

19 - 20 kwietnia 2018r.
Warszawa

CERTYFIKOWANY Bank Product Manager

PRAKTYCY DLA PRAKTYKÓW

Prowadzący:

MARCIN WIŚNIEWSKI
*Menedżer ds. Zarządzania
Płatnościami Banku
Alior Bank S.A.*

ŁUKASZ KOZIÓŁ
*Product Manager
PKO Faktoring S.A.*

PIOTR CIRIN
*Manager Produktu w Departamencie
Klientów Małych i Średnich
Przedsiębiorstw
PKO Bank Polski S.A.*

BANK PRODUCT MANAGER

**MODUŁ I: ZARZĄDZANIE PRODUKTEM BANKOWYM
OD STRONY OPERACYJNEJ**

**MODUŁ III: MARKETING PRODUKTU
BANKOWEGO**

**MODUŁ II: WDRAŻANIE PRODUKTU BANKOWEGO
- CASE STUDY**

**MODUŁ IV: OMNIKANAŁOWOŚĆ A ZARZĄDZANIE
PRODUKTEM BANKOWYM**

Cel szkolenia:

- ✓ Przedstawienie roli i zadań Product Managera w banku
- ✓ Zdobyć umiejętności dostosowania produktu do potrzeb Klienta i sieci dystrybucji
- ✓ Praktyczne podejście do wdrażania produktów bankowych – CASE STUDY
- ✓ Rozwój w kierunku nowoczesnego Product Managera
- ✓ Poznanie najlepszych praktyk w zakresie marketingu produktu bankowego
- ✓ Zdobyć wiedzy i kompetencji w zakresie złożonych strategii omnikanałowych
- ✓ Otwarty panel wymiany informacji, wiedzy i doświadczeń

Po szkoleniu uczestnicy będą umieli:

- ✓ Opracować strategię wdrożenia produktu bankowego
- ✓ Umiejętnie korzystać z silnych stron organizacji w codziennej pracy
- ✓ Właściwie zaadresować potrzeby produktowe banku
- ✓ Poprawnie skomponować produkt bankowy biorąc pod uwagę strategię firmy oraz jej możliwości dystrybucyjne
- ✓ Korzystać z narzędzi i metod służących budowie bardziej zindywidualizowanej i szytej na miarę oferty, przynoszącej korzyści zarówno bankom jak i przede wszystkim klientom



tel.: 22 651 80 75



fax.: 22 203 40 52



kom: 501 165 652



e-mail: info@certge.pl



www.certge.pl

CERTYFIKOWANY Bank Product Manager

19 - 20 kwietnia 2018 r. Warszawa

PROGRAM:

DZIEŃ I - 19 kwietnia 2018 r.

9:00 - 17:00

MODUŁ I: ZARZĄDZANIE PRODUKTEM BANKOWYM OD STRONY OPERACYJNEJ 9:00 - 12:30

I. Rola i zadania product managera

1. Definicja produktu
2. Dokumentacja produktowa
3. Systemy, narzędzia, itp.
4. Zarządzanie zmianą w produkcie
5. Dokumentacja procesowa (rozwińcie w odrębnym punkcie).

II. Zarządzanie produktem bankowym a zarządzanie projektem bankowym

1. Otoczenie rynkowe – jak zmienia się produkt na rynku
2. Wymagania regulatora
3. Rozwój technologii vs produkt
4. Definiowanie zmiany (projekt/CR/mała zmiana)
5. Projektowanie:

- Wycena – zasoby, czas vs. Dochód/zysk na produkcie – kiedy to się opłaca?
- Praca z dostawcą wew. i zew.
- Wdrożenie/testy/produkcja
- Kiedy projekt staje się produktem

III. Zarządzanie operacyjne a zarządzanie procesowe

1. Parametryzacja produktu/karta produktu
2. Procedury operacyjne vs. Procedury produktowe
3. Współpraca z back officem
4. Współpraca z IT
5. Wymagania Compliance vs. Produkt
6. Ryzyka: fraudy, AML, nadużycia, wyłudzenia, itp.

