



Sistemska podizanje znanja na individualnom i institucionalnom nivou

# Retail bankarstvo u modernom okruženju

## *Uloga Branch Manager-a*

Beograd, 2014.

# Sadržaj

- 1 - Valor Edukacija
- 2 - Sistemska edukacija za Retail
- 3 - Sadržaj sistemske edukacije
- 4 - Metodologija
- 5 - Ekspertski tim
- 6 - Demo prezentacija i kontakti

# Valor Edukacija



Valor Edukacija je regionalni lider u domenu profesionalne edukacije za finansijski sektor i privredu. To potvrđuje naš tim od preko 50 eksperata iz regiona, veliki broj održanih seminara u Ex-Yu regionu i jak portfolio dosadašnjih klijenata. Za nas, znanje je uvek jednostavno, lako razumljivo i pre svega primenljivo. Upravo su to glavna načela našeg kontinuiranog napora da budemo bolji.

**ABF**

EDUKACIJA i KONSALTING d.o.o. BEOGRAD

Od oktobra 2014. godine u okviru Valor EDU posluje ABF Edukacija i konsalting. Ujedinili smo iskustvo, znanje i metodologiju ove dve kuće koje su nesumnjivo dale najveći doprinos profesionalnoj edukaciji u domenu finansija i bankarstva u proteklim godinama. Zajednički poslovni model Valor EDU i ABF-a omogućava našim korporativnim klijentima napredak kroz usavršavanje znanja i veština zaposlenih a takođe i svim učesnicima koji se odluče da samostalno pohađaju neki od naših programa.

## Aktuelni naslovi

Prate moderne tržišne kretnje i pružaju odgovore na aktuelne poslovne izazove. Naše seminare karakteriše interaktivnost koja se postiže kroz prezentovanje velikog broja praktičnih primera i studija slučaja. Velika vrednost naših aktuelnih naslova je mogućnost umrežavanja zaposlenih iz privrede, finansijskih i drugih institucija čitavog regiona.

## Profesionalni sertifikati – Priprema za polaganje CFA Level I ispita

The Chartered Financial Analyst® (CFA) je najprestižniji svetski sertifikat u domenu finansija i investicija, koji obezbeđuje praktično znanje i veštine neophodne u današnjoj brzorastućoj finansijskoj industriji. Valor Edukacija je jedina institucija u Srbiji koja u ponudi ima Program Priprema za polaganje CFA Level I ispita.

## Sistemska edukacija

Predstavlja celovit pristup nizu tema koje zaokružuju određenu oblast, a sve sa ciljem da se u kontekstu znanja i razumevanja procesa podignu individualne vrednosti učesnika i da se takve vrednosti integrišu u jedinstvenu i funkcionalnu celinu kako bi ceo mehanizam bio visokooperativan i uspešan.

## Programi sistemske edukacije

- Retail bankarstvo u modernom okruženju - Uloga Branch Manager-a
- Kreditni posao za pravna lica
- Uloga finansija u razvoju preduzeća
- Napredna upotreba Excel alata u poslovnom okruženju

# Sistemska edukacija za Retail



## Opis

Program predstavlja sveobuhvatan pristup unapređenju veština i znanja potrebnih za obavljanje funkcije direktora ekspoziture. Različiti poslovni background, nivo edukacije i iskustva Branch Manager-a su faktori koji utiču na razumevanje ukupne aktivnosti i sopstvene uloge u korporativnom okruženju što nužno doprinosi kvalitetu poslovnih rezultata, kao i kvalitetu performansi.

Cilj programa je da kroz celovit pristup setu aktivnosti podignu na jedan viši nivo kompetencije učesnika u kontekstu njihovog znanja i razumevanja čitavog poslovnog procesa. Detaljno analiziramo pojedinačne aktivnosti direktora ekspoziture, s ciljem postizanja visokog nivoa performansi prilikom obavljanja svakodnevnog posla.

## Kome je namenjena sistemska edukacija?

Sistemska edukacija je namenjena direktorima ekspozitura poslovnih banaka, nezavisno od formata, veličine i opisa poslova konkretne ekspoziture jer obuhvata sve ključne segmente rada na ovoj poziciji.





