

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ – ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

### Σύμβουλος διαχείρισης ετήσιου εισοδήματος (Annuity Specialist)

#### Σκοπός

Το πρόγραμμα κατάρτισης αποσκοπεί στην ανάπτυξη συμβούλων διαχείρισης ετήσιου εισοδήματος για την υποστήριξη πελατών (φυσικών προσώπων) για την καλύτερη δυνατή κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών του προγραμματισμού τους, μέσα από διαφορετικά διαθέσιμα προϊόντα.

ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ (Τίτλοι)
<p><b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ – ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Στοχοθεσία του προγράμματος, Δομή των θεματικών ενοτήτων του προγράμματος, Ενημέρωση των συμμετεχόντων για τα επιδιωκόμενα οφέλη του προγράμματος</li> </ul> <p><b>Επένδυση και επενδυτικός κίνδυνος</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Κατανόηση των μακροοικονομικών παραγόντων που επηρεάζουν τις επενδυτικές αποδόσεις, Επενδυτικές αρχές, Χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία, Κίνδυνος έναντι απόδοσης, Βασικά στοιχεία των παραγώγων</li> </ul>
<p><b>Κεφάλαια</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Αμοιβαία κεφάλαια (επισκόπηση και επενδυτικοί στόχοι), Ανάλυση και επιλογή κεφαλαίων, Αμοιβαία κεφάλαια αντιστάθμισης κινδύνου</li> </ul> <p><b>Ασφάλειες</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Αρχές ασφαλειών, Βασικά στοιχεία διαχείρισης κινδύνου, Νομικά και οικονομικά χαρακτηριστικά των ασφαλειών, Προσδιορισμός της ζωής, της υγείας, της ιδιοκτησίας και άλλων αστικών ευθυνών που εκτίθενται σε κίνδυνου, Εταιρικά προγράμματα ασφάλισης, Κανονισμοί ασφαλειών, Κρατικά και ιδιωτικά συστήματα ασφάλισης</li> </ul>
<p><b>Διαχείριση χαρτοφυλακίου</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Κίνδυνος και απόδοση σε επίπεδο χαρτοφυλακίου, Αποδοτικές κεφαλαιακές αγορές, Θεωρία χαρτοφυλακίου, Δημιουργία χαρτοφυλακίου, Μέτρηση απόδοσης, Ενημέρωση πελατών για την απόδοση</li> </ul>
<p><b>Προγραμματισμός σύνταξης και συνταξιοδότησης</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Τύποι σχεδίων συνταξιοδότησης, Ανάλυση συνταξιοδοτικού εισοδήματος και αναγκών, Επιλογές και εκτιμήσεις διανομής, Στρατηγικές και εκτιμήσεις σχεδίων συνταξιοδότησης, Οφέλη εργαζομένων, Σχέδια με κρατική υποστήριξη,</li> </ul> <p><b>Ακίνητη περιουσία</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Αγορά ακινήτων και βασικά στοιχεία, Τύποι πελατών και αντιστοίχιση των πελατειακών αναγκών με τα προϊόντα υποθήκης, Κανονισμοί και νομοθεσία για την παροχή συμβουλών</li> </ul>
<p><b>Πίστωση / χρηματοδότηση</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Κίνδυνοι πίστωσης, Τύποι και μέθοδοι πίστωσης, Στεγαστική χρηματοδότηση, Μοχλευτικό αποτέλεσμα, Μετατροπή χρεών, Εξασφαλίσεις</li> </ul> <p><b>Φόρος</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Επισκόπηση του εθνικού διεθνούς φορολογικού συστήματος, Φόρος εισοδήματος, Φόρος κληρονομιάς, Άλλοι συναφείς φόροι, π.χ. φόρος ακίνητης περιουσίας, Φορολογία ασφαλιστικών προϊόντων, Φορολογία επενδύσεων, Φορολογία και αμοιβαία κεφάλαια, Άλλα ζητήματα φορολογίας</li> </ul>
<p><b>Νομοθεσία, κανονισμοί και ηθική</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Επαγγελματική αστική ευθύνη, Ηθική και προστασία του καταναλωτή, Κώδικας ηθικής, Εσωτερικά ζητήματα, Δίκαιο των συμβάσεων, Κανονιστικό πλαίσιο των επενδυτικών προϊόντων στην Ευρώπη, Ευρωπαϊκές Οδηγίες</li> </ul> <p><b>Ανίχνευση των πελατειακών αναγκών και ανάπτυξη οικονομικής λύσης</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Καθιέρωση των σχέσεων πελάτη-συμβούλου, Συλλογή δεδομένων του πελάτη και καθορισμός στόχων και προσδοκιών</li> </ul>
<p><b>Ανίχνευση των πελατειακών αναγκών και ανάπτυξη οικονομικής λύσης</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Προσδιορισμός της οικονομικής κατάστασης του πελάτη, Ανάγκες και ζητήματα διαχείρισης κινδύνου, φορολογίας εισοδήματος, επενδύσεων, συνταξιοδότησης, οφελών εργαζομένου, σχεδιασμού ακίνητης περιουσίας, Ανάπτυξη και παρουσίαση οικονομικής λύσης βασισμένη στις ανάγκες του πελάτη,</li> </ul>
<p><b>Υγεία και ασφάλεια στην εργασία</b></p> <p><b>Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων</b></p> <p><b>Βασικές αρχές εργατικού δικαίου</b></p> <p><b>Η αρχή της μη διάκρισης</b></p>

