



كورس المصرفي المعتمد

اتعلم اساسيات ومهارات العمل المصرفي

(معلومات - مهارات - السيرة الذاتية - الامتحانات - المقابلة الشخصية)

CAREERUN

مصطفى جمال

محاضر مصرفي معتمد

المحتوى

امتحان تحديد المستوى

- امتحان لقياس (المعرفة - المهارات - اللغة - الذكاء)

مدخل الى القطاع المصرفي ودور البنك المركزي

- أهمية القطاع المصرفي
- دور البنك المركزي
- مسئوليات البنك المركزي
- اهم المفاهيم المصرفية (السياسة النقدية - التكنولوجيا المالية ...)

البنوك (أنواعها - الهيكل - المنتجات والخدمات)

- أنواع البنوك (البنوك التقليدية والبنوك الرقمية)
- اقسام البنك و(دور كل قسم)
- منتجات وخدمات البنك

المهارات المطلوبة للعمل في القطاع المصرفي

- مهارات خدمة العملاء
- مهارات المبيعات
- مهارات التسويق
- مهارات التواصل

السيرة الذاتية وال LinkedIn

- كتابة السيرة الذاتية باحتراف
- عمل حساب احترافي على LinkedIn

أنواع امتحانات البنوك (English - IQ - Technical)

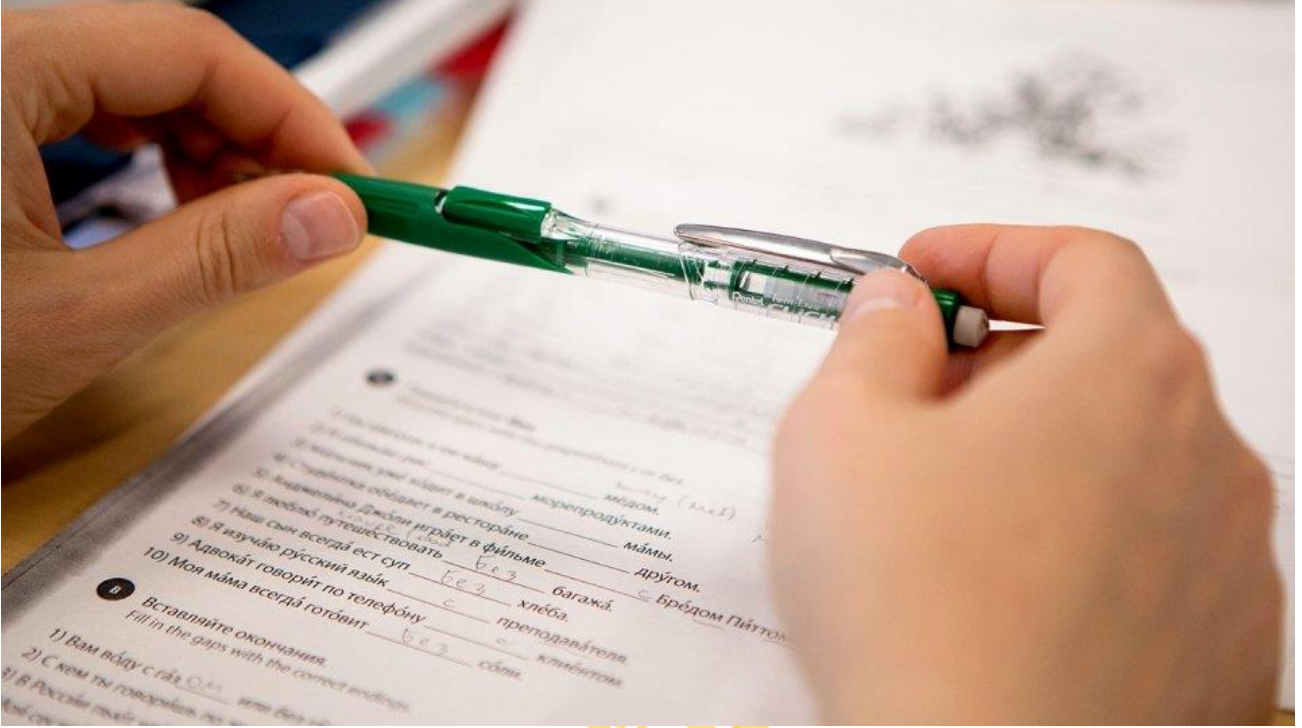
- امتحانات ال English
- امتحانات ال IQ

أنواع المقابلات الشخصية (Video - Phone - HR - Technical)

