

La formación dirigida al Director de Oficina

GRAF. Madrid, 2 de diciembre de 2004

DESARROLLO

- 1.- Responsabilidad del Director de Oficina**
- 2.- Escenario profesional**
- 3.- La formación derivada**
- 4.- Conclusiones generales**

Responsabilidad del Director de Oficina

→ ¿Quién es el Director de Oficina?



“ Persona a cuyo cargo está el régimen o dirección de un negocio, cuerpo o establecimiento especial ”

“ La persona que dirige ”

“ Línea, figura o superficie que determina las condiciones de generación de otra línea, figura o superficie ”

REFERENTE Y DINAMIZADOR EN LA SUCURSAL

Responsabilidad del Director de Oficina

→ ¿Cuál es el perfil habitual del Director de Oficina?

- **En el colectivo de Directores de Oficina, es habitual encontrar los siguientes perfiles:**
 - ☑ Profesional de éxito que ha demostrado dominar su posición
 - ☑ Posee un elevado “expertise” con amplios conocimientos de terreno
 - ☑ Colectivo heterogéneo en relación con su experiencia, expectativas, edad,...
 - ☑ Suele mostrar resistencias a las herramientas comerciales
 - ☑ Un elevado porcentaje de objetivos de negocio de la oficina dependen de él
 - ☑ La mayoría de la actividad comercial de una oficina se centra en su figura
 - ☑ Destina poco tiempo al desarrollo comercial de sus equipos de oficina

- **Estos comportamientos varían en intensidad dependiendo de cada entidad financiera y de la zona de negocio (zonas de expansión vs zonas históricas)**

Escenario profesional

▶ ¿Qué variables condicionan su trabajo?

 Estrategias de la propia Entidad

- ✓ Estrategias de diferenciación y optimización en costes



segmentación de clientes / banca relacional
innovación y diversificación de productos
énfasis cobro comisiones
énfasis en las capacidades comerciales
disminución tamaño medio de las oficinas

.....

 Entorno financiero actual

- ✓ Dinámico y exigente

competencia de otras entidades
productos con menos margen
clientes más exigentes y concedores
variedad de canales de comercialización

.....

Escenario profesional

→ ¿Qué variables condicionan su trabajo?

Estrategias de la propia Entidad

✓ Estrategias de diferenciación y optimización en costes

segmentación de clientes / banca relacional

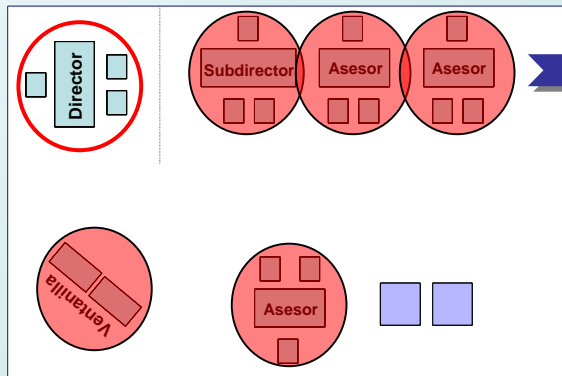
innovación y diversificación de productos

énfasis cobro comisiones

énfasis en las capacidades comerciales

disminución tamaño medio de las oficinas

.....



