

परिशिष्ट-1

सत्र के उद्देश्य सहित दिनप्रतिदिन कार्यक्रम सारिणी  
बैंकर ग्राहक संबंधो पर प्रशिक्षण कार्यक्रम

दिनांक	सत्र	विषय	सत्र का उद्देश्य
प्रथम दिवस	1	पंजीयन एवं उदघाटन	प्रतिभागियों के परिचय के माध्यम से उनके अनुभव को समझना एवं उन्हें प्रशिक्षण की विषय वस्तु से अवगत कराना।
	2	बैंकर ग्राहक संबंध	बैंकर ग्राहक संबंधो की अवधारणा महत्व ग्राहको की आवश्यकता नए प्रोडक्टस एवं ग्राहको को बैंको से जोड़े रखना।
	3	सहकारी बैंको मे ग्राहक बैंकर संबंध	सहकारी बैंको के संदर्भ मे बैंकर ग्राहक संबंधो की स्थिति एवं सुधारने हेतु उपायो पर चर्चा, दामोदरन कमेटी रिपोर्ट २०११ की अनुशंसाए।
	4	बैंक ग्राहक नीति एवं रणनीति	बैंको मे सीआरएम नीति का महत्व एवं क्रियान्वयन हेतु रणनीति सिटिज़न चार्टर एवं कस्टमर फीडबैक।
द्वितीय दिवस	1	सम्प्रेषण कौशल	बैंको मे प्रभावी सम्प्रेषण का महत्व प्रक्रिया एवं उपाय तथा बैंक ग्राहक संबंध मे सम्प्रेषण की भूमिका।
	2	बैंक ग्राहक व्यवहार	डेवेलोपींग पॉज़िटिव एटीट्यूड एट वर्क प्लेस / टीम बिल्डिंग / डायलाग एंड निगोशिएशन ।
	3	Digitization of Banking	ग्राहकों के लिए अंतरण के नए माध्यम जैसे RTGS , NEFT, Mobile Banking एवं विभिन्न apps
	4	Digitization of Banking	Digital Banking के विभिन्न घटको पर केस एक्सरसाइज
तृतीय दिवस	1	कानूनी प्रावधान	बैंको मे ग्राहकों से संबन्धित प्रमुख प्रावधान एन आई एक्ट, कांटेक्ट एक्ट
	2	कानूनी प्रावधान	केवाईसी, प्रिवेशन ऑफ मनी लौडेरिंग एक्ट (PMLA), बीआर एक्ट 1949
	3	मार्केटिंग ब्रांडनिंग एंड बैंकिंग प्रोडक्टस	बैंको में ग्राहक संबंधो को सुदृढ़ करने हेतु मार्केटिंग एवं ब्रांडनिंग का महत्व एवं माध्यम बैंक मे उपलब्ध अमानत एवं ऋण संबंधी प्रोडक्टस एवं अन्य सेवाए।
	4	समूह चर्चा एवं प्रस्तुतीकरण तथा सत्र समापन	बैंकर ग्राहक संबंध सुधारने हेतु कार्ययोजना एवं प्रस्तुतीकरण एक्ज़िट टेस्ट एवं मूल्यांकन सत्र समापन ।