



INSTITUTO BANCARIO INTERNACIONAL

**Centro de Estudios Superiores
Asociación Bancaria de Panamá**



Ofrece:

SEMINARIO - TALLER INTERNACIONAL NUEVOS HORIZONTES PARA LA BANCA COMERCIAL

FECHA: 22, 23 y 24 de Julio de 2009, de 08:00 a.m. a 5:00 p.m.

DURACIÓN: 24 Horas/clase

INSTITUTO BANCARIO INTERNACIONAL

CIUDAD DE PANAMÁ, REP. DE PANAMÁ

COSTO: US\$.1,150.00

¿POR QUÉ ASISTIR A ESTE SEMINARIO - TALLER ?

- Aunque paradójico, el cambio es una de las pocas realidades constantes. Hoy, especialmente en el mundo financiero, durante y después de la crisis que estamos viviendo, este cambio está exigiendo la elección de nuevos caminos, la recuperación de algunos principios olvidados, y la innovación que nos ayude a desentrañar y adelantar el futuro incierto.
- La Industria Bancaria no es ajena a esta realidad, más bien es protagonista por el rol que ha desarrollado en la génesis de la crisis y por el que le toca protagonizar en la salida de ella. Por ello, es fundamental, para el profesional de la Banca detenerse a reflexionar, a actualizar sus roles, a redefinir sus objetivos, a dotarse de las mejores herramientas para acelerar, cada uno desde su responsabilidad, el encuentro del camino o caminos que vuelvan a dibujar en el cielo nuevos horizontes de desarrollo sostenible y rentable.
- En este contexto, a la Banca Comercial, como motor del desarrollo de las Entidades Financieras, le corresponde una profunda evolución en su rol, para garantizar decisiones más ajustadas a las demandas del mercado, una vinculación de los clientes basada en el respeto y en la calidad y, en definitiva, una recurrencia en los resultados que dibuje un horizonte expansivo y sólido.
- De todo ello vamos a tratar en este Seminario – Taller, proponiendo reflexiones que nos hagan salir de nuestra zona de confort, aprendiendo de ejemplos de los que han sabido avanzar y de los que se han estancado. En definitiva vamos a aprender compartiendo, reflexionando, practicando e incorporando a nuestra experiencia las mejores prácticas.

DIRIGIDO A:

Ejecutivos, Mandos Medios y Altos con experiencia en las áreas de la Banca Comercial, Mercadeo, Inteligencia Comercial, Dirección de Oficinas, Desarrollo de Productos, Medios de Pago, Publicidad, RRHH.

NIVEL:

Este Seminario -Taller tiene nivel de enseñanza intermedio/avanzado.

Los participantes a este Seminario – Taller saldrán del mismo con:

- Visión actualizada del Rol de la Banca Comercial en el nuevo contexto bancario a la luz de los nuevos retos planteados y de su impacto en los resultados de cada Banco
- Capacidad para entender y aplicar los nuevos enfoques y herramientas necesarios para desenvolverse eficazmente en el nuevo entorno
- Referencias de casos de éxito, así como de fracasos, de los que sacarán conclusiones de aplicación inmediata

METODOLOGÍA:

El enfoque pedagógico de Tatum, se basa en los criterios que rigen el aprendizaje del adulto, por ello, a lo largo del Taller – Seminario se partirá siempre de situaciones y casos prácticos orientados a generar la reflexión activa de la que se extraigan propuestas de actuación, que generen nuevos hábitos y logren el compromiso conceptual y emocional, necesario para todo aprendizaje.

Se irán manejando diferentes técnicas, como estudio de casos, lecturas, trabajo en equipo, Role playing, exposiciones del facilitador, buscando la involucración de los asistentes en el proceso de aprendizaje.

Se trata de convertir el Taller – Seminario, en una experiencia de crecimiento profesional y personal, que permita la aplicación inmediata de lo aprendido en los ámbitos de trabajo de los asistentes.

FACILITADOR:

JOSÉ LUIS ALTOLAGUIRRE GONZÁLEZ, Nacionalidad Española

Socio - Director General de Tatum Global Consulting Latinoamérica, empresa consultora de origen español, especializada en el sector financiero con oficinas en México, Venezuela, Costa Rica, Panamá y proyectos en Brasil.

Licenciado en Psicología, egresado de la Universidad Complutense de Madrid; se desempeñó como profesor asociado en la misma universidad, donde desarrolló e impartió la asignatura “Marketing para Psicólogos”.

