

خوب است بدانیم:

از ابتدای سال جاری تا پایان آبان ۱۳۹۲، در حدود سه میلیون و چهارصد هزار تراکتس مالی (انتقال وجه و پرداخت قبض) جمعاً به مبلغ ۶۴۴۳ میلیارد ریال از طریق سامانه همراه بانک و تلفنبانک کشاورزی انجام شده است. شایان ذکر است قابلیت‌های انتقال وجه پایا و پرداخت اقساط تسهیلات نیز به مجموعه خدمات همراهبانک کشاورزی افزوده شده است.



دکتر طالبی:

بانک نیازمند تخصص، دقت و مهارت کارشناسان حقوقی است

دکتر محمد طالبی رئیس هیأت مدیره و مدیر عامل بانک کشاورزی در نخستین همایش آموزشی سالانه کارشناسان حقوقی این بانک در سال جاری گفت: در موضوعات اساسی که در بانک انجام می شود باید نظر حوزه حقوقی گرفته و لحاظ شود و بانک به تخصص، دقت و مهارت کارشناسان حقوقی نیاز دارد.

به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی، دکتر طالبی ضمن اعلام این مطلب به ضرورت آگاهی و اطلاع کارشناسان حقوقی از مقررات و قوانین جاری کشور اشاره کرد و افزود: فعالیت‌های حقوقی، حواس جمعی، دقت و توجه زیادی را می طلبد و علاوه بر آن اطلاعات و دانش ذهنی هم لازم است تا هم در مراحل اولیه عقد قرارداد و هم در مراحل بعد از آن، کارها به درستی انجام شوند.

مدیر عامل بانک باتوجه به برگزاری دوره های آموزشی حقوقی اظهار داشت: آموزش و یادگیری مباحث حقوقی جزو ضروریات است و سبکی هم که در بانک اجرا می شود باتوجه به برگزاری کارگاه های آموزشی و وجود بحث و تبادل نظر، سبک بسیار خوبی است که نتایج مثبتی دارد.

رئیس هیأت مدیره بانک در پایان همکاران حوزه حقوقی را نعمتی برای بانک دانست و خواستار تعریف شبکه حقوقی بانک شد. وی افزود: این شبکه باید شعب سراسر کشور را پوشش داده و به روسای شعب مشاوره حقوقی لازم داده شود. همایش آموزشی سالانه کارشناسان حقوقی بانک طی روزهای دوازدهم و سیزدهم آذرماه در تهران برگزار شد و طی روز اول محمد آریا مدیر امور حقوقی بانک، صدیقه هجینی نژاد رئیس اداره کل حقوقی و دکتر توکلی یکی از وکلای همکار بانک سخنرانی کردند. برگزاری کارگاه های آموزشی نیز از برنامه های اولین روز همایش بود.

روز دوم همایش با جمع بندی گزارش کارگروه ها شروع شد و با سخنرانی دکتر طالبی رئیس هیأت مدیره و مدیر عامل بانک و بهنام کیخسروی رئیس اداره کل دعای حقوقی و اکبر تائبی معاون اداره کل وصول مطالبات و اجرا ادامه و با برگزاری میز پرسش و پاسخ پایان یافت.

به نام خدا

حضرت امام رضا (ع):
هر کس اندوه و مشکلی را از مؤمنی برطرف کند خداوند در روز قیامت اندوه را از قلبش برطرف سازد.

کارنامه شعف آور

آدم‌ها معمولاً در پایان هر سال و آغاز سال جدید، نگاهی به عملکرد خود در سال پشت سر می‌اندازند. اینکه چه کرده‌اند و چه باید می‌کردند؟ یا چه به دست آورده‌اند و چه باید به دست می‌آوردند و ... حکمی کلی در برابر همه نیست و حتی زمان این نگاه کردن به پشت سر نیز امری ثابت و لایتغیر نیست. بسیاری از مردم این بررسی را در مقطع تغییر سال رسمی انجام نمی‌دهند و مثلاً روز تولد و دوران گذار از سنی به سن دیگر را مقطع این نگاه به پشت سر می‌گیرند. نظام‌ها و سازمان‌ها نیز چنین خصلت و روشی دارند. برخی ارزیابی از خویش را به آغاز سال و می‌گذارند و برخی سالگرد تولد خود را برای نگاه به پشت سر انتخاب می‌کنند. گاه هم توفیقی و تقدیری می‌تواند دلیلی شود برای این نگاه به قفا.