## Individualni ciljevi sistemske edukacije

Sistemska edukacija doprinosi suštinskom podizanju nivoa znanja i veština kod pojedinca pre svega kroz sveobuhvatno prezentovanje uloge direktora ekspoziture, ali i kroz konkretne empirijske primere dnevnih aktivnosti.

Istovremeno, učesnik stiče znanja i u oblastima u kojima nije usko specijalizovan, a koja će mu omogućiti drugačiju perspektivu, ukazati na nove vrednosti i na kraju dati celovit pristup sopstvenim zaduženjima.

## Institucionalni ciljevi sistemske edukacije

Ključni cilj je podizanje nivoa svesti o sopstvenoj ulozi i razumevanju okruženja u kome posluje direktor ekspoziture.

Postizanje ujednačenog nivoa znanja i veština utiču na jednostavnije i kvalitetnije obavljanje svakodnevnih aktivnosti. Sa druge strane, razumevanje okruženja i promišljanje raspoloživih informacija su preduslovi za rast nivoa svesti o sopstvenom doprinosu zajedničkom rezultatu i uspehu u korporativnom sistemu.



## Broj učesnika

Optimalan broj učesnika, da bi sistemska edukacija bila održana na najkvalitetniji način, jeste od 8 do 12 učesnika.

Valor EDU tim preporučuje da u programu učestvuju i kolege iz drugih sektora kako bi se na najbolji način integrisao individualni razvoj sa institucionalnim.

## Trajanje

Za Sistemsku edukaciju u domenu Retail-a Valor EDU sugeriše trajanje od 6 meseci.

Program obuhvata 24 trening dana u periodu od 6 meseci. Trening dan ima 6 radnih sati.

Za obuku su na raspolaganju radni dani (ponedeljak – petak) i subota.

# Sadržaj systemske edukacije

## Sadržaj programa po modulima

- MODUL 1 – Moderno Retail bankarstvo i poslovno okruženje
- MODUL 2 – Menadžment
- MODUL 3 – Liderstvo
- MODUL 4 – Organizacija i tehnologija rada ekspoziture
- MODUL 5 – Prodaja i tehnike prodaje
- MODUL 6 – Eksterno okruženje
- MODUL 7 – Interno okruženje

### **Modul 1 – Moderno Retail bankarstvo i poslovno okruženje**

- O Retail bankarstvu
- Evolucija Retail bankarstva, značaj u uslovima modernog okruženja
- Karakteristike i faktori modernog poslovnog okruženja
- Razumevanje faktora okruženja, njihove međuzavisnosti i uticaj na rad u Retailu
- Primeri organizacije Retail segmenta poslovnih banaka
- Različiti modeli organizacije poslovne mreže banaka

### **Modul 2 – Menadžment**

- O upravljanju ekspozituroom
- Uloga BM u hijerarhiji banke

### **Modul 3 – Liderstvo**

- Primeri liderstva (istorijski)
- Preuzimanje odgovornosti za kvalitet rada zaposlenih
- Liderstvo u praksi, vođenje kroz problematične i nestandardne situacije

#### **Modul 4 – Organizacija i tehnologija rada ekspoziture**

- Opis i podela poslova, složenost i značaj
- Struktura i logika pojedinih poslova u ekspozituri
- Tehnološka i tehnička osnova rada ekspoziture
- Retail proizvodi i usluge
- Mikro lokacija i organizacija prostora ekspoziture

#### **Modul 5 – Prodaja i tehnike prodaje**

- Segmenti klijenata, prihodi i troškovi ekspoziture
- Cross selling, dodatne bankarske usluge
- Sistemi upravljanja prodajom (CRM)
- Prodajni nastup, prodajne finese
- Nagrađivanje na bazi učinka, nagradne igre, samomotivacija, bonus-šeme

### Modul 6 – Eksterno okruženje

- Regulativa (Zakon o bankama, Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga)
- Konkurencija
- Klijenti (struktura klijenata na nacionalnom i lokalnom nivou)
- Razvoj tehnologije i tehnika u bankarstvu, uticaj na rad u ekspozituri i odnos sa klijentima
- Pravci razvoja poslovne mreže banaka
- Socijalne mreže kao izvor informisanja i uticaja