Con amplia experiencia en el Sector Financiero en España y en Latinoamérica, donde se desempeñó como Director General Comercial, Fondos de Pensiones de Argentaria para Latinoamérica, Consejero Delegado del Banco Directo de Argentaria, y Grupo Leader; Consejero de Hércules Seguros; Director de Implantación Comercial y Marketing del Banco Exterior de España; Director Particulares Territorial de Madrid del BBV; Director Regional de Islas Canarias del Banco de Vizcaya; Director de Marketing del Banco Occidental del Grupo Banco de Vizcaya; Subdirector de Desarrollo de Negocio del Banco de Vizcaya; Responsable de la Gestión de Recursos Humanos – Zona Centro y Canarias del Banco de Vizcaya.

Conferencista en foros internacionales de Europa (Madrid, Barcelona, Sevilla, París, Londres, Roma, Florencia y Dublín) y Latinoamérica (Bogotá, Buenos Aires, Caracas, La Paz, México D.F., Monterrey, San Salvador y San José de Costa Rica). Es miembro activo del Club de Dirigentes de Marketing de Madrid y del Club de la Comunicación en España.

Asesor Gerencial, ha participado durante su trayectoria, entre numerosos, en la definición e implantación de modelos de marketing y comercial para diferentes empresas, modelos de servicio incluyendo el de la banca virtual, proyectos de adquisiciones y fusiones de gran dimensión, y redefinición estratégica para el área de Recursos Humanos, que integra la visión de Socio del Negocio, así como en la formación y Coaching a altos directivos.

QUIÉN ES TATUM GLOBAL CONSULTING:

Tatum Global Consulting es una Consultora española, creada por ejecutivos del sector financiero español y focalizada en los procesos de Marketing y Comercialización, de Capital Humano y Gestión del Conocimiento, en la Cultura de la Calidad y Eficiencia Operacional, así como en la Definición Estratégica y Desarrollo de Modelos Organizacionales.

Su oferta de Valor se basa en la experiencia ejecutiva de sus consultores, en el enfoque a resultados y en el acompañamiento al cliente en la implantación de los procesos objeto de la consultoría.

Cuenta con oficinas en España, Venezuela, México, Costa Rica y Panamá.

1. De la Banca de Productos a la Banca de Clientes

- ▣ Rol y funciones de la Banca Comercial: Revisión crítica a través del caso de el Banco Azul.
- ▣ La Construcción del Negocio con visión Cliente : La Caja del Monte, un ejemplo de cambio consistente
- ▣ Criterios de Segmentación con foco en la rentabilidad: Benchmarking Sectorial o qué podemos aprender de otros sectores como el de telecomunicaciones y del consumo
- ▣ Clientes de Valor: Comparando experiencias, entre el Banco Verde y el Banco Rojo
- ▣ La Oferta de Valor: Lo que aprendimos del Banco Verde
- ▣ Redes rentables y multicanalidad eficiente: Cómo aprovechar una fusión para una reorganización eficiente del modelo de distribución

2. Claves para un Modelo de Dirección Comercial de éxito

Como caso de estudio, vamos a servirnos de las experiencias de dos bancos, que con distintas estrategias, supieron generar un nuevo enfoque a su modelo de dirección y actuación comercial.

- ▣ Definiendo un Modelo de Actuación Comercial: Funciones y tareas
- ▣ El Rol de la Dirección Comercial: hacer o conseguir que hagan, esa es la cuestión
- ▣ Cómo modelar y dirigir una red orientada a clientes vs red orientada a productos
- ▣ Los perfiles competenciales de una red orientada al cliente
- ▣ El aprendizaje comercial como factor de éxito: Seguimiento Inteligente o cómo desarrollar la cultura del por qué si o del por qué no...se logran los resultados
- ▣ Midiendo resultados: Indicadores que marcan el camino

3. La retención de clientes, un problema de Calidad

La relación con el cliente se consolida o deteriora en las sucesivas interacciones con la entidad Financiera. El Servicio no debe ser concebido como "Post Venta", sino más bien como parte indisoluble del Mix de Marketing que profundiza y garantiza la relación rentable con el cliente a medio y largo plazo.

Aprenderemos, como telón de fondo, de la experiencia vivida por el Banco Rojo. Su punto de partida, su estrategia, sus dudas y...finalmente sus resultados

- ▣ La Calidad como Cultura Organizacional
- ▣ Calidad de Servicio y Servicio de Calidad
- ▣ Un Modelo de Servicio para una Red Eficiente
- ▣ La implantación del Modelo, un proceso de Gestión del Cambio
- ▣ Modelo de Seguimiento Inteligente en una organización abierta al aprendizaje

4. Puesta en escena de un Departamento de Banca Comercial

- ▣ Desarrollo práctico, a través de un ejercicio en grupos
- ▣ Puesta en común como método para consolidar los conceptos y comprobar el nivel de aprendizaje de los asistentes

PARA MAYOR INFORMACIÓN