SARL

ENRESOL

المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1

ENRESOL

Excellence Series

Sector Guide

قطاع البنوك والمؤسسات المالية

حلول احترافية لتطوير الكفاءات المؤسسية
وتعزيز الأداء والتميز المهني

المحتويات الرئيسية لهذا الدليل

- فهم تحديات القطاع
- الحلول الموصى بها
- الفئات المستهدفة

إعداد

SARL ENRESOL

المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1

النسخة 2026



SARL
ENRESOL
المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1

ENRESOL Excellence Series

Sector Guide

قطاع البنوك والمؤسسات المالية



تطوير الكفاءات... أساس الخدمات المالية الحديثة

يشهد القطاع البنكي والمالي تحولاً متسارعاً بفعل التطور الرقمي، وارتفاع توقعات العملاء، وتسارع الابتكار في الخدمات المالية، مما يفرض على المؤسسات الاستثمار في تطوير كفاءات موظفيها، وتعزيز جودة الخدمات، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.

وأصبح نجاح المؤسسات المالية يعتمد على قدرتها على الجمع بين التكنولوجيا، وكفاءة الموارد البشرية، وسرعة الاستجابة، وجودة تجربة العميل، مع المحافظة على أعلى مستويات الاحترافية والحوكمة.

وانطلاقاً من هذه المتطلبات، تقدم ENRESOL Excellence Series حلولاً مؤسسية تساعد البنوك والمؤسسات المالية على تطوير موظفيها، وتحسين جودة خدماتها، ودعم التحول الرقمي، وتعزيز الأداء المؤسسي.

كيف تساهم حلول ENRESOL؟

نساعد المؤسسات المالية على:

- دعم مشاريع التحول الرقمي.
- تطوير القيادات والكفاءات.
- تحسين تجربة العملاء.
- رفع جودة الخدمات البنكية.
- تعزيز الإنتاجية باستخدام الذكاء الاصطناعي.
- بناء ثقافة مؤسسية قائمة على التميز والتحسين المستمر.

أبرز التحديات في القطاع المالي

- تسارع التحول الرقمي في الخدمات البنكية.
- الحاجة إلى رفع إنتاجية الموظفين وتحسين الأداء.
- تحسين جودة خدمة العملاء داخل الفروع والقنوات الرقمية.
- تطوير القيادات وإدارة فرق العمل.
- الاستفادة من الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة العمل.
- تطوير مهارات موظفي الاستقبال وخدمة العملاء.
- تعزيز جاهزية المؤسسة للتعامل مع الأزمات واستمرارية الأعمال.
- تنمية الكفاءات البشرية بما يواكب تطور القطاع المالي.

تُصمم البرامج بما يتناسب مع طبيعة كل مؤسسة مالية، سواء كانت بنكًا، أو مؤسسة تمويل، أو شركة تأمين، أو هيئة مالية متخصصة.



SARL ENRESOL
المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1

ENRESOL Excellence Series

الحلول الموصى بها

لقطاع البنوك والمؤسسات المالية



حلول مؤسسية لرفع جودة الخدمات وتعزيز الكفاءة

الحل	القيمة التي يحققها للمؤسسة
Digital Excellence	تطوير بيئة العمل الرقمية، وتحسين العمليات والخدمات البنكية.
AI Excellence	توظيف الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات. إعداد التقارير، ورفع إنتاجية الموظفين.
Leadership Excellence	تطوير القيادات وإدارة فرق العمل بكفاءة.
HR Excellence	تنمية الكفاءات، وتحسين الأداء، وإدارة المواهب.
Customer Excellence	تطوير تجربة العميل ورفع مستوى الرضا والولاء.
Front Office Excellence	الارتقاء بأداء موظفي الاستقبال وخدمة العملاء داخل الفروع.
Service Excellence	تحسين جودة الخدمات والعمليات الداخلية.
Crisis Excellence	تعزيز استمرارية الأعمال والاستعداد لإدارة الأزمات.

يمكن تنفيذ الحلول بشكل منفصل أو ضمن خطة تطوير مؤسسية متكاملة.
وفق أولويات المؤسسة المالية.

مجالات الأثر

- رفع جودة الخدمات البنكية والعمليات.
- زيادة رضا العملاء وثقتهم.
- تعزيز الإنتاجية والكفاءة المؤسسية.
- دعم الإبتكار والتحول الرقمي.
- بناء مؤسسة مالية أكثر تنافسية واستدامة.

منهجية التنفيذ

- تحليل الاحتياجات التدريبية.
- تصميم برامج مخصصة.
- ورشات تطبيقية ودراسات حالة من القطاع المالي.
- قياس أثر التكوين على الأداء.
- تقديم توصيات للتحسين والتطوير المستمر.

الفئات المستهدفة

- الإدارة العليا.
- مديرو الفروع.
- رؤساء المصالح.
- موظفو خدمة العملاء.
- موظفو الاستقبال.
- مسؤولو الموارد البشرية.
- الموظفون الإداريون.
- جميع العاملين حسب طبيعة البرنامج.

رسالة ختامية

تعتمد المؤسسات المالية الناجحة على كوادر بشرية مؤهلة، وقيادات فعالة، وخدمات عالية الجودة.
ومن خلال حلول ENRESOL Excellence Series، نساعد المؤسسات المالية على تطوير كفاءاتها، وتحسين تجربة عملائها، ومواكبة التحولات المتسارعة في القطاع المالي.