IV. Audyt produktu bankowego – wymogi regulacyjne produktu

1. Podsumowanie pkt. Powyżej – wybrane elementy dokumenty procesowe, produktowe
2. Kontrola zgodności procesów rzeczywistych z dokumentacją produktu
3. Luki w dokumentacji vs luki w procesach

PROWADZĄCY: Marcin Wiśniewski, *Manager ds. Zarządzania Płatnościami Banku, Alior Bank S.A.*

12.30 - 13.30 Obiad

MODUŁ II: WDROŻENIE PRODUKTU BANKOWEGO - CASE STUDY

- **Analiza rynku, analiza konkurencji**
 - Jak budować wiarygodny model oceny
- **Prace projektowe**
 - Jak zarządzać zmianą jak zarządzać procesem zmiany/wprowadzania produktu
- **Osadzenie produktu**
 - Niebieski i czerwonon ocean – czy istnieje w bankowym świecie
- **Monitorowanie i kooperacja**
 - Jak budować współpracę IT, marketing, sprzedaż, ryzyko
- **Narzędzia**
 - Systemy – jak zbudować własną wikipedię i uniknąć wielu niepotrzebnych pytań
- **Puls produktu bankowego, życie produktu**
 - Kottler, narzędzia – SAP, hurtownia danych – dlaczego automatyczne raporty oszczędzają czas
- **Zarządzanie rozproszonym strumieniem danych**
 - Stała praktyka gdy zalew nas masa e-maili

- **Współpraca z jednostkami sprzedażowymi – jak być kochanym przez Klienta wewnętrznego**
- **VoC – jak badać satysfakcje Klienta, Klient nie gryzie - czy wizyta u Klienta to stres? Jak się przygotować**
- **Daily job – efekty nas oceniają, kooperuj ale bądź asertywny**

PROWADZĄCY: Łukasz Kozioł,
*Product Manager,
PKO Faktoring S.A.*

DZIEŃ II - 20 kwietnia 2018 r.

9:00 - 17:00

MODUŁ III: MARKETING PRODUKTU BANKOWEGO

Rynek bankowy będący jednym z najbardziej konkurencyjnych obszarów działalności finansowej jest szczególnie zorientowany na prowadzenie głęboko zintegrowanych działań marketingowych, do których realizacji są potrzebni wszechstronni ludzie i szeroka wiedza merytoryczna. Stare powiedzenie, że „liczy się tylko marketing i innowacje a reszta to tylko koszty” w obliczu dynamicznych zmian staje się postulatem nic nie tracącym na swojej aktualności. Współczesny marketing określany m.in. procesem społecznym, w obliczu nowych technologii i wyzwań przez nie stawianych oraz innowacji staje wobec bardzo poważnych wyzwań, które będą istotnie stymulować zamianę jego istoty, cech i warunków jego prowadzenia. Szkolenie pozwala pogłębić wiedzę i kompetencje w zakresie praktycznych aspektów zastosowania pojęć i narzędzi w obszarze marketingu produktów i usług bankowych a także rozwinąć umiejętności w zakresie zarządzania strategią i komunikacją marketingową.

- **Istotności analiz SWOT/TOWS, PEST/PESTLE, MAE**
- **Wybrane zagadnienia metodologii badań biznesowych a “Customer journey” a “customer experience” a “moments of truth”**
- **Analiza interesariuszy, 7P, model SOSTAC, 3M's, analiza QFD - dom jakości, wady i zalety macierzy: Ansoffa, BCG,**
- **Lejek zakupowy i model AIDAL, reguły różnicowania, 7 sił Portera**
- **„Life cycle” a „Customer Lifetime Value (CLV)”**
- **Segmentacja i CRM**
- **Plan komunikacji marketingowej produktu (cele, misja, wizja)**
 1. Reklama - push campaign, pull campaign, profile campaign
 2. Public Relations (Corporate Identity, Lobbying, Crisis management, Sponsorships, Internal management, Employer branding, CSR, Corporate governancy)
 3. Promocja sprzedaży
 4. Sprzedaż osobista
 5. eMedia
- **Zrównoważona karta wyników – po co my to wszystko robimy**
- **Ocena efektywności działań marketingowych**
- **Współczesne wyzwania internetu i nowych technologii**