بانک کشاورزی هم از این قاعده مستثنی نیست؛ فارغ از همه گزارش‌گیری‌های سالانه و مقطعی، زمانی هم می‌تواند به بهانه مهر تائید بین‌المللی بر کارنامه‌اش، نگاهی به گذشته کند و دلایل این توفیق را جستجو کند؛ جایزه شعف مشتری همان کارنامه مقبول و بهانه‌ای است که بنگریم به عملکرد بانک کشاورزی و نگاه کنیم تا دلیل توفیق این نهاد معظم اقتصادی کشاورزی را بیابیم. سوای جزئیات، جایزه شعف مشتری را جایزه‌ای می‌دانند که از سوی یک موسسه جهانی بازاریابی و فروش به سازمان یا نهادی اعطا می‌شود که مشتریان خود را محترم می‌دارد، لکن این احترام و پاسخ دادن به نیاز به مشتری به گونه‌ای است که مشتری را به شوق و شعف و می‌آورد. جایزه‌ای که در سال ۲۰۱۳ در میان ۲۵ کشور، به بانک کشاورزی رسید. جایزه‌ای که به حق از آن بانک کشاورزی شد به استناد پرداخت ۴۷ میلیارد ریال تسهیلات طرح توسعه کشاورزی طی یک سال، پیشرو بودن در ارائه نسل چهارم بانکداری الکترونیکی، پرداخت سالانه یازده هزار میلیارد ریال بیمه محصولات کشاورزی، برتر بودن در شاخص‌های سلامت در نظام بانکی، حمایت تام از تولید سالانه بیش از یکصد میلیون تن محصولات زراعی و دامی، نوآوری‌های هر روزه و ... مبارک باشد این موفقیت چشمگیر که اندک سیاسی است از کار سترگ بانک کشاورزی

مدیر مسئول

دکتر طالبی:

در بانک کشاورزی موج جدیدی برای رضایت مشتری ایجاد شده است

برای بالا بردن رضایت مشتریان کنونی است.

دکتر طالبی اضافه کرد: برای دستیابی به این هدف بهترین و مؤثرترین کسانی که می‌توانند نقش اساسی ایفا کنند کسانی هستند که در شعب به عنوان نقطه تماس با مشتری فعالیت می‌کنند زیرا که از تمام ویژگی‌های فرهنگی و اجتماعی منطقه خود آگاهی دارند.

وی در بخش دیگری از سخنانش نگرش مثبت به مشتریان اعتباری را یک راهکار مناسب در حوزه ارتباط با مشتریان دانست و تأکید کرد: توجه به مشتریان اعتباری از دید منفی یک اشتباه راهبردی است.

دکتر طالبی در خاتمه سخنانش ابراز امیدواری کرد با تلاش همه همکاران بانک کشاورزی عملکرد موفق‌تری در عرصه رقابت ارائه شود.

مطلب فوق افزود: موج جدیدی در بانک کشاورزی برای رضایت مشتری ایجاد شده است که این حرکت نیاز امروز بانک است.

وی با بیان اینکه بانک کشاورزی به عنوان یک بانک شناخته شده با قدمت طولانی است که شاکله تصویری آن در ذهن مشتری شکل گرفته گفت: تصویر مثبت مشتری ما را در ادامه مسیر کمک می‌کند.

دکتر طالبی افزود: مشتریان اعتباری امتیاز بزرگی برای بانک کشاورزی به شمار می‌آیند و اگر قرار است قدمی در حوزه ارتباط با مشتریان برداریم گام نخست توجه به این دسته از مشتریان است.

وی مشتری را بهترین ابزار پیام‌رسانی خدمات در بانک دانست و تصریح کرد: رضایت مشتریان یکی از ضرورت‌های بانک است و بهترین اقدام فراهم کردن شرایط مناسب



دکتر محمد طالبی رئیس هیأت مدیره و مدیر عامل بانک کشاورزی در حوزه رقابتی برای جلب نظر مشتریان، نظرات کارکنان شعب به دلیل اینکه با مشتریان در تماس هستند بیشتر مهم است.

به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی، دکتر طالبی روز چهارشنبه سیزدهم آذرماه که از طریق ویدئو کنفرانس در دومین روز از چهارمین همایش مدیریت ارتباط با مشتری این بانک سخن می‌گفت: با اعلام

با تسهیلات بانک کشاورزی به بهره‌برداری رسید

• طرح گلخانه روباز داربستی در شهرستان دیر استان بوشهر با صرف هزینه یک میلیارد و ۳۰۰ میلیون ریال و زمینه اشتغال ۲ نفر

• طرح مرغداری گوشتی ۲۰ هزار قطعه ای در شهرستان باغملک استان خوزستان با صرف هزینه ای معادل دو میلیارد و پانصد میلیون ریال و زمینه اشتغال ۳ نفر

• واحد گاوداری شیری در شهرستان بردسیر استان کرمان با صرف هزینه‌ای معادل ۸ میلیارد ریال و زمینه اشتغال ۱۰ نفر

• واحد گلخانه هیدروپونیک در شهرستان سیرجان استان کرمان با حمایت بانک کشاورزی با صرف هزینه‌ای معادل ۷ میلیارد ریال و زمینه اشتغال ۱۲ نفر

• واحد کشتارگاه صنعتی طیور در شهرستان زرنده استان کرمان با صرف هزینه ای معادل ۵ میلیارد ریال و زمینه اشتغال ۱۴ نفر

• واحد تولید شیری و بیسکویت در استان کرمان با صرف هزینه ای معادل ۵ میلیارد ریال و زمینه اشتغال ۱۵ نفر

• طرح پرورش آبزیان در استان خراسان جنوبی شهرک صنعتی بیرجند با ظرفیت تولید سالانه ۱۵۰۰ تن با صرف هزینه ای معادل ۳ میلیارد و ۷۵۰ میلیون ریال و زمینه اشتغال ۱۰ نفر

• طرح مرغداری گوشتی ۳۰ هزار قطعه ای در شهرستان گناوه استان بوشهر با صرف هزینه ای حدود ۶/۶ میلیارد ریال

• طرح گلخانه سبزی و صیفی ۳ هکتاری در شهرستان دهقان استان اصفهان با صرف هزینه ای معادل ۱۳ میلیارد ریال

• واحد پروار بندی گوساله به ظرفیت ۱۰۰ راس در شهرستان خور موج استان بوشهر با صرف هزینه ای به مبلغ یک میلیارد و ۸۰۰ میلیون ریال و زمینه اشتغال ۷ نفر

برگزاری چهارمین همایش مدیریت ارتباط با مشتری بانک کشاورزی

محوری، نقاط تماس با مشتری، شعف مشتری و ... موضوع سخنرانی محمد ابراهیم علی سمیر رئیس اداره کل ارتباط با مشتریان بود. همچنین ابوالفضل صالحیان و مجید رضا خردخواه معاونان اداره کل بانکداری خرد درباره طرح های جهش، فروش تهاجمی و جانبی، خدمات فروش، فروش جانبی و تزایدی خدمات سخنرانی کردند و محمد معماران معاون اداره کل بانکداری اختصاصی و شرکتی مطالبی پیرامون بانکداری اختصاصی ارائه کرد. این گزارش می‌افزاید ارائه مطالبی درباره بخش بندی مشتریان، شناخت رفتار مشتریان و فرهنگ سازی ارتباط با مشتری از دیگر موضوعات مطرح شده نخستین روز همایش بود.

بر اساس این گزارش سخنرانی حشمت الله نظری عضو هیئت مدیره بانک کشاورزی و تدریس مباحث آموزشی دکتر محمود آسیاچی از استادان دانشگاه درباره ارتباط با مشتری، روش های بهبود ارتباطات اثربخش، فنون مذاکره و مشعوف سازی مشتری برنامه های دومین روز همایش بود.

چهارمین همایش مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) بانک کشاورزی با هدف آموزش روش های بهبود ارتباطات اثر بخش با مشتری در مرکز آموزش بابلسر برگزار شد.

به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی استان مازندران در نخستین روز این همایش که امین مرادی مدیر امور مشتریان، روسا، معاونان و کارشناسان ادارات مرکزی، جمعی از مدیران و کارشناسان حوزه مشتریان مدیریت ها و همچنین روسا و کارکنان شعب این بانک از سراسر کشور حضور داشتند، حشمت الله نظری عضو هیئت مدیره این بانک در یک ارتباط زنده تصویری طی سخنانی به تشریح نقش و جایگاه مشتری و لزوم ارائه خدمات متناسب با نیازهای مشتریان پرداخت و در ادامه امین مرادی مدیر امور مشتریان به عنوان دومین سخنران درباره مفاهیم تئوری و عملی ارتباط با مشتری مطالبی را ارائه کرد.

بر اساس این گزارش تبیین وضعیت بانک از گذشته تا کنون، مقایسه آن با دیگر بانک ها، شکل گیری بازاریابی و مشتری



حشمت الله نظری:

تغییرات ساختاری بانک کشاورزی بر مبنای مشتری محوری است

یک انتخاب است و سازمان‌هایی موفقند که مسیرشان را از قبل انتخاب کرده باشند. نظری اضافه کرد: در دنیای امروز ساختن آینده مقدم بر پیش‌بینی آن است و تعریف چشم‌اندازها و مأموریت‌ها نیز جزء دیگر الزامات سازمان‌های امروز به شمار می‌آیند. وی متذکر شد: بانک کشاورزی نیز با

تجربه موفق ۸۰ ساله و اثرگذاری در اقتصاد کشور باید برای رسیدن به موفقیت بیشتر خود را آماده کند. عضو هیئت مدیره بانک کشاورزی با اشاره به ضرورت جمع‌آوری منابع ارزان قیمت برای به‌کارگیری در بخش کشاورزی، بر استفاده از ظرفیت‌های نرم‌افزاری به ویژه بانکداری الکترونیک تأکید کرد و تلاش مضاعف کارکنان این بانک را برای تحقق اهداف تعیین‌شده خواستار شد.

نظری توجه به نیازهای مشتریان، بازارهای جدید، ارائه طرح‌های جدید، افزایش بهره‌وری، ارائه خدمات کیفی، هزینه پایین و ... را از مسائل مهم حوزه مشتریان برشمرد و گفت: همه کارکنان بانک باید با آگاهی کامل از خدمات قابل ارائه، برای حفظ و افزایش سهم از بازار تلاش کنند. وی افزود: نوع عملکرد کارکنان در حفظ یا خدشه‌دار شدن اعتبار و آبروی سازمان

حشمت‌الله نظری عضو هیأت مدیره بانک کشاورزی در تشریح نقش و جایگاه مشتری در موفقیت بانک‌ها گفت، تغییر و تحول متناسب با نیازهای مشتری یکی از الزامات نظام بانکی به شمار می‌آید و تغییرات ساختاری این بانک نیز بر مبنای مشتری محوری است.

به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی، نظری صبح روز سه‌شنبه دوازدهم آذر ماه در یک ارتباط تصویری با شرکت کنندگان چهارمین همایش مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) این بانک ضمن اعلام مطلب فوق افزود: تغییر و تحول از ویژگی‌های دنیای امروز است و بر اساس این ویژگی باید خدمات جدیدی را به مشتریان ارائه داد.

وی، تأکید بر اینکه باید دائم در حال تحول باشیم خاطر نشان کرد: تغییرات ساختاری در بانک کشاورزی متناسب با نیازهای مشتری انجام شد و راه‌اندازی ادارات مشتریان اعتباری، ارتباط با مشتریان، بانکداری اختصاصی و شرکتهای همسو با این اهداف و نیازها است.

عضو هیأت مدیره بانک کشاورزی پرهیز از بی‌تفاوتی نسبت به خواسته‌های مشتریان را از دیگر ضرورت‌های دنیای امروز دانست و گفت: امروزه موفق بودن و موفقیت داشتن

نقش بسزایی ایفاء می‌کند. از این رو موفقیت بیشتر بانک کشاورزی در گرو اطلاع کامل همکاران از مأموریت‌ها و اهداف این بانک است.

نظری با بیان این که امکانات نرم‌افزاری بانک کشاورزی جزو بهترین امکانات در نظام بانکی کشور است تصریح کرد: استفاده از این امکانات می‌تواند در افزایش بهره‌وری و رسیدن به موفقیت راهگشا باشد. وی به عملکرد موفق بانک کشاورزی در اجرای طرح توسعه کشاورزی اشاره کرد و افزود: به مشتریان اعتباری و مجریان طرح‌ها باید توجه ویژه‌ای داشت و متناسب با نیازهای آنان نیز خدمات جدیدی ارائه کرد.

عضو هیئت مدیره بانک کشاورزی در خاتمه سخنانش از افزایش تعدادی خدمت جدید به مجموعه خدمات این بانک خبر داد و تأکید کرد: همه کارکنان به ویژه کارکنان شعب باید از این خدمات مطلع باشند.

امکانات نرم‌افزاری بانک کشاورزی جزو بهترین امکانات در نظام بانکی کشور است و استفاده از این امکانات می‌تواند در افزایش بهره‌وری و رسیدن به موفقیت راهگشا باشد

برگزاری همایش آموزشی کارشناسان حقوقی بانک

آموزشی از برنامه‌های نخستین روز همایش بود. بر اساس این گزارش روز دوم همایش با سخنرانی مهندس ماهی کار عضو هیأت مدیره بانک درباره نقش کارشناسان حقوقی در تصمیم‌سازی‌ها آغاز شد و در ادامه بهنام کیخسروی رئیس اداره کل دعاوی حقوقی بانک وظایف کارشناسان حقوقی در دعاوی بانک را تشریح کرد. این همایش با جمع‌بندی گزارش کارگاه‌ها و برگزاری پنل پرسش و پاسخ خاتمه یافت.

اولین همایش آموزشی کارشناسان حقوقی بانک کشاورزی در سال جاری طی روزهای ۱۲ و ۱۳ آذر ماه در تهران برگزار شد. به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی، تبیین سیاست‌های راهبردی بخش حقوقی توسط محمد آریا مدیر امور حقوقی بانک، تشریح عقود جدید خرید دین، مرابحه و استصناع توسط صدیقه هجینی‌نژاد رئیس اداره کل حقوقی و قراردادهای بیان تازه‌های قانون توسط دکتر توکلی مشاور و وکیل بانک و همچنین برگزاری کارگاه‌های

بازدید رئیس اداره کل اعتبارات و سرمایه‌گذاری از شرکت لینا در استان قم

مهندس حمید میرزایی رئیس اداره کل اعتبارات و هدایت سرمایه‌گذاری به همراه مهندس خانی مدیر شعب بانک در استان قم، مدیران گروه‌های مدیریت و کارشناسان از شرکت‌های لینا تولیدکننده اسنک و انواع آبیوم در شهر صنعتی شکوهیه قم بازدید کردند.

فاز دو این شرکت با اعتباری بالغ بر ۱۳۰ میلیارد ریال از محل اعتبار طرح توسعه بخش کشاورزی تامین و توسط مدیریت بانک کشاورزی استان قم پرداخت شد.

یک سوال، یک جواب

معیارهای ارزیابی و امتیازدهی به مقالات همکاران

پرسش: یکی از ابزارهای موثر در ارتقای شغلی کارکنان، چاپ مقالات در نشریات داخلی یا جراید کثیرالانتشار و یا نشریات علمی است. معیارهای ارزیابی و امتیازدهی به این مقالات چیست و مقالات باید چه ویژگی هایی داشته باشند؟

کرد. این دستورالعمل بازنگری شده که در شهریور سال ۸۹ به تایید هیأت مدیره محترم بانک رسید در ۱۰ صفحه و ۱۲ بند تدوین شد.

هدف از تدوین این دستورالعمل نظام مند کردن فرآیند دریافت، بررسی و ارزیابی مقالات، ترجمه ها و کتب علمی همکاران و جهت دهی آثار به سمت رفع مشکلات و بهبود سازمان و تخصیص امتیازات در مسیر ارتقای شغلی همکاران است.

در این دستورالعمل علاوه بر کتب و طرح های ارزنده؛ انواع مقالات به ۴ دسته زیر تقسیم بندی شدند:

۱. مقالات علمی - پژوهشی بین المللی (ISI) یا همان موسسه اطلاعات علمی که به دلیل استانداردهای بالای علمی و ارزیابی جایگاه نخست جهانی را دارد.

**پاسخ:** ترگس آقایان معاون

توسعه و مستندسازی دانش اداره کل آموزش و بهبود مدیریت به این پرسش پاسخ داد و گفت: به منظور ارتقاء و استمرار روحیه علمی و پژوهشی همکاران، اداره کل آموزش و توسعه مهارت ها اقدام به تدوین دستورالعمل برای ارزیابی مقالات، ترجمه ها، کتب علمی و تخصصی و طرح های ارزنده همکاران بانک

• با پرداخت تسهیلات طرح توسعه بخش کشاورزی تولیدات گلخانه‌ای استان یزد ۱۴ درصد افزایش یافت.

• معاون بهبود تولیدات گیاهی سازمان جهاد کشاورزی استان اصفهان در شهرضا گفت: ۲۶ میلیارد تومان تسهیلات در قالب سرمایه در گردش به کشاورزان اصفهانی اعطا می‌شود.

• رئیس سازمان جهاد کشاورزی خراسان جنوبی: از آغاز تشکیل صندوق توسعه بخش کشاورزی خراسان جنوبی تاکنون یک هزار و ۱۱۳ میلیارد ریال تسهیلات به تشکلهای بخش کشاورزی استان اعطا شده است.

• مدیر کل دفتر توسعه منابع آبی شیلات ایران: حدود ۴۰ درصد از ماهیان گرمابی تولید داخل به خارج از کشور صادر می‌شود.

• رئیس سازمان دامپزشکی کشور: از میان ۱۴ کشور منطقه، ایران از نظر فائو به عنوان کشور پیشرو در کنترل بیماری تب برفکی شناخته شده است.

• رئیس هیات مدیره اتحادیه گل و گیاه کشور: انواع گلهای زینتی ایران با استفاده از بسته بندی ویژه به ۱۳ کشور دنیا صادر می‌شود.

• استاندار لرستان از تاسیس نخستین شرکت شهرک‌های کشاورزی کشور در استان خبر داد

• در هشت ماه نخست امسال، خرمای مضافتی تازه یا خشک کرده به وزن ۳۴۰۰ تن به ارزش شش میلیون دلار به دیگر کشورهای جهان صادر شد.

• سازمان خواروبار و کشاورزی ملل متحد (فائو) از ایران تقدیر کرد. این قدردانی به دلیل افزایش تولیدات کشاورزی کشور است که در جدیدترین گزارش فائو به افزایش تولید گندم ایران به ۱۴ میلیون تن در سال جاری میلادی اشاره شده است.

سلف سرویس

از همه بدتر اینکه مشاهده می‌کرد کسانی که پس از او وارد شده بودند، در مقابل بشقاب‌های پر از غذا نشستند و مشغول خوردن بودند.

وی با ناراحتی به مردی که بر سر میز مجاور نشست بود نزدیک شد و گفت: من حدود بیست دقیقه است که اینجا نشسته‌ام بدون آنکه کسی کوچکترین توجهی به من نشان دهد در حالی که می‌بینم شما که پنج دقیقه پیش وارد شدید با بشقاب پر از غذا در مقابل من اینجا

داستانی است در مورد اولین دیدار امت فاکس نویسنده و فیلسوف معاصر از آمریکا هنگامی که برای نخستین بار به رستوران سلف سرویس رفت وی که تا آن زمان به چنین رستورانی نرفته بود در گوشه ای به انتظار نشست با این نیت که از او پذیرائی شود اما هر چه لحظات بیشتری سپری می‌شد، ناشکیبایی او از اینکه می‌دید پیشخدمت‌ها کوچکترین توجهی به او ندارند، شدت می‌گرفت.

اخبار اقتصادی - بانکی

● سازمان سرمایه‌گذاری و کمک‌های اقتصادی و فنی اعلام کرد: سه داوطلب ایرانی موفق شدند با رتبه بالا در بین پذیرفته شدگان نهایی بانک توسعه اسلامی در رشته‌های ICT در دانشگاه کمبریج، رشته داروسازی و شیمی دارویی در دانشگاه امپریال کالج انگلستان در مقطع دکتری پذیرفته شوند.

● گزارش‌های بانک مرکزی از تعداد چک‌های مبادله شده در هفت ماه نخست سال جاری نشان می‌دهد که نسبت به دوره مشابه سال قبل تعداد چک‌های برگشتی در حدود ۹ درصد کاهش یافته است.