### Modul 7 – Interno okruženje

- Ključni stakeholderi u internom okruženju banke
- Pravci promena u Retail bankarstvu i posledice na rad u ekspozituri
- Uspešno rukovođenje ekspoziturom - korišćenje resursa i pravilan fokus u radu

# Metodologija



## Seminar

Seminar je metod baziran na prezentaciji materijala i studija slučaja od strane predavača. Cilj seminara je da učesnici unaprede znanja u određenoj oblasti i da se poznavanje date oblasti ujednači na nivou grupe. Na taj način formira se adekvatna platforma za dalji uspešan rad i praktičnu primenu. Seminar je osnova za dalji rad u određenoj oblasti kroz trening i follow-up.

## Trening

Trening je metod koji se zasniva na praktičnim primerima i primeni znanja u različitim situacijama. U okviru treninga učesnici rade na konkretnim situacijama iz svakodnevnog poslovanja. Predavač aktivno pomaže učesnicima da dostignu visok nivo samostalnosti i sigurnosti u radu na primerima.

## Follow-up

Follow-up sagledava na koji način i koliko uspešno su učesnici implementirali stečena znanja kroz seminar i trening. U okviru follow-up-a učesnici iznose nove aspekte i izazove koji su se javljali tokom implementacije novostečenih znanja.

### Praktična primena

Nakon prezentovanog materijala tokom seminara i primene kroz simulaciju realnih situacija tokom treninga, učesnici, svako na svom radnom mestu, u toku dnevnog posla implementiraju veštine koje su stečene kroz edukaciju. Na ovaj način, kod učesnika se podiže nivo znanja i veština na viši nivo i to kroz implementaciju. U praksi se pokazalo da je od izuzetne važnosti da učesnici imaju priliku da primene stečena znanja i veštine u što većem broju slučajeva. Ovo je preduslov da bi učesnik u punoj meri ovladao novim znanjima.

### Test

Test predstavlja sumiranje modula i oslikava na koji način i koliko dobro su učesnici savladali određenu oblast. Testovi se rade u kratkim i funkcionalnim formatima.

br	Naziv modula	prvi mesec	drugi mesec	treći mesec	četvrti mesec	peti mesec	šesti mesec	Ukupno dana
MODUL 1	Moderno Retail bankarstvo i poslovno okruženje	2 dana						2
MODUL 2	Menadžment	1 dan 1 dan						2
MODUL 3	Liderstvo		1 dan					1
MODUL 4	Organizacija i tehnologija rada ekspoziture		2 dana 1 dan 1 dan 1 dan					5
MODUL 5	Prodaja i tehnike prodaje			1 dan 1 dan 1 dan				3
MODUL 6	Eksterno okruženje				2 dana 1 dan 1 dan 1 dan			5
MODUL 7	Interno okruženje						2 dana 1 dan 2 dan 1 dan	6
<b>Ukupno radnih dana</b>								<b>24</b>

**Agenda:**

Seminar

Trening

Follow-up

 Praktična  
primena

Test

Ekspertski tim

Ekspertski tim	Oblast u okviru sistemske edukacije
Milan Ugren	Moderno Retail bankarstvo i poslovno okruženje Menadžment Prodaja i tehnike prodaje Eksterno okruženje
Vladimir Petrović	Organizacija i tehnologija rada ekspoziture Eksterno okruženje
Dejan Vučinić	Liderstvo
Miroslava Milenović	Interno okruženje
Milan Sekulić	Interno okruženje
Aleksandra Vasin	Interno okruženje
Nenad Antić	Eksterno okruženje



## Milan Ugren

Milan Ugren je diplomirao 2001. godine na Ekonomskom fakultetu u Novom Sadu. U bankarstvu je više od 12 godina, od toga gotovo deset godina na rukovodećim pozicijama. Sve vreme angažovan u Retail bankarstvu, na poslovima platnih kartica, prodaje, upravljanja poslovnom mrežom. Pored toga je učestvovao u velikom broju Retail projekata kao projektni menadžer ili član projektnog tima.

Trenutno je na poziciji regionalnog Retail direktora u Unicredit Bank Srbija.