- الفرق بين المقابلات الشخصية

الامتحان النهائي

امتحان تحديد المستوى

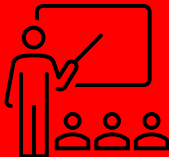


اضغط على الرابط التالي لتحديد مستواك



ملاحظة

هذه النسخة من الكتاب للعرض فقط ولا يعتمد عليها
لتأهيلك للعمل في البنوك للاشتراك في الكورس يرجى
الدخول على رابط الكورس من هنا



مدخل الى القطاع المصرفي ودور البنك المركزي

أهمية القطاع المصرفي

يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية وأكثرها حساسية وتأثيراً في نمو اقتصاديات البلدان، إذ يحتل مركزاً حيوياً في النظم الاقتصادية والمالية لما له من تأثير ايجابي على التنمية الاقتصادية، من خلال تعبئة المدخرات الكافية التي يتطلبها النمو الاقتصادي، والتوزيع الكفؤ لها في مختلف مجالات الاستثمار والاستغلال.

دور البنك المركزي

يعمل البنك المركزي المصري في إطار أحكام القانون رقم 88 لسنة 2003 الصادر به قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد، ويهدف إلى الحفاظ على سلامة النظام المصرفي بالإضافة إلى القيام بأية مهام أو اتخاذ أية إجراءات تقتضي تطبيق السياسات النقدية والائتمانية والمصرفية وإحكام الرقابة على الائتمان المصرفي.

يتخذ البنك المركزي الوسائل التي تكفل تحقيق أهدافه والنهوض باختصاصاته ويشمل ذلك الرقابة على وحدات الجهاز المصرفي ووضع المعايير والضوابط الرقابية التي تكفل سلامة المراكز المالية للبنوك وحسن أدائها لأعمالها وإصدار القرارات اللازمة لتنفيذها وتقييم الجهود التي تبذل بشأن الرقابة على الائتمان الذي تقدمه البنوك والتأكد من تطبيق معايير الجودة الائتمانية والسلامة المالية، مع مراعاة الأعراف المصرفية الدولية.

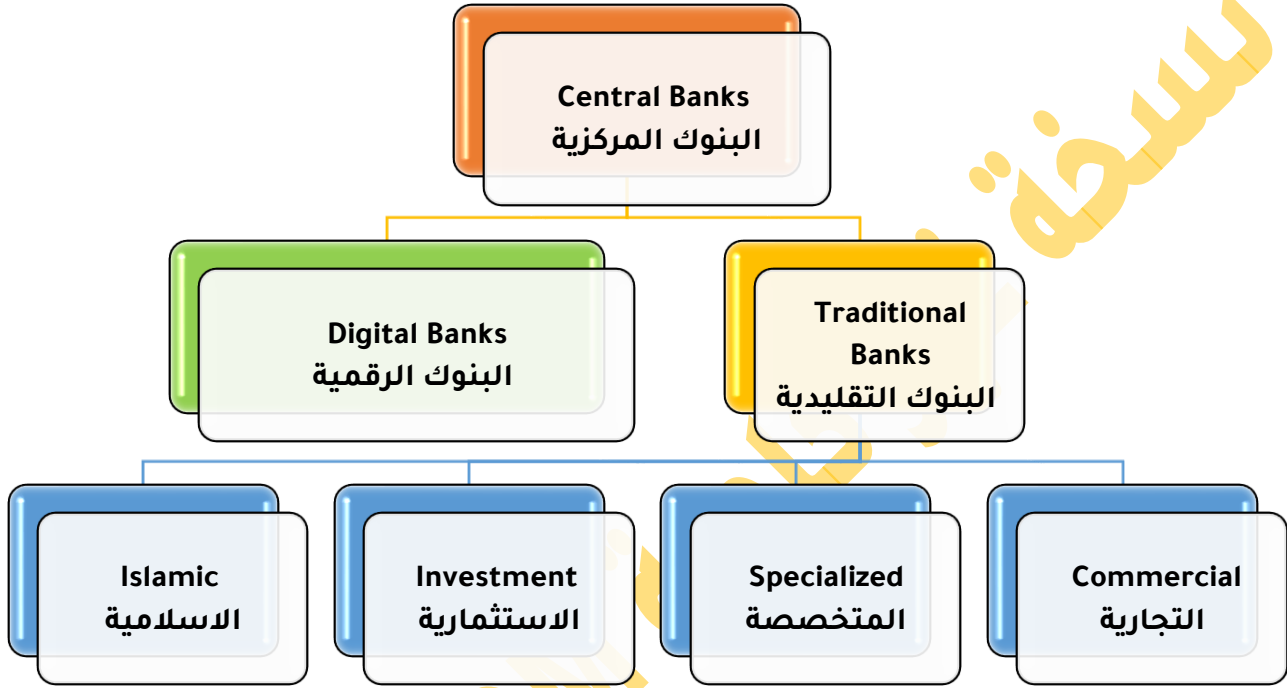
مسئوليات البنك المركزي

- تحقيق استقرار الأسعار وضمان سلامة الجهاز المصرفي المصري.
- صياغة وتنفيذ السياسات النقدية والائتمانية والمصرفية.
- إصدار أوراق النقد وتحديد فئاتها ومواصفاتها.
- الرقابة على وحدات الجهاز المصرفي.
- إدارة احتياطات الدولة من النقد الأجنبي.
- تنظيم وإدارة سوق الصرف الأجنبي.
- الإشراف على نظام المدفوعات القومي.
- حصر ومتابعة المديونية الخارجية على الحكومة والهيئات الاقتصادية والخدمية والقطاع العام وقطاع الأعمال والقطاع الخاص.

البنوك (أنواعها - الهيكل - المنتجات والخدمات)

البنك هو مؤسسة مالية تربط تدفق الأموال من المدخرين إلى المستخدمين وتلعب دورا هاما في اقتصاد أي بلد لأنها تحافظ على مدخرات العامة.

أنواع البنوك



البنوك المركزية

البنك المركزي وهي المؤسسة المسؤولة عن مراقبة وتوجيه النظام المصرفي في الدولة، وتهدف بشكل عام إلى الحفاظ على الاستقرار النقدي والمالي في الدولة والأسهم في تعزيز النمو الاقتصادي والسيطرة على التضخم وتخفيض البطالة.

البنوك الرقمية

هو تقديم المنتجات والخدمات المصرفية الجديدة والتقليدية مباشرة للعملاء من خلال قنوات الاتصال الإلكترونية التفاعلية سواء تطبيقات الهاتف او الكومبيوتر المحمول ويعتبر بنك مصر اول بنك في مصر يحصل على رخصة تشغيل بنك رقمي ومن المتوقع تقديم خدماته خلال العام 2023.

البنوك التجارية

البنك التجاري هو مؤسسة مالية قائم على الربح حيث يقوم بمنح القروض، واستقبال الايداعات، وخدمات مالية اخري، مثل تسهيلات السحب على المكشوف، والتحويل الالكتروني للأموال.

المهارات المطلوبة

للعمل في القطاع المصرفي لابد من توافر بعض المهارات المهمة التي يجب اكتسابها سوف نستعرض اعم المهارات التي سوف تساعدك على ان تكون مصرفي معتمد

مهارات خدمة العملاء

خدمة العملاء هي مجموعة من الممارسات التي تهدف إلى تعزيز مستوى رضا العملاء اي الإحساس بأن الخدمة أو المنتج قد نال رضا العميل وبتعريف أدق: هي العملية التي يتم من خلالها تلبية احتياجات وتوقعات العملاء من خلال تقديم خدمة ذات جودة عالية ينتج عنها رضا العملاء.