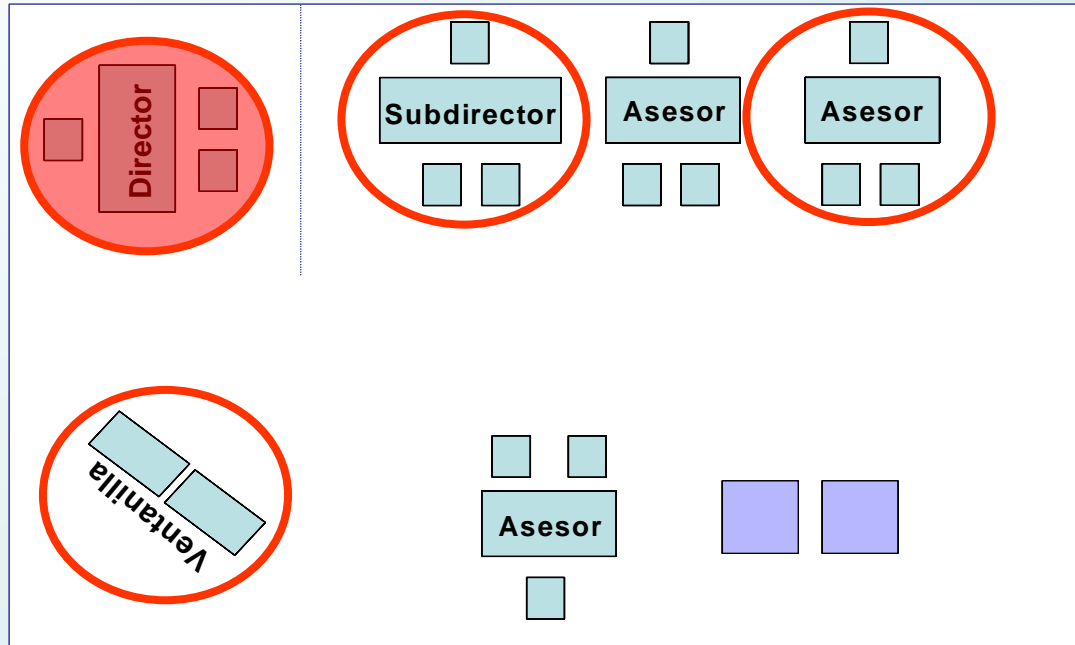
OBJETIVOS CUANTITATIVOS DE LA OFICINA

- Cada año más exigentes
- Figuras comerciales adicionales
- Cambios de peso en actividad

Escenario profesional

¿Qué variables condicionan su trabajo?

Tareas comerciales: Asumidas por el Director

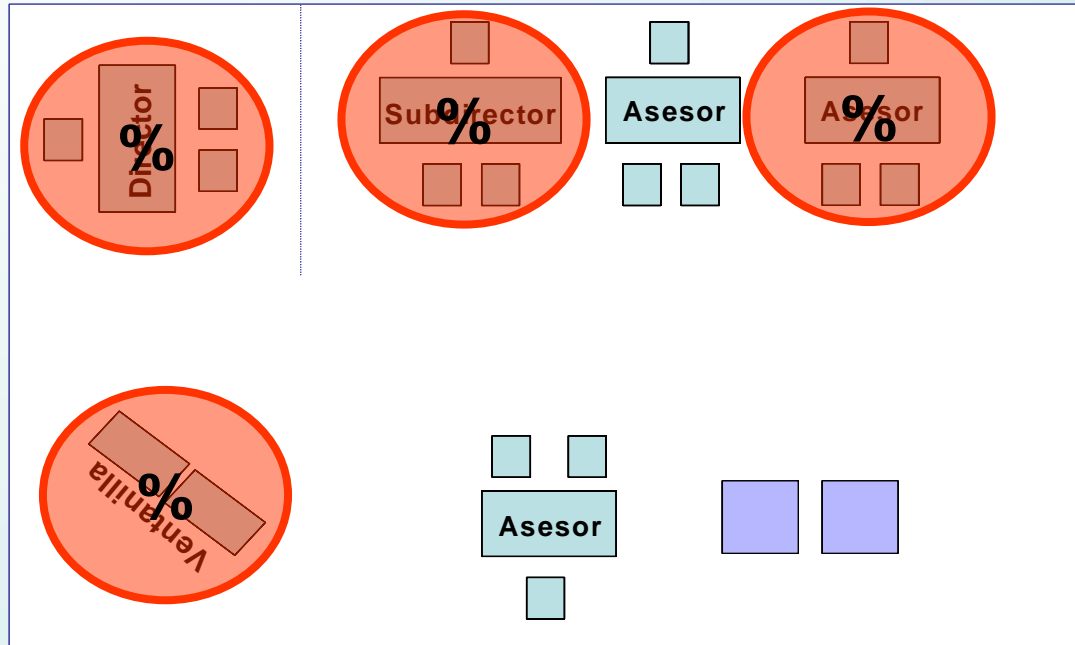


- **Sobrecarga de trabajo**
- **Pérdida de la calidad de actuación**
- **Difícil cobertura de objetivos**
- **Infrautilización de su equipo**

Escenario profesional

¿Qué variables condicionan su trabajo?

