

***Percorso specializzato
per Direttori e Vice-
Direttori di Filiale
- Dal ruolo di gestore a
Leader di Filiale e di
Cliente -***

I modelli distributivi delle banche hanno avuto nel corso del tempo numerosi cambiamenti al fine di ricercare una maggiore redditività. Questo incide in modo drastico su:

- ❖ **Persone e ruoli**: cassieri che si trovano a fare i gestori e commerciali che divengono manager;
- ❖ **Strumenti di gestione** operativa;
- ❖ Competenze di **natura bancaria**: dalla specializzazione di prodotto alla conoscenza del target di cliente;
- ❖ Utilizzo di **sistemi di monitoraggio delle performance**: dalla redditività di filiale alla creazione del valore del cliente/prodotto commerciale;
- ❖ **Gestione dei team** con abilità di trasferire motivazione ai colleghi per andare tutti verso la stessa direzione;
- ❖ Modalità di **comunicazione** per acquisizione e sviluppo del cliente;
- ❖ **Processi** di relazione tra rete e strutture centrali.

Contesto



Obiettivi



- Tra i principali obiettivi del corso lo sviluppo delle seguenti competenze:
- I **modelli distributivi** delle banche, dalla filiale tradizionale ai segmenti di business;
 - Gli strumenti di **controllo di gestione** per gestire le attività orientate alla creazione del valore. Il conto economico e lo stato patrimoniale della filiale/cliente/prodotto. Il valore del portafoglio cliente e della filiale. I Key Performance Indicator finanziari e commerciali;
 - Il **budget e l'analisi degli scostamenti**. Come impostare la strategia per il raggiungimento degli obiettivi con il lavoro di squadra. Criticità e soluzioni. I processi e l'analisi degli standard;
 - La **gestione e l'allineamento del team**. Come far fare a chiunque ciò che serve con motivazione. Come trasferire competenze mantenendo efficacia produttiva. Come convertire una risorsa da un ruolo amministrativo ad uno commerciale (e viceversa);
 - La **comunicazione efficace con i colleghi e i responsabili**. La gestione delle riunioni e la motivazione per i colleghi;
 - La **vendita di prodotti e la creazione del valore per il cliente**. La gestione della relazione che il cliente vorrebbe.



Il metodo si basa su un processo, finalizzato ad indentificare la vera situazione di partenza, la definizione del traguardo da raggiungere e la **strutturazione personalizzata del percorso**.

Il tutto in una visione **olistica** che coinvolge **persone e processi** in tutti gli ambiti strategici:

- Dall'acquisizione alla gestione dei clienti (gestione del portafoglio);
- La vendita che crea valore per la banca e il cliente;
- Dai prodotti e servizi alla determinazione del valore del cliente;
- Dal lavoro accentrato al raggiungimento degli obiettivi con la squadra;
- Dal problem solving alle attività strategiche;
- Dall'operatività alla creazione della «strategia operativa».



Il primo e unico percorso di leadership per le banche che integra competenze soft e hard per una formazione pratica fatta da chi conosce la banca

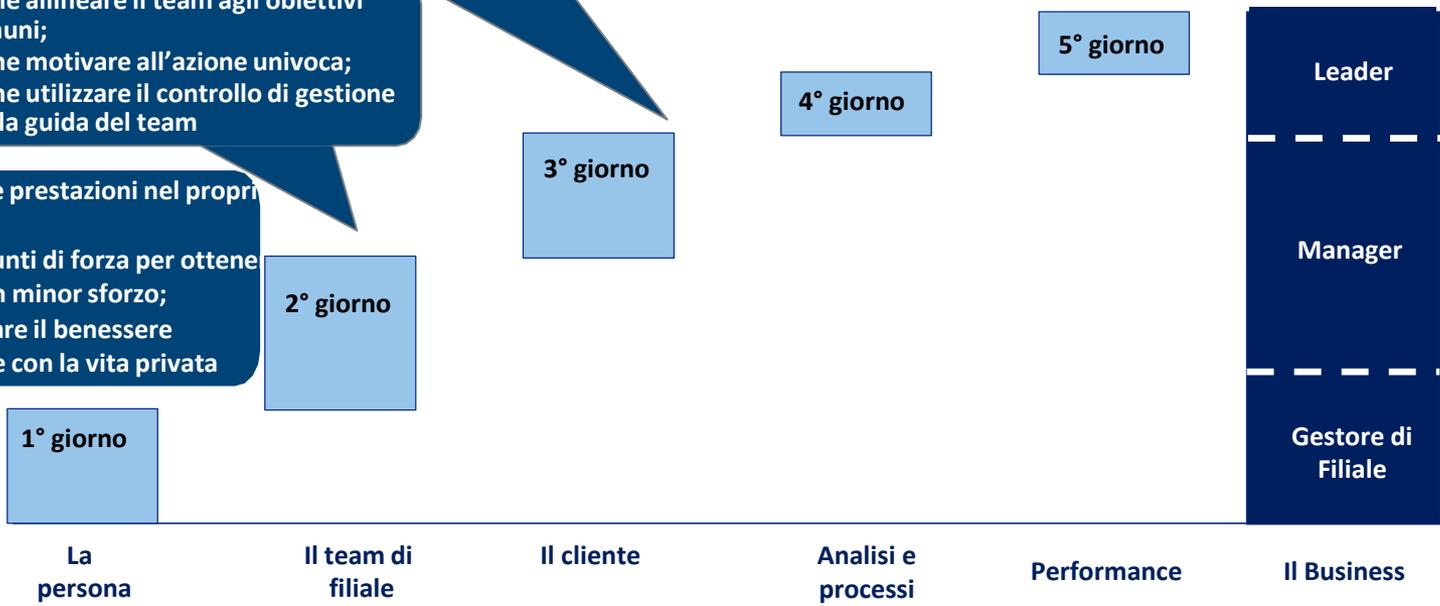
- ▶ Come trasformare le attività amministrative di filiale in occasioni di efficientamento e apprendimento;
- ▶ L'utilizzo delle riunioni come strumenti di motivazione anziché di condivisione;
- ▶ Come identificare le sacche di inefficienza operativa ed attivare azioni per liberare tempo

