

SZKOLENIE

ZARZĄDZANIE

PRODUKTEM BANKOWYM

- ✓ **NAJLEPSZE PRAKTYKI**
- ✓ **NOWOCZESNE NARZĘDZIA**

ZAKRES SZKOLENIA:

1. WDROŻENIE PRODUKTU BANKOWEGO

- ✓ Analiza rynku, analiza konkurencji
- ✓ Prace projektowe
- ✓ Osadzenie produktu
- ✓ Monitorowanie i kooperacja
- ✓ Narzędzia
- ✓ Puls produktu bankowego, życie produktu
- ✓ Zarządzanie rozproszonym strumieniem danych
- ✓ 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

2. OMNIKANALOWOŚĆ A ZARZĄDZANIE PRODUKTEM BANKOWYM

- ✓ 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 SZKOLENIE:



Piotr Cirin
Product Manager
PKO BP



Łukasz Kozioł
praktyk bankowy

PROGRAM SZKOLENIA

Sesja I: 9.00-12.30 Wdrożenie produktu bankowego

- Analiza rynku, analiza konkurencji
 - Jak budować wiarygodny model oceny
- Prace projektowe
 - Jak zarządzać zmianą jak zarządzać procesem zmiany/wprowadzania produktu
- Osadzenie produktu
 - Niebieski i czerwony 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

Prowadzenie: Łukasz Koziół, Dyrektor Departamentu Zarządzania Produktami

12.30-13.00 obiad

Sesja II: 13.00-17.00 Omnikanalowość a zarządzanie produktem bankowym

Omnikanalowość jest międzykanałowym modelem biznesowym, który jest używany przez banki do zwiększenia jakości doświadczeń klienta. Model, którego centralnym punktem jest klientocentryczność przyczynia się do zdecydowanej transformacji dotychczasowego multikanalowego 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 omnikanalowych, główne etapy transformacji organizacji bankowej w celu wdrożenia pełnego omnikanalowego 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 omnikanalowych pozwalając świadczyć usługi najwyższej jakości we właściwym miejscu, czasie i kanale niezbędne w dzisiejszej pracy managerów produktów bankowych.

- Pojęcie, charakterystyka i ewolucja omnikanalowości w kontekście jakości doświadczenia klienta
- Przykłady rozwiązań omnikanalowych - analiza punktów styku
- Rola *Agile*, integracji, architektury opartej na *SOA* oraz *cloud computingu* w budowaniu rozwiązań omnikanalowych
- 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 omnikanalowego
- Konsekwencje, wady i zalety oraz przyszłość omnikanalowości w bankowości - racjonalizacja procesów i personalizacja produktów i usług

Prowadzący: Piotr Cirin, Manager Produktu, PKO Bank Polski S.A.

17.00 Zakończenie szkolenia

PROWADZĄCY SZKOLENIE:



Łukasz Kozioł, Dyrektor Departamentu Zarządzania Produktami

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 faktoringowego, przygotowanie, regulacji produktowych, procedur, tabeli opłat i prowizji, modelu rentowności produktu, kampanii marketingowej.

Był 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, Manager Produktu w Departamencie Klientów Małych Średnich Przedsiębiorstw w 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.

ORGANIZATOR

Certified Global Education Sp. z o.o. jest firmą szkoleniową od lat obecną na polskim rynku kładącą nacisk na edukację biznesową popartą certyfikatami. Dąży do tego by być platformą szkoleniową udostępniającą klientom najwyższej jakości 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 przygotowywane są 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.

KONTAKT W SPRAWIE SZKOLENIA:

e-mail: info@certge.pl

Tel. 22 651 80 75, 604 152 181

Fax. 22 203 40 52

ZARZĄDZANIE PRODUKTEM BANKOWYM**5 grudnia 2019r. Warszawa****C0964**

Imię i nazwisko:

Stanowisko/Dział:

Tel.: Fax:

E-mail:

Imię i nazwisko:

Stanowisko/Dział:

Tel.: Fax:

E-mail:

DANE DO FAKTURY

Firma:

NIP: Ulica:

Kod pocztowy: Miejscowość:

OSOBA AKCEPTUJĄCA UDZIAŁ

Imię i nazwisko:

Stanowisko/Dział:

Oświadczam, że zapoznałem się z warunkami uczestnictwa*

i akceptuję je.

Data: Podpis:

Tel.: E-mail:

OSOBA DO KONTAKTU

- PODANIE JEJ DANYCH UŁATWI KONTAKT W SPRAWACH ORGANIZACYJNYCH

Imię i nazwisko:

Stanowisko/Dział:

Tel.: Fax:

E-mail:

Komu jeszcze, Pani / Pana zdaniem, możemy przesłać informacje o tym wydarzeniu

Imię i nazwisko:

Stanowisko/Dział:

Tel.: Fax:

E-mail:

Prosimy o pisemne poinformowanie administratora bazy danych (faxem 22 230 40 52 lub drogą e-mailową: info@certge.pl) w przypadku, gdy nie życzą sobie Państwo otrzymywania tego typu informacji.

***WARUNKI UCZESTNICTWA, KOSZTY UDZIAŁU W KURSIE:**

Do 20.11.2019	Od 21.11.2019
995 PLN + 23% VAT Oszczędzasz 300 PLN	1295 PLN + 23% VAT

Cena obejmuje: udział w szkoleniu, dokumentację, obiad podczas szkolenia, przerwy kawowe.
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.

Data: Podpis:

Płatność na podstawie proformy lub faktury VAT na konto
PKO Bank Polski S.A.: 08 1440 1387 0000 0000 1495 2551

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.

Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji od CGE na podane adresy e-mail (zgodnie z ustawą z dn. 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 nr. 144 poz 1204 z późn. zm.).

Data: Podpis: