

مدیریت دریافت و پرداخت

(راهنمای جامع و کاربردی متصدیان امور بانکی
در بانک، مؤسسات اعتباری و قرض الحسنه)

تألیف: علی اکبر صادقی پایین کولایی

۱۳۹۶

سازشنامه	: صادقی پایین کلابی، علی اکبر، ۱۳۲۰ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت دریافت و پرداخت : راهنمای جامع کاربردی متصدیان امور بانکی در بانک‌ها، موسسات اعتباری و فرض الحسنه / تألیف علی اکبر صادقی پایین کلابی.
مشخصات نشر	: تهران: علی اکبر صادقی پایین کلابی، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۲۸۷ ص.: مصور (رنگی)، چتول (بخشی رنگی)، نمودار (بخشی رنگی).
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۰۴-۶۵۲۴-۷
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۲۸۰-۲۸۷.
موضوع	: متصدیان امور بانکی - ایران - راهنمای آموزشی
موضوع	: Bank tellers - Iran - Study and teaching
موضوع	: بانک و بانکداری - ایران - راهنمای آموزشی
موضوع	: Banks and banking - Iran - Study and teaching
موضوع	: بانک و بانکداری - ایران - کارمندان و کارکنان
موضوع	: Bank employees - Iran
موضوع	: بانک و بانکداری - ایران - مدیریت
موضوع	: Bank management - Iran
موضوع	: بانک و بانکداری - ایران - خدمات مشتری
موضوع	: Banks and banking - Customer services - Iran
رده بندی کنگره	: ۹۵ / ۲ م / ۶۱۵ / ۷ HG
رده بندی دیویی	: ۳۳۱
شماره کتابشناسی ملی	: ۹۱۵

مدیریت دریافت و پرداخت

مؤلف: علی اکبر صادقی پایین کولایی

ناشر: مؤلف - ۹۱۲۱۴۸۵۶۷۴

شابک: ۷-۶۵۲۴-۴-۶۰۰-۹۷۸

شمارگان: ۳۰۰۰ نسخه

قیمت: ۳۰۰,۰۰۰ ریال

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۶

تمامی حقوق این اثر محفوظ می‌باشد. تکثیر یا تولید مجدد آن به صورت کلی و جزئی و به هر صورت (چاپ، فتوکپی، صوت، تصویر و نشر الکترونیکی) بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع می‌باشد.

فهرست عناوین

صفحه	عنوان	صفحه	عنوان
۵۵	نمونه وظایف و مسئولیت‌های متصدیان	۱۱	مقدمه
۵۷	بخش چهارم - اصول هفتگانه شغلی	۱۵	بخش اول - بانک و بانکداری
۵۸	علاقه مندی	۱۶	بانک
۵۹	شکیبایی	۱۶	بانکداری
۶۰	دانش	۱۷	نظریات پیدایش و تکوین بانکداری در جهان
۶۲	سرعت	۱۹	پیدایش و تکوین بانکداری در ایران
۶۴	دقت	۲۱	عملیات بانکداری در ایران
۶۵	رازداری (امانت‌داری)	۲۲	اهداف نظام بانکی
۶۸	حافظه خوب	۲۳	وظایف نظام بانکی
۷۱	بخش پنجم - مهارت‌های شغلی	۲۳	عملیات مجاز بانکی
۷۲	مهارت گوش دادن	۲۵	نظام پولی و اعتباری کشه
۷۴	مهارت رفتاری	۲۶	بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
۷۶	مهارت توجه کردن	۲۸	نظام بانکی کشور
۷۷	مهارت گفتاری	۲۸	- بانک‌های دولتی
۷۹	مهارت نه گفتن	۲۸	- بانک‌های دولتی خصوصی شده
۸۱	مهارت فروش خدمات بانک	۲۹	- بانک‌های غیردولتی (خصوصی)
۸۳	مهارت غیر کلامی	۳۱	- بانک‌های قرض الحسنه
۸۳	مهارت نرم افزاری	۳۱	موسسات اعتباری غیر بانکی
۸۵	مهارت ارتباطی شغلی	۳۴	بانک‌ها و موسسات اعتباری مناطق آزاد
۸۹	بخش ششم - مراحل انجام کار مشتریان	۳۶	صندوق‌های قرض الحسنه
۹۰	مرحله اول - مقدمات انجام کار	۳۹	بخش دوم - شعب بانک، آئینه بانک
۹۵	مرحله دوم - ساخت مراجعین	۴۰	اهمیت شعب بانک
۹۶	مرحله سوم - رفتار مناسب مراجعین	۴۲	انواع شعب بانکی
۹۷	مرحله چهارم - انجام کار مشتری به نحو صحیح و مؤثر	۴۲	- بر اساس درجه بندی
۹۹	مرحله پنجم - پس از انجام کار	۴۲	- بر اساس محل استقرار
۱۰۱	بخش هفتم - شناخت اقلام نقدی	۴۵	- شعب الکترونیکی (شعب ۷۲۴)
۱۰۲	پول و انواع آن	۴۶	- کلان شعبه بانکی (شعب چند منظوره)
۱۰۳	اسکناس‌های رایج داخلی	۴۸	- باجه
۱۰۳	اسکناس‌های تقلبی	۵۱	بخش سوم - شناخت شغل و وظایف شغلی
۱۰۶	اسکناس‌های ناقص	۵۲	تعاریف و طبقه بندی شغلی
۱۰۶	اسکناس‌های فرسوده	۵۳	تحویله‌داری در بانک‌ها
۱۱	مسکوکات رایج	۵۳	- متصدی امور بانکی
۱۴	ایران چک‌های بانک مرکزی	۵۴	- سرتحویله‌دار
۱۵	- پانصد هزار ریالی	۵۴	- تحویلدار خزانه
۱۸	- یک میلیون ریالی	۵۴	اهمیت جایگاه و نقش سازمانی متصدیان بانکی

ویژگی‌ها و مشخصات اسکناس‌های رایج	۱۲۱
بخش هشتم - دریافت وجوه نقد	۱۳۵
مرحله اول - تنظیم سند واریزی	۱۳۶
مرحله دوم - دریافت وجوه نقد	۱۳۶
مرحله سوم - شمارش وجوه دریافتی	۱۳۷
- شمارش با ماشین پول شمار	۱۳۸
- شمارش با دست	۱۳۹
نکات لازم الرعایه در شمارش وجوه	۱۴۱
مرحله چهارم - کنترل مجدد رتب کردن وجوه شمارش شده	۱۴۵
مرحله پنجم - تأیید و ثبت در دفتر به مشتری	۱۴۵
مرحله ششم - کسری و فزونی وجوه دریافتی	۱۴۷
مرحله هفتم - دریافت وجوه اسکناس گروه	۱۴۷
بخش نهم - پرداخت وجوه نقد	۱۴۹
مرحله اول - احراز هویت گیرندگان وجه	۱۵۰
مدارک شناسایی معتبر	۱۵۰
شاخصه‌های اصالتی و امنیتی	۱۵۱
- شناسنامه	۱۵۱
- گزینانه	۱۵۱
- کارت ملی	۱۵۵
- کارت ملی هوشمند	۱۵۶
- شماره حساب بانکی ایران - شباهت	۱۵۸
- شباهت بین الملل	۱۶۰
- امضای دیجیتال	۱۶۰
- نماد (نظام مدیریت دیجیتال)	۱۶۱
- سامانه‌های احراز اصالت هویت اشخاص	۱۶۱
- سامانه استعلام تأیید هویت ملی	۱۶۱
- سامانه ساه	۱۶۲
مرحله دوم - دقت در وضع ظاهری مشتریان	۱۶۳
مرحله سوم - شمارش وجوه پرداختی و تسلیم آن	۱۶۴
مرحله چهارم - کسری و فزونی وجوه پرداختی	۱۶۴
مرحله پنجم - پرداخت وجوه به سایر گروه‌ها	۱۶۴
بخش دهم - اسناد پرداختی	۱۶۵
پرداخت چک‌های عهده حساب جاری	۱۶۶
دسته چک صیاد	۱۷۰
پرداخت چک‌های بانکی	۱۷۱
پرداخت حساب‌های دفترچای	۱۷۲
پرداخت سپرده‌های سرمایه‌گذاری بلندمدت	۱۷۳