PROWADZĄCY: Piotr Cirin, *Manager Produktu w Departamencie Klientów Małych i Średnich Przedsiębiorstw, PKO Bank Polski S.A.*

12.30 - 13.30 Obiad



tel.: 22 651 80 75



fax.: 22 203 40 52



kom: 501 165 652



e-mail: info@certge.pl



www.certge.pl

CERTYFIKOWANY Bank Product Manager

19 - 20 kwietnia 2018r. Warszawa

MODUŁ IV: OMNIKANAŁOWOŚĆ A ZARZĄDZANIE PRODUKTEM BANKOWYM

Omnikanałowość jest międzykanałowym modelem biznesowym, który jest używany przez banki do zwiększenia jakości doświadczeń klienta. Modelem, którego centralnym punktem jest klientocentryczność przyczynia się do zdecydowanej transformacji dotychczasowego multikanałowego środowiska w zakresie sprzedaży produktów i usług bankowych. Pomimo wielu kanałów obsługi klient postrzega organizację i jej starania jednokanałowo. **W ramach szkolenia poznamy przykłady procesów omnikanałowych, główne etapy transformacji organizacji bankowej w celu wdrożenia pełnego omnikanałowego podejścia.** Zapoznamy się z głównymi narzędziami i metodami służącymi budowie bardziej zindywidualizowanej i szytej na miarę oferty przynoszącej korzyści zarówno bankom jak i przede wszystkim klientom. Szkolenie pozwala pozyskać wiedzę i kompetencje w zakresie realizacji złożonych strategii omnikanałowych pozwalając świadczyć usługi najwyższej jakości we właściwym miejscu, czasie i kanale niezbędne w dzisiejszej pracy managerów produktów bankowych

- Pojęcie, charakterystyka i ewolucja omnikanałowości w kontekście jakości doświadczenia klienta
- Przykłady rozwiązań omnikanałowych - analiza punktów styku
- Rola *Agile*, integracji, architektury opartej na *SOA* oraz *cloud computingu* w budowaniu rozwiązań omnikanałowych
- Przechwytywanie kontekstu klienta (wewnętrznego i zewnętrznego), zarządzanie kontekstem, analiza i eksploracja danych oraz antycypacja (rola big data i data mining)
- Interakcje, funkcje, zarządzanie kanałami – zmiana roli managera produktu w ramach podejścia omnikanałowego
- Konsekwencje, wady i zalety oraz przyszłość omnikanałowości w bankowości - racjonalizacja procesów i personalizacja produktów i usług

PROWADZĄCY: *Piotr Cirin, Manager Produktu w Departamencie Klientów Małych i Średnich Przedsiębiorstw, PKO Bank Polski S.A.*

PROWADZĄCY SZKOLENIE:

MARCIN WIŚNIEWSKI

Menedżer ds. Zarządzania Płatnościami Banku Alior Bank S.A.

Od ponad 20 lat związany z sektorem bankowym. Ekspert w zakresie rozliczeń międzybankowych w systemach krajowych i paneuropejskich. Współtwórca systemu EuroELIXIR, współodpowiedzialny za rozwój systemu ELIXIR w latach 1998-2008. Wieloletni Produkt menadżer oraz Projekt menadżer. Członek Prezydium Rady Bankowości Elektronicznej, Przewodniczący Grup Roboczych przy Związku Banków Polskich. Współautor Standardu wymiany danych finansowych pomiędzy klientem a bankiem oraz bankiem a klientem na rynku polskim oraz Standardu kodu dwuwymiarowego („2D”), umożliwiającego realizację polecenia przelewu oraz aktywację usług bankowych na rynku polskim. Uhonorowany w 2016 r. Medalem Mikołaja Kopernika. Obecnie w Banku BPH S.A. odpowiada za bieżący monitoring procesów rozliczeniowych, pod kątem bezpieczeństwa i ergonomii. Określa strategię ich rozwoju. Prowadzi projekty związane z rozliczeniami międzybankowymi w systemach ELIXIR, SEPA EuroELIXIR, SORBNET2, TARGET2, SWIFT oraz płatności natychmiastowych.

ŁUKASZ KOZIOL

Product Manager, PKO Faktoring S.A.

Ukończył studia doktoranckie na Wydziale Zarządzania UW, jest absolwentem MBA. Był odpowiedzialny za uruchomienie licznych projektów produktowych w tym projektów faktoringu oraz leasingu, w tym uruchomienie produkcyjne systemu fakto-ringowego, przygotowanie, regulacji produktowych, procedur, tabeli opłat i prowizji, modelu rentowności produktu, kampanii marketingowej. Jest odpowiedzialny za współpracę z jednostkami banku, w ramach wsparcia sprzedaży faktoringu oraz leasingu we wszystkich kanałach bankowych. Dodatkowo reprezentuje w COE/CAB na CEE GE, jest przedstawicielem w Polskim Związku Faktorów.

PIOTR CIRIN

Starszy Manager Produktu w Departamencie Klientów Małych Średnich Przedsiębiorstw PKO Bank Polski S.A.

Specjalizuje się w modelu finansowania małych i średnich przedsiębiorstw w ramach bankowych grup kapitałowych. Wcześniej pracował w Banku Zachodnim WBK SA oraz w spółkach leasingowych. Posiada 16 letnie doświadczenie zawodowe, uczestniczył we wdrażaniu i optymalizacji licznych produktów, usług i procesów bankowych - posiada certyfikaty PRINCE 2 Foundation i Practitioner. Ukończył Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu Szczecińskiego, a także podyplomowe studia w zakresie rachunkowości na Wydziale Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego oraz studia Executive MBA w Oxford Brooks University, dyplom MBA „with distinction” oraz w Wyższej Szkole Zarządzania – The Polish Open University.



Certified Global Education Sp. z o.o. jest firmą szkoleniową od kilku lat obecną na polskim rynku kładącą nacisk na edukację biznesową popartą certyfikatami. Dąży do tego by być platformą szkoleniową udostępniającą klientom najwyższej jakości certyfikowane szkolenia ze wszystkich dziedzin zarówno w rozumieniu funkcjonalnym biorąc pod uwagę funkcje/działy w organizacji jak i branżowym uwzględniając specyfikę poszczególnych sektorów gospodarczych. Naszym celem nadrzędnym jest spełnianie potrzeb biznesowych naszych klientów poprzez realizację szkoleń o najwyższych standardach jakości bazujących na międzynarodowym know-how w zakresie edukacji biznesowej. Wszystkie budowane przez nas programy przygotowujemy w oparciu o szczegółowe badania rynku i analizowane są pod kątem ich praktycznej przydatności w biznesie. Trenerzy i prelegenci, których zapraszamy wywodzą się przede wszystkim ze środowisk biznesowych, nie brakuje wśród nich również prawników, autorytetów naukowych jak i przedstawicieli administracji publicznej. Jest dla nas niezwykle ważne aby być postrzeganym przez naszych klientów przez pryzmat najwyższej jakości usług i prestiż. Właśnie dzięki prestiżowi oraz temu, że jesteśmy całkowicie niezależną i neutralną instytucją, możemy liczyć na wsparcie partnerów biznesowych wspierających i certyfikujących nasze projekty, którzy pełnią kluczowe role w swoich dziedzinach.