## Vladimir Petrović

Diplomirao je na Ekonomskom fakultetu u Beogradu. Bankarstvom u Retail sektoru se bavi od 2002. godine, karijeru je započeo u Delta banci da bi je nastavio u Banca Intesi. Na rukovodećim pozicijama je više od 8 godina a trenutno je direktor Službe za podršku mreži u Banca Intesi.

## Dejan Vučinić

Dejan Vučinić je diplomirani ekonomista. Radi u Societe Generale Srbija banci na poziciji izvršnog direktora Sektora poslova sa stanovništvom. Počev od 1996. godine, karijeru je gradio u Jugobanci, a zatim od 2001. godine u Societe Generale Srbija banci.



## Miroslava Milenović

Miroslava je nezavisni finansijski konsultant sa više od 25 godina iskustva u međunarodnoj i domaćoj administraciji: sektor finansija, računovodstva, poreza i propisa i forenzičkog računovodstva. Bila je angažovana na različitim projektima sa Ministarstvom pravde SAD, Američkom ambasadom, OSCE, UNDP i Savetom Evrope. Član je Saveta za borbu protiv korupcije. Trenutno je angažovana kao ekspert za finansijsku istragu u Savetu Evrope.

## Milan Sekulić

Dugi niz godina bavi se pitanjima unutrašnje kontrole i revizije. Karijeru je započeo u Beobanci, zatim je radio u Narodnoj banci Srbije, Delta banci i Banci Intesa. Poslednjih 5 godina rada u Banci Intesa proveo je na poziciji šefa Službe za kontrole poslovne mreže.

## Aleksandra Vasin

Završila je Ekonomski fakultet u Beogradu. U bankarstvu radi 10 godina, od toga 7 godina na rukovodećim funkcijama u Diviziji rizika u Crédit Agricole Srbija Banci. Bila je rukovodilac kreditne kontrole i administracije, zadužena i za usklađivanje internih akata kojima se reguliše proces klasifikacije portfolija banke sa regulativom. Trenutno je zaposlena na poziciji rukovodioca Sektora rizika u poslovanju sa stanovništvom u Crédit Agricole Srbija Banci.

## Nenad Antić

Osnovne studije je završio u Francuskoj. Posедуje MBA diplomu sa Univerziteta Šefild u Velikoj Britaniji. Preko 15 godina radi na menadžerskim pozicijama u domaćim i multinacionalnim kompanijama u oblastima marketinga, strategije i ljudskih resursa.

Svoju karijeru je razvijao u dve multinacionalne korporacije, Societe Generale banci i Telenour u oblastima komunikacije, reklamiranja, korisničkog iskustva, strategije nastupa na tržištu i, na kraju, oblasti ljudskih resursa. U oblasti HR-a bio je zadužen za preko 650 zaposlenih, sa posebnim akcentom na razvoj ljudi, restrukturiranje i strategiju.



# Demo prezentacija i kontakti

## Free Demo – prezentacija sistemske edukacije

Valor EDU tim je u mogućnosti da prezentuje program sistemske edukacije kako bi na najbolji način predstavili cilj i glavne benefite ovog programa.

Prezentacija se najčešće vrši za potrebe menadžmenta.

Trajanje prezentacije je 90 min.

Aleksandar Vasilski  
Managing Director  
Valor Education Ltd, Belgrade  
Balkanska 2, Belgrade, Serbia  
T: +381 (0) 11 205 5143  
E: [aleksandar.vasilski@valor-serbia.com](mailto:aleksandar.vasilski@valor-serbia.com)  
I: [www.valor-serbia.com](http://www.valor-serbia.com)

Snežana Nešić  
Learning and Development Manager  
Valor Education Ltd, Belgrade  
Balkanska 2, Belgrade, Serbia  
T: +381 (0) 11 205 5141  
E: [snezana.nesic@valor-serbia.com](mailto:snezana.nesic@valor-serbia.com)  
I: [www.valor-serbia.com](http://www.valor-serbia.com)

Andrija Nikolić  
Learning and Development Manager  
ABF Ltd, Belgrade  
Balkanska 2, Belgrade, Serbia  
T: +381 (0) 11 205 5141  
E: [abf@abf.rs](mailto:abf@abf.rs)  
I: [www.abf.rs](http://www.abf.rs)



[www.valor-serbia.com](http://www.valor-serbia.com)