

GIAO DỊCH VIÊN NGÂN HÀNG CHUYÊN NGHIỆP



Giao dịch viên được xem là một trong những hình ảnh để chào đón khách hàng tại các điểm giao dịch của ngân hàng. Với nhiệm vụ là “bề mặt” của các ngân hàng hiện nay, Giao dịch viên giữ nhiệm vụ tiếp xúc với khách hàng để tiếp nhận yêu cầu, xử lý giao dịch và ghi chép mọi giao dịch liên quan đến nghiệp vụ tiền mặt, séc, tiết kiệm, chuyển khoản, thu đổi ngoại tệ, mở tài khoản...

Nắm bắt được xu hướng và tâm lý khách hàng hiện nay nên hầu hết ngân hàng bên cạnh tập trung phát triển sản phẩm cũng quan tâm đến công tác huấn luyện - đạo tạo đội ngũ Giao dịch viên năng động, nhiệt tình, nắm vững nghiệp vụ để bố trí giao dịch và hỗ trợ khách hàng nhằm tạo nên hình ảnh, thương hiệu của một ngân hàng xuất sắc.

MỤC TIÊU KHOÁ THỰC HÀNH

KHOÁ THỰC HÀNH ĐƯỢC THIẾT KẾ NHẪM GIÚP HỌC VIÊN SẴN SÀNG ĐẢM NHẬN CÔNG VIỆC CỦA MỘT GIAO DỊCH VIÊN TẠI NGÂN HÀNG:

- ▶ Nắm vững kiến thức sản phẩm dịch vụ ngân hàng nhanh chóng;
- ▶ Xử lý hiệu quả các tình huống, quy trình giao dịch thực tế tại quầy như: thu – chi tiền mặt, chuyển khoản, thu đổi séc du lịch, thẻ, ngân hàng điện tử, ...
- ▶ Tác nghiệp trên hệ thống Core-banking của Ngân hàng với các phân hệ giao dịch viên sử dụng;
- ▶ Giúp học viên xây dựng một hình ảnh chuyên nghiệp tạo được ấn tượng tốt với nhà tuyển dụng, tăng cơ hội thành công trong phỏng vấn;
- ▶ Trả lời và ứng biến linh hoạt trước các câu hỏi của nhà tuyển dụng, tăng sự tự tin trong phỏng vấn;



NỘI DUNG KHÓA THỰC HÀNH

I. NGHIỆP VỤ GIAO DỊCH TẠI QUẦY

1 CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG

- ▶ Nghiệp vụ tiền gửi: tiền gửi thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn
- ▶ Dịch vụ dành cho khách hàng: Chuyển tiền, gửi tiền,...
- ▶ Ngân hàng điện tử: Internet banking; SMS banking; mobile banking...
- ▶ Nghiệp vụ Thẻ: thẻ ghi nợ; thẻ tín dụng; thẻ trả trước
- ▶ Sản phẩm tín dụng

2 QUY TRÌNH GIAO DỊCH TẠI QUẦY

- ▶ Quy trình thu tiền mặt
- ▶ Quy trình chi tiền mặt
- ▶ Quy trình chuyển khoản
- ▶ Quy trình khác
- ▶ Thảo luận

3 PHÂN HỆ TIỀN GỬI

- ▶ Quản lý khách hàng (Customer management)
- ▶ Quản lý tài khoản tiền gửi khách hàng (Account management)
- ▶ Giao dịch tài khoản khách hàng (Account transactions)
- ▶ Giao dịch thu phí (Collect charge)
- ▶ Quản lý tiết kiệm định kỳ (Saving account)
- ▶ Và các giao dịch khác (Other transactions)

4 PHÂN HỆ CHUYỂN TIỀN

- ▶ Xử lý điện đi (Outward Transaction)
- ▶ Xử lý điện đến (Inward Transaction)
- ▶ Thảo luận

II. KỸ NĂNG LÀM VIỆC

- ▶ Kỹ năng Phát triển bản thân, xây dựng hình ảnh bản thân theo tiêu chuẩn tác phong của ngành Ngân hàng;
- ▶ Kỹ năng ứng tuyển thành công;
- ▶ Hướng dẫn viết CV, tham gia phỏng vấn theo tiêu chuẩn ngành Ngân hàng;



KIỂM TRA KẾT THÚC KHÓA THỰC HÀNH



TỔNG THỜI LƯỢNG: 20 BUỔI
3H/BUỔI

GIẢNG VIÊN

Các chuyên viên, Kiểm soát viên, Trưởng/Phó Giám đốc Trung tâm dịch vụ khách hàng, Trưởng/Phó Phòng dịch vụ khách hàng đang làm việc tại các Ngân hàng thương mại Việt Nam và nước ngoài như: Vietcombank, Sacombank, HongLeong Bank, BNP Paribas...

CHỨNG CHỈ

Học viên tham gia và hoàn tất khóa học sẽ được cấp Chứng chỉ Giao dịch viên chuyên nghiệp có giá trị trên toàn quốc.