

## A importância de uma adequada coordenação comercial na Banca

### Objetivos Gerais

Na atualidade, a Banca dita comercial conhece constrangimentos muito sérios. Problemas de risco, de liquidez, de capital, de regulação reforçada, afetam a dinâmica comercial, reforçando desafios já conhecidos, como sejam o custo de aquisição de clientes, a fidelização de clientes as margens reduzidas ou a dinâmica concorrencial.

Neste contexto, a forma como os Bancos se organizam em termos das suas estruturas comerciais assume uma importância acrescida, não só para fazer face ao contexto desafiador, como também a aspetos internos de organização, de eficácia e de eficiência, de normalização de processos e procedimentos.

As melhores práticas para enfrentar com sucesso todos estes desafios estão testadas e são particularmente adequadas ao mercado angolano.

Explicitá-las demonstrá-las e, justamente testá-las no mercado específico, determina os objetivos gerais deste curso.

### Objetivos Específicos

No final desta ação, os formandos estarão habilitados a:

- Conhecer em pormenor os novos desafios colocados a uma rede comercial de retalho;
- Conhecer os desafios da organização na ótica da produtividade, da eficiência, da eficácia e do controlo interno;
- Conhecer a importância e as responsabilidades da coordenação comercial;
- Saber a missão da função de coordenação;
- Gerir e liderar equipas;
- Gerir o tempo;
- Gerir conflitos;
- Gerir por objetivos.

### Destinatários

Este curso é dirigido a profissionais bancários com responsabilidades de coordenação e idealmente, gerentes da área comercial de retalho.

### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.

- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

### Carga Horária

30 Horas

### Conteúdo Programático

#### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

#### Módulo I – A nova realidade e desafios da atividade comercial de retalho

- Contexto;
- Riscos;
- Eficiência;
- Controlo interno;
- Inconformidades e fraudes;
- Fidelização de clientes;
- Proveitos;
- Conclusões e debate.

#### Módulo II – Os problemas organizacionais

- Gestão de produto;
- Gestão de serviços;
- Normativos;
- Relação com áreas de suporte e de back office;
- Time to market;
- Conclusões e debate.

#### Módulo III – A Importância da coordenação

- Porquê a coordenação;
- Missão da coordenação;
- Estatuto (s) da coordenação;
- Organização da coordenação;
- Competências da coordenação;
- O papel do coordenador;
- Perfil do coordenador;
- Organização e gestão do tempo;
- Conclusões e debate.

### Módulo IV – As questões da liderança

- O que é um líder;
- Saber estar, saber fazer;
- As questões de carácter;
- Interpretação do ADN institucional;
- Facilitação.

### Módulo V – Gestão por objetivos

- A importância da informação de gestão;
- Standardização da informação;
- Objetividade da informação;
- Construção de indicadores de negócio;
- Análise quantitativa e análise qualitativa.

### Módulo VI – Síntese, conclusões e debate em sala

## Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.