پرداخت حساب‌های مشترک	۱۷۴
بخش یازدهم - عملیات صندوق	۱۷۵
صندوق	۱۷۶
دریافت وجه از صندوق	۱۷۶
پرداخت وجه به صندوق	۱۷۷
تهیه صورت وضعیت نقدی	۱۷۷
عملیات صندوق باجه عصر	۱۷۷
عملیات صندوق متصدی بانکی	۱۷۸
فزونی صندوق	۱۷۹
کسری صندوق	۱۸۰
عوامل فزونی و کسری صندوق	۱۸۰
برخی مغایرت‌های صندوق و راه رفع آنها	۱۸۲
جلوگیری از مغایرت حساب	۱۸۴
خطرات کسری و فزونی صندوق	۱۸۵
بخش دوازدهم - ابزار شناسی	۱۸۷
اهمیت شناخت ابزار و استفاده از آنها	۱۸۸
نمونه‌های بانکی	۱۸۸
م - های بانکی	۱۹۰
کارت‌های الکترونیکی بانکی	۱۹۲
بندی کارت‌های بانکی	۱۹۳
- کارت‌های هکار (Debit Card)	۱۹۳
- کارت‌های اعتباری (Credit Card)	۱۹۳
- کارت‌های پیش‌پرداخت (Prepaid Card)	۱۹۴
- کارت بانوار مغناطیسی (Magnetic stripe Card)	۱۹۴
- کارت تراشه دار (Chip Card)	۱۹۴
مشخصه‌های کارت‌ها	۱۹۴
انواع کارت‌های بانکی	۱۹۷
- کارت حساب‌های بانکی	۱۹۷
- بن کارت	۱۹۸
- کارت هدیه	۱۹۸
- کارت اعتباری	۲۰۰
- کارت خانواده	۲۰۰
- کارت مجازی	۲۰۱
- کارت هوادارای	۲۰۱
دستگاه اسکناس شمار	۲۰۲
دستگاه پول شمار انگشتی	۲۰۳
دستگاه باترول اسکناس	۲۰۹
دستگاه تفکیک اسکناس	۲۱۰
دستگاه چاپ و صحافی دسته چک	۲۱۱