من هو العميل؟

العميل (المعروف أحياناً باسم العميل أو المشتري) هو متلقي لسلعة أو خدمة أو منتج أو فكرة يتم الحصول عليها من بائع أو مورد عبر معاملة مالية أو بعض الاعتبارات القيمة الأخرى.

لماذا تعتبر خدمة العملاء مهمة؟

تعتبر خدمة العملاء مهمة للمؤسسة لأنها غالباً ما تكون جهة الاتصال الوحيدة التي تربط العميل بالشركة. العملاء حيويون للمؤسسة. ينفق بعض العملاء مئات بل آلاف الدراهم سنوياً مع إحدى الشركات. وبالتالي، عندما يكون لديهم سؤال أو مشكلة في المنتج، فإنهم يتوقعون أن يقوم قسم خدمة العملاء في الشركة بحل مشكلاتهم.

من المرجح أن تحصل الشركة التي تقدم خدمة عملاء ممتازة على أعمال متكررة من العملاء.

من المرجح أن يخبر الأشخاص الذين لديهم تجربة إيجابية مع قسم خدمة العملاء في الشركة شخصين أو ثلاثة آخرين عن تجربتهم.

مهارات خدمة العملاء الرئيسية التي يحتاجها كل موظف

- الصبر
- الانتباه
- مهارات الاتصال
- معرفة المنتج جيداً
- القدرة على استخدام "لغة إيجابية"
- مهارات إدارة الوقت
- القدرة على "قراءة" العملاء
- القدرة على التعامل مع المفاجآت والمواقف الصعبة

السيرة الذاتية و LinkedIn

عمل سيرة ذاتية باحتراف

السيرة الذاتية لها أهمية كبيرة في الحصول على فرصة عمل مناسبة. كثيراً ما يواجه حديثي التخرج مشكلة عدم علمهم بأسلوب كتاب السيرة الذاتية ولا أدري لماذا لا تقوم الجامعات بهذا الدور كما يحدث في الخارج. أحاول هنا تسجيل بعض النقاط الهامة من وجهة نظري وخبرتي الشخصية

يجب أن تعرف الفرق بين (CV) و (Resume)

اختصار CV هو Curriculum Vita وهي السيرة الذاتية التفصيلية - ثلاث ورقات على الأكثر اما Resume سيرة ذاتية ملخصة - ورقة واحدة

السيرة الذاتية هي وسيلتك لتعريف الناس بك

فمن المهم أن تدوّن فيها كل ما قد يؤثر على قرار اختيارك وأن تكون مستوفية للبيانات الأساسية. وبالتالي فأى سيرة ذاتية لابد وأن تحتوي على بيانات شخصية، التعليم، خبرة العمل، اللغات، معلومات إضافية. قد تضاف أقسام أخرى مثل التدريب، المهارات الشخصية، الأبحاث والمطبوعات.

كتابة جملة في بداية السيرة الذاتية توضح ما تهدف إليه مثل: الحصول على وظيفة مهندس في مجال الاتصالات

تذكر قانون ال 30 seconds

عند إعداد سيرتك الذاتية للتقدم إلى وظيفة ما يجب عليك أن تضع في اعتبارك إمكانية قرأتها في زمن لا يزيد عن 30 ثانية وهي الزمن الذي سيحدد خلاله مسؤول الموارد البشرية هل سيرتك الذاتية تصلح للوظيفة أم لا

يفضل أن يكون عنوان السيرة الذاتية

هو اسمك وتحتة مباشرة عنوانك والتليفون و البريد الإلكتروني والبريد الإلكتروني يجب أن يكون جاد في تسميته وليس به شيء من التهريج حتى تشعر من يقرأ سيرتك الذاتية أنك شخص جاد

