



Повышение квалификации работников любой сферы в настоящее время является одной из основных задач. В этом отношении особое внимание должно уделяться представителям профессий, непосредственно общающихся с клиентами. Особое место занимают работники банков. Согласно опросам, отношением банковских служащих более всего потребители довольны в Санкт-Петербурге. Возможно, на это повлияло и искусство интеллигентной беседы, которое в «культурной столице» ценится более, чем в других городах России.

Банковские сотрудники являются «лицом» банка для посетителей. Зачастую они воспринимаются клиентами именно как проводники политики банка в целом, его концепции. В этой связи некорректное или попросту неграмотное обслуживание не только оставляет негативное мнение об отношении к клиенту, но и подрывает авторитет всего банка в целом. Незнание или неумение донести до потребителя информацию об услугах, предоставляемых банком, грозит упущенной прибылью и «сейчас», в момент обращения посетителя, и в будущем.

Например, [оформление банковской гарантии](#) требует от работника знания полного списка необходимых документов, на основании которых банк выносят решение о предоставлении гарантии. При неправильной консультации банк может просто потерять потенциального клиента, что в современных условиях богатого рынка банковских услуг недопустимо.

Именно по этим причинам необходимо постоянно совершенствовать знания сотрудников банков. Для банковских служащих [повышение квалификации спб](#) и Москва проводят не реже чем 1 раз в год. При одной и той же частоте курсов банк ВТБ СПб занимает первое место в РФ по уровню клиентского обслуживания и уверенно держит третье место в общем рейтинге банков.

Зачем нужно повышение квалификации банковских сотрудников?

Автор: Administrator
24.07.2013 01:05 -

Чаще всего таким слабым звеном являются работники с малым опытом работы или изначально низкой специализацией. В первом случае курсы повышения квалификации дадут увидеть сотруднику новые стороны своей работы, ее влияние на эффективность всего предприятия, ведь банк должен бороться за каждого клиента. С опытом приходит уверенность в своих силах, которая делает человека более собранным на рабочем месте.

Сотруднику с низко-квалифицированной работой курсы дадут не только обучение, но более тесное общение с коллегами. Близкое знакомство, дружественные связи и просто доброжелательно настроенный коллектив способны помочь работнику увидеть перспективу и его ценность.