۶۴	انتقال وجه سه جانبه در شتاب	۲۱۲	دستگاه شماره زنی (نمراتور)
۶۴	سامانه تسویه ناخالص آتی (ساتنا)	۲۱۳	دستگاه منگنه (پانچ)
۶۶	سامانه حواله الکترونیکی بین بانکی (سحاب)	۲۱۴	دستگاه پرفراز
۶۷	سامانه پایاپای الکترونیکی (پایا)	۲۱۴	دستگاه نامبر
۷۰	سامانه بانکداری اینترنتی	۲۱۵	دستگاه کیوسک اطلاع رسانی
۷۱	بخش پانزدهم - فرهنگ سازمانی	۲۱۷	دستگاه کیوسک خدمات رسانی
۷۲	فرهنگ و سازمان	۲۱۷	پایانه فروشگاهی (pos)
۷۳	فرهنگ سازمانی	۲۱۹	دستگاه تحویلدهاری
۷۳	عوامل و اجزای فرهنگ سازمانی	۲۲۰	دستگاه کارت خوان شعب (pinpad)
۷۶	چگونگی شکل گیری و تداوم فرهنگ سازمانی	۲۲۱	دستگاه خودپرداز (ATM)
۷۶	نمادهای سه گانه فرهنگ سازمانی در بانک ها	۲۲۴	انواع دستگاه خودپرداز
۷۶	نشانواره (آرم) بانک	۲۲۶	خودپرداز سلف
۷۹	شعار بانک	۲۲۶	خودپرداز بیومتریک
۸۳	بخش شانزدهم - اخلاق حرفه ای	۲۳۰	دستگاه خوددریافت
۸۴	رفتار انسان	۲۳۱	دستگاه چک پذیر
۸۶	رفتار سازمانی انسان	۲۳۳	دستگاه بارکد خوان
۸۷	تأثیرپذیری و تأثیرگذاری رفتاری در سازمان	۲۳۴	دستگاه رمزپای (OTP)
۸۸	اخلاق	۲۳۶	دستگاه نوبت پرداز هوشمند
۸۹	اخلاق حرفه ای	۲۳۷	دستگاه کد گذاری و بازخوانی (MICR)
۹۰	بهبود رفتاری	۲۳۹	دستگاه صدور آتی کارت
۹۱	بهبود رفتاری	۲۴۱	دستگاه تست اسکانس
۹۳	منشور اخلاقی در سازمان ها	۲۴۱	درگاه پرداخت الکترونیکی
۹۴	مسئور اخلاقی کارکنان بانک ها	۲۴۱	صندوق امانات بانک
۹۷	بخش هفدهم - ارتباط مؤثر با سرپرستان	۲۴۷	بخش سیزدهم - ابزارهای اطلاع رسانی نوین
۹۸	شناخت اهمیت سازمانی مدیران شعب	۲۴۸	- سامانه موبایل بانکینگ
۹۹	آداب رفتار با سرپرستی	۲۵۰	- سامانه EMS
۱۰۱	- حیا	۲۵۰	- سامانه SMS
۱۰۲	- احترام	۲۵۱	سامانه SOD
۱۰۲	- انجام وظیفه	۲۵۳	- سامانه تلفن بانک
۱۰۲	- انتقاد	۲۵۳	- اینترنت بانک همراه
۱۰۲	- پیشنهاد	۲۵۵	بخش چهاردهم - نقل و انتقال وجوه
۱۰۵	بخش هیجدهم - ارتباط مؤثر با همکاران	۲۵۶	چک های واگذاری
۱۰۶	خصلت های لازم برای کار گروهی	۲۵۸	اتاق پایاپای اسناد بانکی
۱۰۶	- وحدت هدف و خط مشی	۲۵۹	سامانه چکاوک
۱۰۷	- شناختن حد خود و دیگران	۲۶۱	حواله های بانکی
۱۰۷	- ارزش گذاری منصفانه	۲۶۱	- حواله کتبی (چک بانکی)
		۲۶۲	- چک بانکی فیما بین بانک ها
		۲۶۴	سامانه شتاب

۳۴۷	ایجاد علاقه و انگیزه شغلی
۳۴۹	استرس شغلی
۳۴۹	عوامل ایجاد استرس
۳۵۰	آثار استرس
۳۵۱	پیشگیری از استرس

۳۵۳	بخش بیست و یکم - امنیت و حفاظت شغلی
۳۵۴	سرقت از شعب بانکها
۳۵۷	کلاهبرداران بانکی و روش های مورد استفاده
۳۶۱	جاذبان بانکی و چک های جعلی
۳۶۳	کارکنان و امنیت اسنادی
۳۶۴	کارکنان و امنیت گفتاری
۳۶۶	کارکنان و خودداری از انتفاع شخصی
۳۶۷	کارکنان و پرهیز از تضاد منافع
۳۶۷	کارکنان و امنیت اطلاعات بانک
۳۶۹	کارکنان و امنیت فیزیکی شعب
۳۷۱	کارکنان و استفاده از اموال بانک
۳۷۲	کارکنان و امنیت ارتباطات سازمانی
۳۷۳	کارکنان و عملیات پولشویی
۳۷۵	آشنایی با پلیس فتا

۳۷۹	بخش بیست و دوم - ضمانت
۳۸۰	ضمانت ۱ - تابع و مأخذ
۳۸۴	ضمانت ۲ - معنی آثار مولف

