

إطار إعداد الخطة التشغيلية (فرع / وكالة) للعام 2021

موجهات العمل

العمليات الرئيسية	
<p>زيادة إيرادات الفرع /الوكالة</p>	<p>كيف ستعمل على زيادة إيرادات الفرع؟ وكيف ستقوم بتعزيز ذلك بتقارير؟</p> <p>كيف ستعمل على تقليل مصروفات الفرع؟ وكيف ستقوم بتعزيز ذلك بتقارير؟</p> <p>كيف ستقوم بعمل تحليل رباعي للفرع SWOT لكامل أنشطة وعمليات الفرع لبيان سبل زيادة الإيرادات؟</p> <p>كيف ستقوم بتحليل نتائج الفرع للأعوام 2019 - 2020؟ وكيف ستعمل على الاستفادة منها في خطة 2021؟</p> <p>كيف ستقوم بترويج وتسويق الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف لشريحة الشركات؟ وما هي الإجراءات التي ستقوم بها لخلق فرص لتطوير أعمال وعلاقات الفرع شريحة الشركات؟</p> <p>كيف ستقوم بترويج وتسويق الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف لشريحة الأفراد؟ وما هي الإجراءات التي ستقوم بها لخلق فرص لتطوير أعمال وعلاقات الفرع شريحة الأفراد؟</p>
<p>تطوير العمليات في الفرع /الوكالة</p>	<p>هل قمت بالاطلاع ومراجعة العمليات في الفرع؟</p> <p>ما هي الخدمات / المنتجات المصرفية التي يقدمها الفرع؟</p> <p>هل تحتاج هذه الخدمات/المنتجات الى تطوير؟</p> <p>كيف ستعمل على تطوير وتحسين العمليات في الفرع؟</p> <p>ما هي العمليات المصرفية في الفرع التي تخدم المنطقة التي يشرف عليها الفرع؟</p> <p>ما هي التقارير التي ستقوم بتزويد إدارة المنطقة والادارة العامة بها؟</p> <p>كيف تعمل على زيادة ثقافة الزبائن باستخدام خدمات / منتجات المصرف؟</p>
<p>الزبائن</p>	<p>كيف ستقوم بتصنيف زبائن الفرع؟ (شركات - افراد)</p> <p>كيف ستحدد نسبة وعدد زبائن الشركات Corporate وزبائن الافراد Retail في الفرع؟</p> <p>كيف ستقوم بتحديد احتياجات وتطلعات ورغبات الزبائن وكيف ستقوم بتحديد احتياجات السوق المستهدف.</p> <p>كيف سيتم تحديد توجهاتك بزيادة زبائن الشركات Corporate؟ وما هي الإجراءات التي ستخذها؟</p> <p>كيف سيتم تحديد توجهاتك بزيادة زبائن الأفراد Retail؟ وما هي الإجراءات التي ستخذها؟</p> <p>كيف ستقيس نسبة الرضا لدى الزبائن عن الخدمات المقدمة من الفرع؟ في آخر سنتين.</p> <p>كيف ستعمل على زيادة نسبة رضا زبائن الفرع؟ وكيف ستعمل على قياس ذلك؟ وكيف ستحدد مواطن الضعف في تقديم الخدمات للزبائن؟</p> <p>كيف ستعمل على بنا علاقات خارجية؟ وما هي المهارات التي يجب ان تمتلكها لإدارة تلك العلاقات؟ وما هي العوائق التي سوف تواجهك بالخصوص؟</p>

العمليات الرئيسية	موجهات العمل
الإشراف والمتابعة	<ul style="list-style-type: none"> - ما هي الإجراءات التي تتبعها للإشراف على كافة المهام والأنشطة التي يقوم بها موظفو الفرع؟ - كيف ستأكد من توافق الأنشطة والمهام التي يقوم بها موظفي الفرع مع الأنظمة والأهداف والسياسات والإجراءات المعتمدة في المصرف؟ - كيف ستعمل على رفع مستوى التزام موظفي الفرع بتعليمات ولوائح الفرع المبنية عن المصرف؟ - كيف ستقوم باكتشاف المخالفات التي تم ارتكابها في الفرع؟ وما هي الإجراءات التي ستتبعها للتخفيف من المخالفات؟ - كيف ستقوم بعكس المخالفات على تقارير الفرع من حيث نسبتها وعددها ومقارنتها في السنة السابقة وأثبت تخفيضها. - كيف تقوم بمراجعة وتدقيق الحافظة اليومية للفرع ومراقبة حسابات الزائرن وتدقيق العمليات النقدية اليومية؟ - هل ستقوم بمراقبة الأنشطة المتعلقة بتقديم الخدمات المصرفية الأساسية للزائرن؟ وكيف ستأكد من إتباع الإجراءات المعتمدة بهذا الخصوص؟
تطوير أدا موظفي الفرع	<ul style="list-style-type: none"> - كيف ستقوم بتقديم الدعم والإرشادات لموظفي الفرع؟ ما هي الحلول؟ - ما هي خطة التطوير السنوية لتطوير أدا موظفي الفرع؟ - كيف سيتم تقييم أدا موظفي الفرع؟ وهل سيتم ذلك بشكل شهري/ ربع سنوي/ نصف سنوي/ سنوي؟ - كيف ستعمل على إلمام موظفين الفرع بالثقافة المصرفية بشكل عام؟ ما هي الحلول؟ - كيف ستأكد من ان موظفين الفرع يمتلكون مهارات مصرفية تلي حاجات ومتطلبات الزائرن؟ ما هي الحلول؟ - كيف تتأكد من إلمام موظفي الفرع بثقافة المصارف الإسلامية؟ ما هي الحلول؟ - كيف ستقوم بدراسة مشاكل واحتياجات موظفي الفرع؟ وكيف ستقوم بالتخفيف منها واقتلاعها من جذورها وايضا كيف ستقوم بحل تلك المشاكل وتوفير احتياجات الموظفين؟
موازنة الفرع	<ul style="list-style-type: none"> - هل قمت بالاطلاع على موازنة 2020 وتحليلها وبيان نسبة الانحراف فيها وأسبابها؟ - كيف ستعرف ما هي المصروفات والإيرادات الخاصة بفرعك لبنا تصور متكامل عن الفرع من النواحي المالية. - كيف ستقوم بعمل موازنة لعام 2021؟ ما مدى تأثير الموازنة على زيادة الإيرادات وتطوير العمليات وتطوير أدا الفرع؟ - كيف ستقوم بمراقبة مصاريف الفرع ومقارنتها بالإيرادات وقياس نسب العائد لتعكس بدقة على تقرير الفرع؟