

金融機関の顔を育てる

テラーマスター講座

- | | | | |
|-------|-------------|-------|-----------------|
| ■受講対象 | テラー及びテラー予定者 | ■添削課題 | 3回 |
| ■学習期間 | 3ヵ月 | ■受講料 | 18,500円＋税 |
| ■テキスト | 3冊 | ■修了基準 | 全回提出のうえ平均点60点以上 |

★日本FP協会継続教育研修認定単位 AFP7.5、CFP7.5 単位(金融資産)

お客さまから信頼される窓口

テラーは、金融機関を代表しています。お客さまから信頼され、気軽に相談される窓口であることが求められます。

必要な金融知識に加えて、基本動作、応対話法、セールス・トークなど、ケーススタディもとり入れて、実践的に学ぶ講座です。

初めてテラーになる方も、すぐに業務に役立ちます。



お申し込み・ご照会先

本講座の受講申し込み・其他のご照会は、下記へお問い合わせください。

みずほ総合研究所 (金融法人教育グループ)

〒100-0011 東京都千代田区内幸町1-2-1 日土地内幸町ビル TEL03-3591-7951 FAX03-3591-7981

<http://www.mizuho-ri.co.jp/> e-mail:tsushin.kyoiku@mizuho-ri.co.jp

講座内容

テキスト1

テラーの役割と対応

第1章 銀行業務と窓口

1. 変わる店頭
2. 金融戦国時代の窓口体制

第2章 テラーの役割

1. 5つの役割
2. テラーとファンづくり

第3章 テラーと一般常識

1. テラーの心構え
2. 身だしなみ
3. 言葉づかい

第4章 窓口対応の基本

1. テラーの一日
2. 対応の基本
3. 窓口対応の手順と話法

第5章 繁忙日対策

1. 繁忙日対策

第6章 苦情対策

1. 苦情対策

第7章 事故・防犯策

1. 事故防止
2. 非常時の対応

第8章 窓口事務の基本

1. 窓口事務の基本
2. 現金取扱のポイント
3. 証券類取り扱いのポイント

ほか

第9章 コンプライアンス

1. コンプライアンス

テキスト2

情報収集とセールス

第1章 銀行の収益とセールス活動

1. 銀行と収益
2. 個人取引の推進
3. 家計メイン化のしくみづくり

第2章 個人貯蓄の動向

1. 貯蓄と生活設計

第3章 店頭セールスのすすめ方

1. 店頭セールスのすすめ方
2. セールス体制の確立
3. セールスツールの活用

ほか

第4章 店頭セールス手法

1. 通帳内容の読みとり
2. 通帳残高の読みとり

3. 通帳読みとりの実際

ほか

第5章 セールステクニック

1. セールス活動の基本
2. セールス手順
3. 応酬話法

第6章 取引形態別セールス

1. 口座開設のお客さま
2. 書替、継続のお客さま
3. 口座解約のお客さま

ほか

第7章 情報活動

1. 情報の収集
2. 情報の管理
3. 情報の活用

ほか

テキスト3

商品知識と相談業務

第1章 金融商品の知識

1. 金融知識の重要性
2. 金利の知識
3. 金融商品と税金

ほか

第2章 年金の知識

1. 年金相談の重要性
2. 年金制度の概要

第3章 銀行の商品 (1)

1. 預金及びリスク商品を除くその他の商品

第4章 銀行の商品 (2)

1. リスク商品

2. 投資信託
3. 外貨定期預金

ほか

第5章 銀行の商品 (3)

1. 機能サービス
2. ローン

第6章 競合商品

1. 他業態の取扱商品

第7章 税金の知識

1. 所得税の知識
2. 相続と贈与の知識

※編集上の都合により、教課内容を一部変更する場合があります。

当パンフレットを当社に無断で複製、転載、改変、編集、頒布、販売などの利用をすることはご遠慮ください。また、当パンフレットの内容は予告なしに変更または廃止されることがございますので、詳細につきましては担当部署へ直接ご確認ください。