۳۰۸	پرهیز از خود خواهی
۳۰۸	صداقت
۳۰۸	فروتنی
۳۰۹	آفات کار گروهی
۳۰۹	خودبینی و غرور
۳۰۹	کم رویی و خودکم بینی
۳۱۰	دل سردی و یاس

۳۱۱	بخش نوزدهم - ارتباط مؤثر با مشتریان
۳۱۲	مشتری، ولی نعمت بانک
۳۱۳	شناخت و طبقه بندی مشتریان
۳۱۵	مشتریان تازه
۳۱۶	هرم سودآوری مشتریان
۳۱۷	میزان رضایت مندی مشتریان
۳۱۸	عوامل رفتاری کارکنان و رضایت مشتریان
۳۱۸	مشتریان از منظر آمار
۳۱۹	اهمیت رفتار با مشتریان
۳۲۰	اصول رفتار با مشتریان
۳۲۱	آداب رفتار با مشتریان
۳۲۴	چهره شناسی مشتریان
۳۲۶	مهارت های اداره کردن انواع مشتریان
۳۲۷	مشتریان غیر منطقی
۳۲۸	مشتریان بد اخلاق
۳۲۸	مشتریان دارای عقاید نادرست
۳۲۹	مشتریان کم رو و مردد
۳۲۹	مشتریان بیش از حد خودمانی و بی ملاحظه
۳۳۰	مشتریان دارای فرهنگ متفاوت
۳۳۰	مشتریان دارای ناتوانی های جسمی و روحی
۳۳۰	مشتریان ناخوشایند
۳۳۰	تست سریع رفتاری

۳۳۱	بخش بیستم - بهداشت و ایمنی شغلی
۳۳۲	بیماری های شغلی
۳۳۴	شعبه خانه دوم کارکنان بانکها
۳۳۵	آلودگی های اسکناس
۳۳۸	شلوغی شعب
۳۳۹	محل استقرار متصدیان
۳۴۱	بیماری های چشمی در کار با کامپیوتر
۳۴۴	عوارض و مشکلات پشت میز نشینی
۳۴۶	شادابی در محیط کار

مقدمه

در جهان معاصر، افزایش اطلاعات و مجموعه دانستی‌های مرتبط با نظام شغلی به عنوان یک عنصر سازمانی پذیرفته شده است و گشودن میدان‌ها و زمینه‌های مساعد جهت آشنا سازی نیروهای انسانی با آخرین دستاوردهای علمی و تخصصی به لحاظ دسترسی به بهره‌وری و بازدهی بیشتر، از حساسیت و اهمیت شایان توجهی برخوردار است. به نحوی که برنامه ریزی آموزشی نیروی انسانی، نوعی سرمایه‌گذاری تلقی شده و بر تقویت مستمر ارکان آن تاکید و تصریح می‌گردد.

با توجه به این مهم است که تدارک برنامه‌های آموزشی در یک سازمان به منزله عامل تعیین کننده در ایجاد یک نظام سالم اقتصادی و عامل فزاینده در راستای مجموعه آموخته‌ها و دانش‌های کاربردی نیروهای انسانی آن سازمان محسوب می‌شود. به نحوی که لیاقت و شایستگی نیروهای انسانی در پذیرش وظایف و مسئولیت‌های نظیر سازمانی در گرو آموزش و فراگیری تخصص‌های حرفه‌ای و شغلی آنها می‌باشد. از این رو در یک تعریف عام، آموزش همان عبارت است از: «ارتقاء سطح دانش و تخصص کارکنان به نحوی که بتوانند وظایف شغلی خود را با نحو مطلوب و احسن انجام داده و برای قبول مسئولیت‌های بیشتر و بهتر آماده شوند».

به اعتقاد کارشناسان در عرصه بانکداری بین‌المللی، کم کردن فاصله صنعت بانکداری کشور در مقایسه با صنعت نوین بانکداری، از طریق بکارگیری فناوری‌های نوین بانکی ممکن خواهد بود و آموزش کارکنان در این عرصه، یک نیاز اساسی و ضروری محسوب می‌گردد.