## Σύμβουλος πωλήσεων και μάρκετινγκ χρηματοπιστωτικών – τραπεζικών προϊόντων (Financial Marketing Professional)

### Σκοπός

Το πρόγραμμα κατάρτισης αποσκοπεί στην ενίσχυση των γνώσεων και των δεξιοτήτων σε τεχνικές μάρκετινγκ για την προώθηση και πώληση χρηματοπιστωτικών και τραπεζικών προϊόντων.

ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ (Τίτλοι)
<p><b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ – ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Παρουσίαση του Διατραπεζικού Κέντρου Εκπαίδευσης και Τεκμηρίωσης (Δι.Κ.Ε.Τε.), Στοχοθεσία του προγράμματος, Δομή των θεματικών ενοτήτων του προγράμματος, Ενημέρωση των συμμετεχόντων για τα επιδιωκόμενα οφέλη του προγράμματος</li> </ul> <p><b>Νομοθεσία και κανονισμοί</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Δανειακά προϊόντα, Καταθετικά προϊόντα, Μη παραδοσιακά προϊόντα (επενδύσεις, ασφάλειες κλπ.), Προωθητικές ενέργειες, Προστασία της ιδιωτικότητας, Εταιρική διακυβέρνηση, Κανάλια διανομής</li> </ul>
<p><b>Αρχές χρηματοοικονομικής</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ισολογισμοί, Ανάλυση κόστους – οφέλους, Δηλώσεις εισοδήματος, Καταστάσεις αποτελεσμάτων, Δείκτες</li> </ul>
<p><b>Έρευνα αγοράς</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ποιοτικές / ποσοτικές τεχνικές, Νοημοσύνη των πελατών, Ανταγωνιστική ευφυΐα</li> </ul>
<p><b>Χαρακτηριστικά των πλάνων μάρκετινγκ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ανάλυση υφιστάμενης κατάστασης, Σκοποί, Κατακερματισμός της αγοράς, στοχευμένο μάρκετινγκ, διαχείριση πελατειακών σχέσεων</li> </ul>
<p><b>Χαρακτηριστικά των πλάνων μάρκετινγκ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Στρατηγικές, Τακτικές, Ανάλυση κόστους/ωφέλειας</li> </ul>
<p><b>Χαρακτηριστικά των πλάνων μάρκετινγκ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Μετρήσεις, αποτελέσματα και συνολική ευθύνη</li> </ul>
<p><b>Συστατικά μάρκετινγκ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Προώθηση, Χαρακτηριστικά προϊόντος και εμπορικού σήματος, Στρατηγικές τιμολόγησης, Εναλλακτικά κανάλια διανομής, Δημόσιες σχέσεις, Υποστήριξη πωλήσεων, Ηθική</li> </ul>
<p><b>Υγεία και ασφάλεια στην εργασία</b> <b>Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων</b> <b>Βασικές αρχές εργατικού δικαίου</b> <b>Η αρχή της μη διάκρισης</b></p>

## Υπεύθυνος εξυπηρέτησης πελατών (Customer service manager)

### Σκοπός

Το πρόγραμμα κατάρτισης αποσκοπεί να οικοδομήσει την κουλτούρα, τη γνώση και τις δεξιότητες που απαιτούνται για την ανάπτυξη, τη βελτίωση και τη διαχείριση ενός περιβάλλοντος εξυπηρέτησης πελατών.

ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ (Τίτλοι)
<p><b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ – ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Παρουσίαση του Διατραπεζικού Κέντρου Εκπαίδευσης και Τεκμηρίωσης (Δι.Κ.Ε.Τε.), Στοχοθεσία του προγράμματος, Δομή των θεματικών ενοτήτων του προγράμματος, Ενημέρωση των συμμετεχόντων για τα επιδιωκόμενα οφέλη του προγράμματος</li> </ul> <p><b>Η αξία της φιλοσοφίας της εξυπηρέτησης πελατών για την ανάπτυξη της επιχείρησης και την παροχή άριστης υπηρεσιών</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Καθορισμός των διαφορετικών απαιτούμενων συμπεριφορών / γνώσεων / δεξιοτήτων για την εστίαση στους πελάτες και στις ανάγκες αυτών, Αντιμετώπιση των διαφορετικών αναγκών και αξιών των πελατών, Η ηγεσία, ο στρατηγικός σχεδιασμός και η χρήση των πόρων ως παράγοντες επηρεασμού εστίασης της επιχείρησης στην εξυπηρέτηση πελατών, Ορισμός της αποτελεσματικής εξυπηρέτησης πελατών σε διαφορετικούς τομείς της οικονομίας, Στρατηγικές και μοντέλα εξυπηρέτησης πελατών</li> </ul>
<p><b>Στρατηγικό πλαίσιο για ένα σύστημα εξυπηρέτησης πελατών</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ανάπτυξη μίας ολοκληρωμένης προσέγγισης στη διαχείριση της διαδικασίας εξυπηρέτησης πελατών, μέσα από την ενσωμάτωση της στρατηγικής εξυπηρέτησης πελατών στον οργανισμό, Χρήση μεθοδολογίας balancedscorecard, Ανάλυση της καταλληλότητας της στρατηγικής εξυπηρέτησης πελατών με το επιχειρησιακό περιβάλλον του οργανισμού, Αλληλεπίδραση της στρατηγικής εξυπηρέτησης πελατών με το κόστος, την αξιοποίηση των πόρων και την ανάπτυξη, Συσχέτιση της παροχής των προϊόντων και υπηρεσιών της επιχείρησης με τις προδιαγραφές των πελατών</li> </ul>
<p><b>Ηγεσία για την άριστη εξυπηρέτηση</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Προσόντα και δεξιότητες του/της υπευθύνου εξυπηρέτησης πελατών, Πλαίσιο αρμοδιοτήτων, Ανάπτυξη κουλτούρας επικεντρωμένης στον πελάτη, Διαρκής εκπαίδευση και ανάπτυξη, Παροχή κινήτρων και καθορισμός στόχων</li> </ul>
<p><b>Διαχείριση και διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Κατανομή προσωπικού, Στρατολόγηση, Σχεδιασμός εκπαιδευτικών προγραμμάτων, Ανάπτυξη και διατήρηση ενός αποτελεσματικού εργασιακού περιβάλλοντος, Πολιτικές ανθρώπινου δυναμικού</li> </ul>
<p><b>Υποδομή εξυπηρέτησης</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Λύσεις και λογισμικό CRM, Η αξία της οπτικής 360° των πελατών, Κριτήρια μέτρησης του κατάλληλου επιπέδου επένδυσης στην υποδομή εξυπηρέτησης πελατών, Αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών για τη διαχείριση της πληροφορίας</li> </ul>
<p><b>Μέτρηση και συνεχής βελτίωση</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Καταγραφή των προσδοκιών των πελατών, Εργαλεία μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών, Διενέργεια αυτοαξιολόγησης</li> </ul>
<p><b>Ενσωμάτωση και λειτουργικότητα της στρατηγικής</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Επιλογή των κατάλληλων εργαλείων για την υλοποίηση της στρατηγικής εξυπηρέτησης πελατών, ενσωματωμένης σε όλο τον οργανισμό, Εξέταση διαδικασιών ροών για την εξάλειψη αδυναμιών</li> </ul>
<p><b>Υγεία και ασφάλεια στην εργασία</b> <b>Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων</b> <b>Βασικές αρχές εργατικού δικαίου</b> <b>Η αρχή της μη διάκρισης</b></p>

## Σύμβουλος οικονομικού σχεδιασμού και διαχείρισης

### Σκοπός

Το πρόγραμμα κατάρτισης αποσκοπεί στην ανάπτυξη ικανοτήτων για την λήψη αποφάσεων και ενεργειών με στόχο την αποδοτικότερη, την καλύτερη δυνατή εκτίμηση και κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών του προγραμματισμού, υλοποίησης και παρακολούθησης των οικονομικών μιας επιχείρησης.

ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ (Τίτλοι)
<p><b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ – ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Παρουσίαση του Διατραπεζικού Κέντρου Εκπαίδευσης και Τεκμηρίωσης (Δι.Κ.Ε.Τε.), Στοχοθεσία του προγράμματος, Δομή των θεματικών ενότητων του προγράμματος, Ενημέρωση των συμμετεχόντων για τα επιδιωκόμενα οφέλη του προγράμματος</li> </ul> <p><b>Εισαγωγή στη Λογιστική και Χρηματοοικονομική Διοίκηση</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Έννοια, Περιεχόμενο και Περιβάλλον της Επιχείρησης, Επιχειρησιακός Σχεδιασμός και Οργανωτικές Δομές Επιχείρησης, Μορφές επιχειρήσεων, Βασικές αρχές λογιστικής και χρηματοοικονομικής διοίκησης</li> </ul>
<p><b>Οι λειτουργίες χρηματοοικονομικής διοίκησης των επιχειρήσεων</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Η ταμειακή λειτουργία, Η λογιστική λειτουργία, Η λειτουργία της διαχείρισης κεφαλαίων, Η λειτουργία του προϋπολογισμού</li> </ul> <p><b>Χρηματοοικονομικές Καταστάσεις</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Σκοπός των οικονομικών καταστάσεων, Ισολογισμός, Λογαριασμός Αποτελεσμάτων Χρήσης, Η Κατάσταση Ταμειακών Ροών</li> </ul>
<p><b>Οικονομικός προϋπολογισμός επιχείρησης</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Τεχνικές κατάρτισης προϋπολογισμού, Παρακολούθηση εκτέλεσης προϋπολογισμού, Σύστημα αναφοράς αποκλίσεων προϋπολογισμού, Αξιολόγηση προϋπολογισμού για τη λήψη αποφάσεων</li> </ul>
<p><b>Ανάλυση Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Σκοποί της ανάλυσης χρηματοοικονομικών καταστάσεων, Τεχνικές χρηματοοικονομικής ανάλυσης, Αριθμοδείκτες, Εξαγωγή συμπερασμάτων, Ειδικές αναλύσεις ρευστότητας – χρεοκοπίας, Λογιστικές καταστάσεις και κεφαλαιαγορά</li> </ul>
<p><b>Χρηματοδότηση – Επενδύσεις</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Η αξία του χρήματος στο χρόνο, Βασικές κατηγορίες επενδύσεων, Ανάλυση επιμέρους στοιχείων εισροών – εκροών επένδυσης, Χρηματοδοτικά εργαλεία, Ίδια και Ξένα Κεφάλαια, Παράγοντες επηρεασμού αποδοτικότητας επενδύσεων, Αξιολόγηση επενδύσεων</li> </ul>
<p><b>Οικονομικός σχεδιασμός</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Αναγκαιότητα, Εκπόνηση οικονομικής έκθεσης, Εκπόνηση μελέτης σκοπιμότητας, Εκπόνηση στρατηγικού οικονομικού σχεδίου</li> </ul>
<p><b>Ο ρόλος του συμβούλου οικονομικού σχεδιασμού και διαχείρισης: αρχές, τεχνικές, εφαρμογή</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Οι δεξιότητες του συμβούλου, Θεωρία, τεχνικές και εργαλεία συμβουλευτικής, Ηθικές και νομικές δεσμεύσεις, Πρακτική εφαρμογή συμβουλευτικής οικονομικού σχεδιασμού και διαχείρισης</li> </ul>
<p><b>Υγεία και ασφάλεια στην εργασία</b> <b>Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων</b> <b>Βασικές αρχές εργατικού δικαίου</b> <b>Η αρχή της μη διάκρισης</b></p>