KONTAKT

MARIUSZ KOWALSKI

e-mail: mariusz.kowalski@szkoleniacge.pl

Tel.: 22 651 80 75 / Kom.: 501 165 652

Fax: 22 203 40 52



tel.: 22 651 80 75



fax.: 22 203 40 52



kom: 501 165 652



e-mail: info@certge.pl



www.certge.pl

CERTYFIKOWANY BANK PRODUCT MANAGER

C0816

19-20 KWIETNIA 2018/WARSZAWA

IMIĘ I NAZWISKO:

STANOWISKO/DZIAŁ:

TEL..... FAX:.....

E-MAIL:

IMIĘ I NAZWISKO:

STANOWISKO/DZIAŁ:

TEL..... FAX:.....

E-MAIL:

IMIĘ I NAZWISKO:

STANOWISKO/DZIAŁ:

TEL..... FAX:.....

E-MAIL:

IMIĘ I NAZWISKO:

STANOWISKO/DZIAŁ:

TEL..... FAX:.....

E-MAIL:

DANE DO FAKTURY

FIRMA:

UL./SKR.POCZTOWA:

NIP:

KOD POCZT./MIEJSC.:

OSOBA DO KONTAKTU:

PODANIE JEJ DANYCH UŁATWI KONTAKT W SPRAWACH ORGANIZACYJNYCH

IMIĘ I NAZWISKO:

STANOWISKO/DZIAŁ:

TEL..... FAX:.....

E-MAIL:

Komu jeszcze Pani/na zdaniem możemy przesłać informacje o wydarzeniu:

IMIĘ I NAZWISKO:

STANOWISKO/DZIAŁ:

TEL..... FAX:.....

E-MAIL:

WARUNKI UCZESTNICTWA

KOSZTY UDZIAŁU W KURSIE PRZY ZGŁOSZENIU SIĘ:

Do 05.04.2018	Od 06.04.2018
1 595 PLN netto + 23% VAT Oszczędzasz 300 PLN	1 895 PLN netto + 23% VAT

Cena obejmuje: udział w szkoleniu, dokumentację, obiad podczas szkolenia.
Ceny nie zawierają kosztów parkingu i noclegów.

Udział pracowników jednostek budżetowych w szkoleniach jest zwolniony z VAT w przypadku finansowania w przynajmniej 70% ze środków publicznych.
Prosimy w takim przypadku o przesłanie oświadczenia.

Oświadczam, że udział w zamówionym szkoleniu będzie opłacony w przynajmniej 70% ze środków publicznych.

PODPIS:

SPOSÓB PŁATNOŚCI:

Płatność na podstawie faktury proforma lub VAT na konto:

PKO Bank Polski S.A.: 08144013870000 000014952551

Upoważniam firmę Certified Global Education Sp. z o.o. do wystawienia faktury bez podpisu.

W przypadku odwołania zgłoszenia w terminie krótszym niż 14 dni przed rozpoczęciem kursu uczestnik zostanie obciążony pełnymi kosztami szkolenia. Możliwe jest bezpłatne delegowanie zastępstwa nawet w dniu rozpoczęcia zajęć. W przypadku odwołania zgłoszenia w terminie dłuższym niż 14 dni przed szkoleniem organizator zwróci 100% dokonanej wpłaty. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania kursu z przyczyn niezależnych oraz dokonywania zmian w projekcie szkoleniowym. W przypadku odwołania kursu przez Organizatora zobowiązuje się on do pełnego zwrotu dokonanych wpłat.

OSOBA AKCEPTUJĄCA UDZIAŁ:

IMIĘ I NAZWISKO:

STANOWISKO/DZIAŁ:

TEL..... FAX:.....

E-MAIL:

Oświadczam, że zapoznałam/lem się z warunkami uczestnictwa i je akceptuję

DATA: PODPIS:

Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji od CGE na podane adresy e-mail (zgodnie z ustawą z dn. 29 sierpnia 1997 o ochronie danych osobowych - Dz. U. z 2002r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.)

DATA: PODPIS:



tel.: 22 651 80 75



fax.: 22 203 40 52



kom: 501 165 652



e-mail: info@certge.pl



www.certge.pl