☑ Tareas comerciales: Distribuidas sin criterio

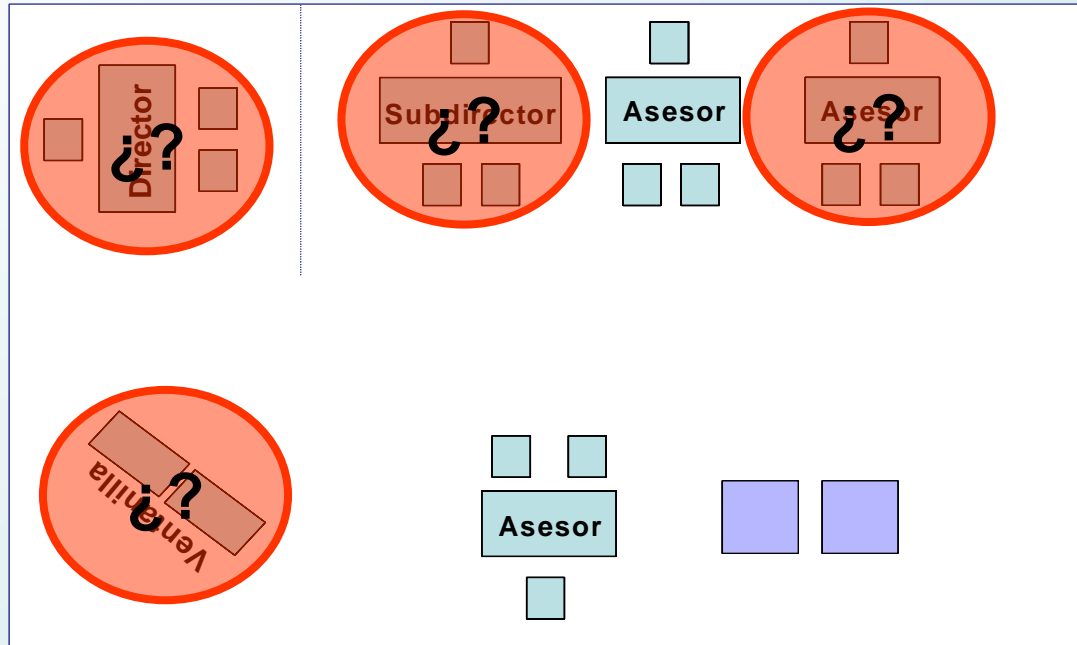


- *Presión injustificada “vende y calla”*
- *“El Director tiene los clientes buenos, yo los malos”*
- *“ A mi no me contrataron para vender”*
- *Desmotivación y bajo rendimiento*

Escenario profesional

¿Qué variables condicionan su trabajo?

☑ Tareas comerciales: Distribuidas con criterio



“Hemos logrado el objetivo de forma eficaz”

Escenario profesional

▶ ¿Cuáles son las claves de éxito?

 **Claves de éxito del Director**

✓ *Mobilizar al equipo de forma eficaz: Dinamizador*

- *Valorar los resultados a lograr*

- *Valorar las situaciones cualitativas del equipo*

✓ *Rentabilizar su aportación de venta*

 No debe ser solo el mejor de los vendedores de la sucursal

La formación derivada

▶ ¿Qué formación requiere su trabajo?

 Movilización comercial del equipo en sucursal✓ **Se adapta a**

las estrategias actuales de las entidades financieras

a las peculiaridades organizativas de la sucursal

a las peculiaridades funcionales del equipo de profesionales

a las exigencias derivadas del escenario del Director como figura clave

✓ **Permite****implicar** en objetivos de venta de la sucursal**orientar** profesionalmente y de forma individual a los colaboradores**incrementar** el rendimiento individual y de **negocio** de la sucursal

La formación derivada

→ ¿Qué formación requiere su trabajo?

☑ **Movilización comercial del equipo en sucursal**

✓ Se logra



Sensibilizar Director de Oficina como movilizador

Valorar la situación del equipo de Profesionales

- Conoce a tu equipo (QUIÉN)

Implicar en objetivos de la sucursal

- Motiva y hace equipo (QUÉ)

Orientar individualmente

- Apoya el desarrollo (CÓMO)

Diseñar de planes de acción y desarrollo comercial

- Genera de negocio (RESULTADOS)

- Genera autonomía (DESARROLLO)

La formación derivada

▶ ¿Qué formación requiere su trabajo?

 Rentabilización de posiciones✓ **Se adapta a**

las estrategias actuales de las entidades financieras
a la información recogida en las herramientas comerciales
a las peculiaridades de los clientes asignados al Director
al Director como figura clave con experiencia comercial

✓ **Permite**

valorar la aportación de negocio del Director
generar valor a la información cuantitativa y cualitativa de los clientes
búsqueda de alternativas de generación de margen y rentabilidad

La formación derivada

▶ ¿Qué formación requiere su trabajo?

 Rentabilización de posiciones

✓ Se logra

Identificar los elementos de la rentabilidad

Margen financiero / Ingresos Netos / Margen Ordinario

Gestionar la información previa de clientes

Información del mercado financiero

Información del cliente (herramientas)

Objetivo de rentabilización

Valorar la situación del cliente

Acceso a la información clave del cliente

Manejar las situaciones de interacción

Margen ordinario favorable / desfavorable

Conclusiones generales



- ☑ **Dinamizar la actividad comercial de la sucursal**
- ☑ **Implicar al Jefe de Zona / Plan de Comunicación**