در عرصه رقابت داخلی نیز، سطح بالای ارائه خدمات بانکی، بستگی مستقیم به قابلیت کارکنان هر بانک و میزان قابلیت کارکنان نیز، به نوع آموزش کارکنان و تقویت مهارت‌های آنان ارتباط دارد. ایجاد مزیت رقابتی منحصر به فرد و غیر قابل تقلید (به سادگی) توسط سایر بانک‌ها و رقبا در شبکه بانکی بر توجه به فضای مواجهه با مشتریان از طریق تبدیل نمودن توانمندی‌های رقابتی به تخصصی متصدیان امور بانکی به شایستگی‌های کلیدی خود و تسلط آنان علاوه بر عملیات بانکی، بر عرصه بازار سرمایه و پول نظیر: خدمات لیزینگ، خدمات بیمه‌ای، خرید و فروش ارز، فعالیت‌های کارگزاری، خدمات اعتباری اختصاصی، بانکداری شرکتی و ... تصریح دارد. در این دیدگاه، متصدیان امور بانکی، منابع انسانی خط مقدم خدمت‌رسانی به مشتریان در بانک‌ها و حرفه‌ای‌ترین و کارآفرین‌ترین گروه منابع انسانی بانک‌ها محسوب می‌شوند.

علاوه بر آن، با استقرار نظام بانکداری بدون ربا، اهداف جدیدی در پیش روی نظام بانکی کشور قرار گرفته که نیل به آن مستلزم تجهیز نیروی انسانی کاردان و مسلط به شناخت مفاهیم عقود اسلامی مورد استفاده و اعتقاد و باور قلبی به این مبانی می‌باشد که این امر خود آموزش‌های مداوم، هدف‌دار و برنامه‌ریزی شده را همگام با پیشرفت‌های علمی و فن‌آوری نوین می‌طلبد.

مجموعه این عوامل اصلی و بسیاری مولفه‌های دیگر، بر این مهم تاکید و تصریح دارد که آموزش بانکداری و سرمایه‌گذاری در نیروی انسانی بانک‌ها، دیگر یک «انتخاب» نیست، بلکه یک «ضرورت» می‌باشد و به جد می‌بایست در فرایند مدیریت نظام بانکی کشور مورد توجه قرار گیرد.

بیش از یک دهه تدریس اینجانب در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت کارکنان بانک‌ها در دهه هفتاد و احساس کمبود منابع کاربردی کافی به خصوص در دوره‌های آموزشی کارکنان واحدهای صف، موجب گردید تا سلسله مقالاتی را در سال‌های ۸۰-۱۳۷۹ با عنوان «مهارت‌های تحویل‌داری» در هفته نامه سپهر (هفته نامه بانک صادرات ایران) به نگارش در آورم. استقبال همکاران از مقالات موجب شد تا مقالات، جمع آوری و به همراه سایر نیازهای واقعی و مطرح شده فراگیران در دوره‌های آموزشی، تکمیل و در قالب کتابی با عنوان «راهنمای امور تحویل‌داری» در اردیبهشت ماه ۱۳۸۱ و در ۵۰۰۰ نسخه انتشار یابد. استقبال کم نظیر سایر بانک‌ها از این کتاب، منجر به تجدید چاپ‌های بعدی آن در سال‌های ۱۳۸۲ و ۱۳۸۳ تا ۴۰۰۰ جلد دیگر گردید. پس از آن نیز تا سال ۱۳۸۸ که به دلیل مسئولیت‌های اینجانب به عنوان عضو هیئت مدیره، رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل در بانک‌های صادرات استان‌ها، فرصت بازنگری و بروز رسانی آن فراهم نشد، تمام و یا قسمت‌هایی از این کتاب به صورت جزوات درسی توسط واحدهای آموزش بانک‌ها، تکثیر و مورد استفاده قرار گرفت.

