

**Обобщени РЕЗУЛТАТИ и ИЗВОДИ от  
обучителния проект “КОДЕКС - Компетентно  
Обслужване, Делова Ефективност и Качествено  
сътрудничество с ОБЩИНСКА БАНКА АД**



16-17 Октомври 2010  
гр.Велико Търново

## Основни параметри на проекта

|                                    |                         |
|------------------------------------|-------------------------|
| <b>Продължителност на проекта:</b> | <b>12 месеца</b>        |
| <b>Целева група:</b>               | <b>536 заети лица</b>   |
| <b>Бюджет на проекта:</b>          | <b>170 743. 00 лева</b> |

### **Изпълнени обучения:**

- **“Развитие на мениджърския потенциал” (модул 1)**
- **“Обслужване на клиенти на каса”**
- **“Обслужване на клиенти за служители на фронт офис”**
- **“Академия за успешни продажби”**
- **“Европейските фондове – възможности и алтернативи за финансиране на бизнеса”**

### **Предстоящо последно обучение:**

- **“Развитие на мениджърския потенциал” (модул 2)**



# Учебна програма 1

## “РАЗВИТИЕ НА МЕНИДЖЪРСКИЯ ПОТЕНЦИАЛ”

### МОДУЛ 1: “Екипът като инструмент за постигане на цели и резултати”



|                            |  |
|----------------------------|--|
| <i>Целева група:</i>       | <i>200 служители в 1 група.</i>                    |
| <i>Място:</i>              | <i>гр. Хисаря.</i>                                 |
| <i>Дата на провеждане:</i> | <i>17.04 – 18.04.2010г.</i>                        |
| <i>Продължителност:</i>    | <i>12 учебни часа - 4 теория и<br/>8 практика.</i> |



**ОБЩИНСКА  
БАНКА АД**

## Обучителен процес – цели и резултати

Модулът бе предназначен за придобиване на ключови компетентности насочени към ефективно управление на процесите, свързани с работата в екип и комуникацията между отделните структурни звена на Общинска банка АД.

Основна цел бе служителите да продължават да усвояват специфични умения по управление на процесите в Банката в тяхната динамика като вътрешни събития и взаимодействие с външната среда.

цялостна оценка за проведеното обучение по МОДУЛ 1:

5-Отлична     4-Добра     3-Средно добра     2-Задоволителна     1-Слаба

|        |        |       |       |       |
|--------|--------|-------|-------|-------|
| 71,19% | 28,81% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
|--------|--------|-------|-------|-------|



**ОБЩИНСКА  
БАНКА АД**

# Обучителен процес - протичане



**ОБЩИНСКА  
БАНКА АД**

# Обучителен процес – оценка от участниците



- **Кои според Вас бяха силните страни на това обучение?**

Отлично организирано, проведено и изпълнено обучение. Едно от най-добрите на които съм присъствал; опознаване с колегите; практическа насоченост; професионализъм; добре подбраната тема и отлично подготвените лектори; асоциирането с практиката; обучението на открито; нестандартно; силната страна е игровата форма на обучение; комуникацията, работата като екип, опознаването; интерактивност; самата комуникация между колегите, което ни учи как да реагираме в подобни ситуации с отношенията ни с клиентите, тъй като те са достатъчно различни, за да използваме различни подходи и похвати;

- **Какво различно бихте правили на вашето работно място, използвайки наученото от програмата?**

Отношение към хората и използване на различните видове лидерски стилове за постигане на количествени и качествени подобрения в работата; по-голяма комуникативност, професионално развитие на екипа; предаване на опит; бих влагал повече усилия винаги да се работи в екип; подобряване ефективността на екипа и търсейки точното и подходящо за всеки един от екипа; бих приложила това, което научих от програмата със съответния индивидуален подход, съобразно отделния клиент;



## Учебна програма 2

### ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ НА КАСА



*Целева група:* **123 служители** заети лица в 5 групи по 20 обучаеми и 1 група от 23

*Място:* гр. София, УЦ на МТСП, кв. Кремиковци

*Период на провеждане:* 17.07 – 18.07.2010г.  
04.09 – 05.09.2010г.

*Продължителност:* 8 учебни часа – 4 теория и 4 практика.



**ОБЩИНСКА  
БАНКА АД**

# Обучителен процес

Обучението предостави възможност за самооценка, планиране на индивидуалното развитие на касиерите в Общинска банка АД, в процеса на обслужване на клиенти, запознаване и овладяване на конкретни техники/инструменти и упражняването им в симулирана среда.

Програмата бе насочена към придобиването на квалификация и умения касаещи специфични познания за длъжността касиер в две основни области:

- Касовата дейност като правна рамка, общите понятия за валута, техническите характеристики на основните видове валути и особеностите на длъжността касиер.

- Въведение и основни принципи на подхода на управление на взаимоотношенията с клиенти, типология на клиентите, създаване на взаимоотношения и идентифициране на нуждите.



**ОБЩИНСКА  
БАНКА АД**



# Обучителен процес - резултати



**ОБЩИНСКА  
БАНКА АД**

# Обучителен процес - резултати

- **Кои според Вас бяха силните страни на това обучение?**

Добре подготвената презентацията на лектора; отличната комуникация; добре подготвената презентация; презентацията; Практическите примери; обучението е много интересно; представяне на програмата по атрактивен начин; точност и целенасоченост; научих доста нови неща, доволна съм, съчетавах се теория и практика, което задържа вниманието на аудиторията, коментираха се различни казуси, разговорът беше ясен и разбираем; начина на преподаване от страна на обучаващите; нямаше официалност и всичко беше на професионално ниво; Тренерът беше перфектно подготвен и благодарение на това придобих нови знания;

- **Какво различно бихте правили на вашето работно място, използвайки наученото от програмата?**

Всичко запомнено; запазването на спокойствие в напрегнатите и изнервящи ситуации; бих проигравал ситуации с проблемни клиенти, за да бъда подготвен; Бих слушала по-внимателно клиента; По-голяма съдържаност и повече разбиране от моя страна; всичко е опит и информация; бих се държал по-учтиво с клиентите въпреки техния гняв; бих си взела поуки за отношението към клиентите; бих променила съответно отношението си към клиентите с още по-голямо внимание и любезност;

цялостна оценка за проведеното обучение:

5-Отлична     4-Добра     3-Средно добра     2-Задоволителна     1-Слаба

|        |        |       |       |       |
|--------|--------|-------|-------|-------|
| 89,47% | 10,53% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
|--------|--------|-------|-------|-------|



**ОБЩИНСКА  
БАНКА АД**

## Учебна програма 3

# ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ

за служители от ФРОНТ ОФИС



*Целева група:*

*198 служители в 12 групи по 15  
обучаеми и 1 група от 18 обучаеми.*

*Място:*

*гр. Велико Търново.*

*Период на провеждане:*

*28.05 – 29.05.2010г., и  
25,26,27 юни 2010г.*

*Продължителност:*

*12 учебни часа – 6 теория и 6 практика.*



**ОБЩИНСКА  
БАНКА АД**

# Обучителен процес

Обучението се изпълни за служителите от фронт офисите на Общинска Банка АД. Програмата предложи насоки за подобрене на уменията в сферата на обслужването от гледна точка на професионално отношение и лично внимание към всеки клиент.

Учебният материал включи следните Модули:

- Модул 1 Обслужване на клиенти – философия.
- Модул 2 Обслужването на клиенти като процес.
- Модул 3 Ефективна комуникация с клиента.
- Модул 4 Справяне с трудни ситуации и клиенти.



**ОБЩИНСКА  
БАНКА АД**



# Обучителен процес



**ОБЩИНСКА  
БАНКА АД**

# Обучителен процес – оценка от участниците

- **Кои според Вас бяха силните страни на това обучение?**

практическите дискусии и разиграване на ситуации от работата ни; комуникацията; разиграване на реални ситуации; ситуационно-практическата насоченост; много диалогичен и спокоен тренер; получи се взаимодействие; забавно, интригуващо и полезно; успя да предразположи всички и да сме продуктивни; практическата насоченост, разиграване на реални ситуации, анализ и коментар, за да се предотвратят конфликти; ролята на водещия; организацията на събитието; много доброто представяне, предразполагане на аудиторията да улови важните моменти; приятелската обстановка, ясното представяне на материята; успех да се забавлявам докато слушах полезна информация, професионалните компетенции на ментора, обучението беше пряко свързано с банковата сфера в която работя, а това е много важно за мен;

- **Какво различно бихте правили на работно си място, използвайки наученото от програмата?**

Бих си преосмислил комуникативните умения; ще се опитам да променя начина си на комуникация с колегите; ще наблюдавам по-внимателно клиентите при обслужването като същевременно ще се стремя да приложа това, което ме провокира в обучението; по-уверена; бих подобрил общуването с клиенти; Да започна с отворен и завърша със затворен въпрос; бих използвала дискутираните методи при възникнали конфликтни ситуации с т.нар. „проблемни“ клиенти

цялостна оценка за проведеното обучение:

5-Отлична     4-Добра     3-Средно добра     2-Задоволителна     1-Слаба

|        |       |       |       |       |
|--------|-------|-------|-------|-------|
| 91,02% | 8,99% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
|--------|-------|-------|-------|-------|



**ОБЩИНСКА  
БАНКА АД**



## Учебна програма 4

### АКАДЕМИЯ ЗА УСПЕШНИ ПРОДАЖБИ



*Целева група:*

*109 служители разделени в 5 групи по 15 обучаеми и 2 групи по 17.*

*Място:*

*гр. Велико Търново.*

*Период на изпълнение:*

*02.10. – 03.10.2010г.*

*Продължителност:*

*16 учебни часа – 8 теория и 8 практика.*



**ОБЩИНСКА  
БАНКА АД**

## Учебна програма 4

Обучението бе предназначено за продавачите на банкови продукти: Главен експерт и експерт „Продажби дребно и корпоративно банкиране”. Основната му цел бе придобиване на ключови компетентности за продажба на банкови услуги, различни от предлаганите на масовия клиент, съгласно диференциацията на Общинска банка АД. Програмата се фокусира върху три основни теми:

- Продажба на банкови услуги на корпоративни клиенти;
- Продажба на банкови услуги на физически лица;
- Продажба на услугите на банката на V.I.P. Клиенти.

Учебният материал се представи чрез използване на интерактивни методи за обучение на възрастни – ролеви игри, групови упражнения и симулации, дискутиране и решаване на казуси, модерирани групови дискусии, писмени материали, презентации и информационни блокове.



**ОБЩИНСКА  
БАНКА АД**

# Учебна програма 4



**ОБЩИНСКА  
БАНКА АД**

# Обучителен процес – оценка от участниците

- **Кои според Вас бяха силните страни на това обучение?**

Имаше много неща от реалния живот; активността и дискусиата; различния начин на поднасяне на материала, създаване на атмосфера, максимално задържане на интереса; провежда се от професионалисти; начина на представяне; темата за умения за водене на преговори; запознанства с колеги; начина на поднасяне на учебната програма; практическите примери; дискусиите, проведените ролеви игри, които ни дават възможност за приложение на разгледаните техники и стъпки, както и конкретно и да бъдат максимално разбрани; воденето на дискусии; Симулираните диалози и примерите; практическата страна; практическата насоченост и видеоматериалите; отлично подготвените тренери;

- **Какво различно бихте правили на вашето работно място, използвайки наученото от програмата?**

Ще използвам много от наученото; бих наблюдавала по-задълбочено клиента срещу мен; развитието на служителите; Бих го приложил на практика; Подход при разговор с клиентите; по-добре бих подходила към клиента; да бъда все по-търпелива и възискателна; ако си сменя работната позиция, може да ми помогне много, бих се усмихвала с усмивка широка 12 см.; нов подход към клиентите; смяна на подхода и като ще анализирам случващото се; ще бъда по-мотивирана в работата си; По-добри продажби!

цялостна оценка за проведеното обучение:

5-Отлична     4-Добра     3-Средно добра     2-Задоволителна     1-Слаба

|        |        |       |       |       |
|--------|--------|-------|-------|-------|
| 88,09% | 19,95% | 1.96% | 0.00% | 0.00% |
|--------|--------|-------|-------|-------|



**ОБЩИНСКА  
БАНКА АД**

## Учебна програма 5

### “Европейските фондове – възможности и алтернативи за проектно финансиране на бизнеса”



*Целева група: 200 служители в 1 група*  
*Място на провеждане: гр. Хисаря.*  
*Дата на провеждане: 17.04.2010г.*  
*Продължителност: 18 учебни часа – 6 теория и 12 практика под формата на дистанционно обучение*



**ОБЩИНСКА  
БАНКА АД**

## Учебна програма 5

В обучението се обхващаха следните теми:

- Стратегически програмни документи и Оперативни програми на Структурните фондове и Кохезионния фонд;
- Структура на програмите – приоритетни оси, операции, схеми; общини в агломерационните ареали и селски общини.
- Управление на проектен цикъл и място на Търговската банка;
- Методи за ефективно консултиране на потенциални бенефициенти – клиенти на Банката.

**Дългосрочни ползи и устойчивост на ефекта от обучението:**

Чрез това обучение се повиши способността на служителите на Общинска банка АД за оказване на компетентно съдействие и консултиране на потенциални бенефициенти лица – клиенти на банката, относно възможностите предоставени от Структурните фондове и Кохезионния фонд.



**ОБЩИНСКА  
БАНКА АД**



# Сътрудници



**ОБЩИНСКА  
БАНКА АД**

# Тренерски екип



**ОБЩИНСКА  
БАНКА АД**