- ▶ L'analisi del portafoglio cliente;
- ▶ Come vendere il prodotto giusto al cliente giusto ;
- ▶ Come far fare al cliente con soddisfazione ciò che si vuole;
- ▶ Come gestire gli appuntamenti con efficacia e redditività

- ▶ Come allineare il team agli obiettivi comuni;
- ▶ Come motivare all'azione univoca;
- ▶ Come utilizzare il controllo di gestione per la guida del team

- ▶ massimizzare prestazioni nel proprio ruolo;
- ▶ Conoscere punti di forza per ottenere massimo con minor sforzo;
- ▶ Come integrare il benessere professionale con la vita privata

- ▶ Da manager a leader: l'applicazione nelle filiali bancaria
- ▶ Il budget e la definizione della strategia per il raggiungimento degli obiettivi
- ▶ Come scaricare a terra le tecniche di gestione del cliente e dei collaboratori
- ▶ Come negoziare con i clienti interni e esterni



Dal bancario al leader di filiale e di cliente

1 giorno



Si centra l'attenzione sullo **sviluppo personale** attraverso tecniche che fanno emergere il punto di forza distintivo della persona per impiegarlo nelle attività sia di carattere commerciale che amministrativo dell'attività di filiale.

La conoscenza delle proprie caratteristiche consentano di sviluppare:

- **l'automotivazione** nel conoscere e nell'apprendere ciò che facilita il lavoro;
- **L'apprendimento** di competenze su prodotti bancari non trattati in passato al fine di aumentare il proprio senso di sicurezza;
- La modalità migliore per favorire **l'equilibrio** tra benessere professionale (il clima di filiale) e la vita privata

2 giorno



La **squadra** e la sua gestione è il cuore della giornata:

- Come **allineare e motivare il team** al raggiungimento degli obiettivi comuni (quando la condivisione non funziona);
- La definizione della visione comune quanto il **processo di budget è «top down»** in modo da aumentare la volontà di azione;
- Come far diventare i **risultati ottenuti** gli strumenti per l'automotivazione, quando le riunioni tradizionali di presentazione non funzionano
- I contenuti delle **reportistiche di controllo di gestione**, dei Key Performance Indicator commerciali, per una lettura integrata per la guida e il raggiungimento degli obiettivi di squadra



Il primo e unico percorso di leadership per le banche che integra competenze soft e hard per una formazione pratica fatta da chi conosce la banca

A partire dalle modalità con le quali effettuare una mirata analisi del portafoglio cliente per aumentare la redditività unitaria, si trasferiscono competenze relative:

- A come identificare il **valore del cliente per la banca**, come utilizzare il cross-selling e come identificare il 20% dei clienti che fanno l'80% degli obiettivi;
- A **come vendere il prodotto bancario al cliente** che ha paura di investire, che vuole fare un certo mutuo, che vorrebbe espandere l'azienda ma ancora non lo sa;
- A **come effettuare la telefonata** per ottenere l'appuntamento con il cliente e come gestire l'appuntamento in modo efficace;
- A come **utilizzare con efficienza l'agenda** del gestore.

I modelli distributivi hanno creato la necessità di gestire attività amministrative da parte di commerciali e viceversa. La giornata punta a trasferire competenze che consentano l'apprendimento e l'applicazione pratica delle tecniche per operare con efficacia.

- Le **principali attività amministrative di filiale**: come strutturarle e quando farle;
- Identificare le **sacche di inefficienza** per favorirne il miglioramento;
- La **relazione con i colleghi interni di filiali e le strutture centrali** in modo da creare integrazione operativa;
- Il **monitoraggio pratico** dei processi dei colleghi di filiali;
- Perché le **riunioni di condivisione non funzionano**? Come intervenire per trasformarle in strumenti produttivi.



Il primo e unico percorso di leadership per le banche che integra competenze soft e hard per una formazione pratica fatta da chi conosce la banca



5 giorno



Lo sviluppo delle **competenze di leadership nella filiale** focalizzato su:

- L'analisi del budget e degli scostamenti come strumenti di guida. La **redditività di prodotto e di cliente** e gli indicatori specifici di performance;
- La definizione della **strategia operativa** per ottenere gli obiettivi in caso di processo «top down» di budget e l'attivazione delle persone;
- La **gestione della negoziazione** nei confronti del cliente esterno, dei colleghi di filiale e nei confronti dei clienti interni della banca (Responsabili e persone di Sede)

Il seguito....



Il percorso prevede un periodo (definito in funzione delle necessità di ciascuno) di **affiancamento personalizzato** con il **business trainer per le banche**, al fine di supportare la messa in pratica delle competenze più strategiche apprese.

Il percorso di coaching, strutturato con incontri bi-mensili, si basa sul disegno del percorso evolutivo con specifici risultati target che verranno di volta in volta misurati.

Uno strumento che ha dato feedback di grande qualità.



Il primo e unico percorso di leadership per le banche che integra competenze soft e hard per una formazione pratica fatta da chi conosce la banca