آغاز تدریس در دوره‌های کوتاه مدت موسسه عالی آموزش بانکداری در سال ۱۳۸۹ و تدریس دوره امور تحویل‌داری کارکنان بانک‌ها، موجب شد تا متناسب با نیازهای جدید فراگیران، تجارب مدیریتی یک دهه و ارتباط روزمره و عینی با کارکنان شعبه، مباحث کتاب مورد بازنگری و بازنویسی مجدد قرار گیرد. تنوع و تعدد جزوات امور تحویل‌داری اینجانب در موسسه عالی آموزش بانکداری، واحدهای آموزش سایر بانک‌ها و مؤسسات اعتباری طی سال‌های ۹۳-۱۳۸۹ که بعضاً در هر دوره با دوره قبلی، متمایز بوده و مباحث جدیدی به آن اضافه می‌گردید، مؤید این مطلب می‌باشد.

کتاب حاضر تکمیل قدم‌های کوچکی است که در راستای تهیه متون آموزشی کاربردی و مرتبط با یکی از مشاغل مهم و حساس نظام بانکی و با هدف ایجاد ارتباط لازم بین محتوی برنامه‌های آموزشی با آنچه که وظایف و مسئولیت‌های محوله به کارکنان اقتضاء می‌نماید، در دهه هفتاد برداشته شد. کارکنانی که آئینه تمام‌نمای بانک‌ها می‌باشند و مشتریان در برخورد با آنان، مجموعه عظیم و گسترده یک بانک را به قضاوت و داوری نشسته و بر اساس آن، نسبت به تداوم و یا قطع رابطه خود با یک بانک تصمیم گرفته و عمل می‌نمایند. در کتاب حاضر سعی بر آن می‌باشد تا به عنوان یک بسته آموزشی جامع و کاربردی، مجموعه نیازهای آموزشی کارکنان واحدهای صف را به طور یکجا و مرتبط ارائه نماید. لذا این کتاب در دوره های آموزشی زیر که معمولاً در برنامه‌های آموزشی بانک‌ها و مؤسسات اعتباری به صورت مجزا و منفک برگزار می‌شود، می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد و علاوه بر آن، عدم نیاز کارکنان به کتاب‌ها و یا جزوات آموزشی متعدد را فراهم نماید.

- دوره آموزشی آشنایی با بانک، بانکداری، مقررات و نظام بانکی
- دوره آموزشی مهارت‌های شغلی و رفتاری کارکنان شعب
- دوره آموزشی مدیریت دریافت و پرداخت (امور تحویل‌داری)
- دوره آموزش فرهنگ سازمانی و اخلاق حرفه‌ای در بانکداری
- دوره آموزشی ابزارشناسی در شعب
- دوره آموزشی مشتری‌مداری در شعب

- دوره آموزشی بهداشت شغلی در شعب

- دوره آموزشی امنیت و ایمنی در شعب

در تدوین کتاب حاضر که حاصل تجارب شخصی در امور تحویداری، مشاهدات الگوهای موفق تحویلداران - مجرب و کار آزموده، مطالعات مرتبط با موضوع و یادداشت‌های شخصی جهت تدریس در دوره‌های آموزشی امور تحویداری می‌باشد، سعی گردید تا مطالب به زبانی ساده، روان و با قابلیت کاربرد تدریس در دوره‌های آموزشی اعم از حضوری و یا غیر حضوری ارائه شود و امید است در راستای بهبود کیفی دوره‌های آموزشی تربیت متصدیان شعب با توجه به اهمیت و حساسیت جایگاه شغلی آنها، مفید و مؤثر واقع شود. بدیهی است علیرغم تمامی کوشش‌های به عمل آمده، کتاب حاضر نمی‌تواند خالی از اشکال باشد و ارائه پیشنهادات و نظرات اصلاحی مدیران آموزشی، مدرسین و همکاران نظام بانکی می‌تواند مؤلف را در تکمیل هرچه بیشتر و بهتر آن یاری نماید.

علی اکبر صادقی پایین کولایی

تهران - ۱۳۹۶