أبدأ سيرتك الذاتية

بخبرتك وما تعرف أن تقوم به وما قد مارسته عمليا ثم قم بكتابة الدورات والشهادات التي حصلت عليها ثم بعد ذلك الشركات التي عملت بها ونوع وطبيعة العمل إن وجد ثم في النهاية قم بكتابة بياناتك الشخصية وهذه هي أحد انجح الاستراتيجيات للوصول إلى هدفك عند كتابة السيرة الذاتية

انواع امتحانات البنوك (English - IQ - Technical)

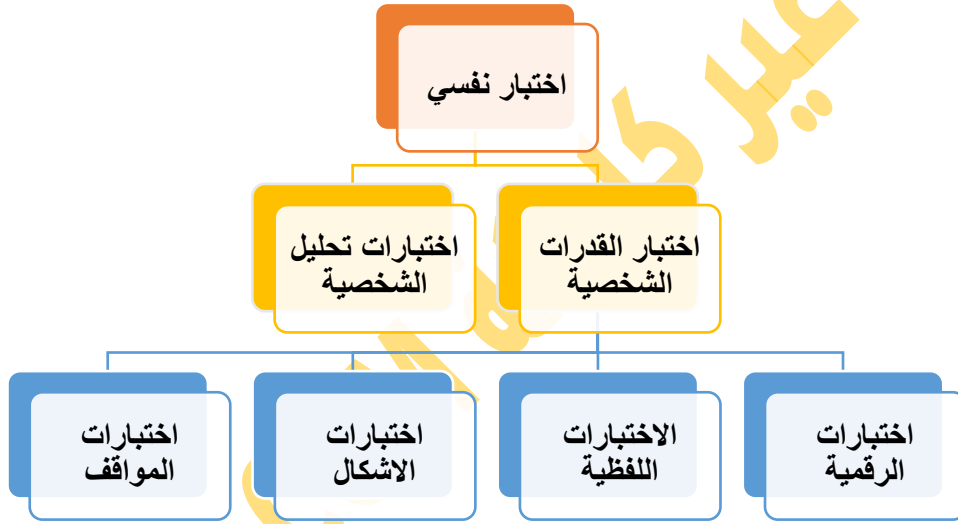
امتحانات ال IQ

أنواع اختبارات الذكاء؟

اختبارات الذكاء كثيرة جدا وكل اختبار يقيس جزء معين من المهارات الخاصة بك وهنا سوف نستعرض اهم الاختبارات التي يتم استخدامها.

تنقسم الاختبارات النفسية الى قسمين اساسيين وهما

- اختبارات تحليل الشخصية
- اختبار القدرات



اختبار تحليل الشخصية

في هذا الاختبار يتم تحليل شخصية المتقدم من خلال عدة أسئلة والتي تسمح إجاباتك على الأسئلة في اختبار الشخصية لأصحاب العمل المحتملين بإجراء تنبؤات حول كيفية استجابتك لمجموعة من الأنشطة المتعلقة بالعمل المختلفة

مثال

تجد صعوبة في تقديم نفسك للآخرين؟

مثال

دائمًا ما تنغمس في التفكير لدرجة أنك تتجاهل أو تنسى ما حولك

أنواع المقابلات الشخصية



هناك عدة أنواع للمقابلات الشخصية سوف نقوم بشرح أهمها حتى تكون على دراية كاملة بكل نوع وكيفية الرد المناسب على كل نوع من هذه المقابلات

المقابلة الهاتفية

عادة أثناء المقابلات الهاتفية، يبحث أصحاب العمل عن معلومات عامة عالية المستوى عنك وعن خلفيتك لمعرفة ما إذا كان ينبغي عليهم التقدم بك إلى الخطوة التالية في عملية التوظيف. يجب أن تكون مستعدًا للتحدث عن سبب بحثك عن وظيفة، وسبب اهتمامك بهذه الوظيفة والشركة المحددة.