● به گزارش خبرگزاری تسنیم به دنبال کاهش تحریم‌های ایران، نه تنها هالک بانک بلکه تمام بانک‌های ترکیه قادر خواهند بود با ایران مبادله بانکی انجام دهند.

● نسبت تسهیلات غیر جاری یا مطالبات سررسید گذشته، معوق و مشکوک الوصول نظام بانکی به کل تسهیلات ریالی و ارزی در سال ۹۱ به ۷/۱۴ درصد رسیده که نسبت به سال ۲/۶۰۹۰ درصد کاهش یافته است.

● بر اساس جدیدترین آمار گمرک از تجارت خارجی ایران، ارزش صادرات کشور در ۸ ماه ابتدای سال جاری به ۲۴ میلیارد و ۶۰۵ میلیون دلار و واردات به ۲۸ میلیارد و ۲۴۷ میلیون دلار رسید.

● مهدی رضوی با حکم رئیس کل بانک مرکزی به ریاست مؤسسه آموزش عالی بانکداری منصوب شد.

● رئیس کل بانک مرکزی از تشکیل کارگروهی برای آزادسازی پول‌های بلوکه‌شده ایران خبر داد و گفت: این کارگروه بزودی کار خود را آغاز می‌کند.

● هند در پی تعدیل معیارهای سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی برای تقویت اعتماد سرمایه‌گذاران با پشت سر گذاشتن چین و ایالت متحده جذاب‌ترین مقصد سرمایه‌گذاری شناخته شد.

● در نشست شورای وزیران سازمان همکاری اکو ریاست این سازمان از جمهوری آذربایجان به ایران منتقل شد.



و ثبت در سیستم کتابخانه الکترونیک را داشته باشند و به عنوان آرشیو غنی اطلاعاتی علمی در اختیار تمامی همکاران بانک، اساتید دانشگاه، محققین و تمام مراجعه کنندگان به کتابخانه مرکزی قرار گیرند. در حال حاضر مقالات علمی-پژوهشی ISI که همکاران ارسال کرده اند علاوه بر کسب ۱/۵ امتیاز کارشناسی، در سیستم کتابخانه الکترونیکی ثبت شده است و به آنان تقدیر کتبی مدیر محترم امور سرمایه انسانی اعطاء می‌شود.

جدول مذکور در سایت آزاد قابل دسترسی است.
- تا کنون نزدیک به ۳۰۰۰ مقاله در کارگروه بررسی و ارزیابی فعالیت‌های تحقیقاتی کارکنان بررسی شده است و امتیاز ارتقای کارشناسی همکاران در سیستم جامع منابع انسانی ثبت شده است.
- انتظار می‌رود با توجه به پتانسیل بسیار بالای کارشناسی همکاران بانک، شاهد دریافت مقالات غنی علمی، کاربردی باشیم که قابلیت نمایه سازی

۴. مقالات علمی- مروری یا علمی تخصصی که به یک زمینه تخصصی می‌پردازد و نویسنده مقاله معمولاً از متخصصان ارشد بین المللی است.
- ضوابط پذیرش کتب، مقالات و ترجمه‌ها بر اساس ۱. "رعایت چارچوب محتوایی" ۲. "رعایت چارچوب ارائه" است. (در قالب ۱۶ بند در دستورالعمل به تفصیل تشریح شده است)
- مقادیر امتیاز ارزیابی‌ها بر اساس جدولی از ۰/۲۵ تا ۱/۵ امتیاز طبقه بندی شده است که

حکم سلف سرویس است. همه نوع رخدادهای، فرصت‌ها، موقعیت‌ها، شادی‌ها و غم‌ها در برابر ما قرار دارند در حالی که اغلب ما بی‌حرکت به صندلی خود چسبیده‌ایم و آنچنان محو این هستیم که دیگران در بشقاب خود چه دارند و دچار شگفتی شده‌ایم که چرا او سهم بیشتری دارد که هرگز به ذهنمان نمی‌رسد خیلی ساده از جای خود برخیزیم و ببینیم چه چیزهایی فراهم است، سپس آنچه می‌خواهیم برگزینیم!

منبع: اینترنت

نشسته‌اید! موضوع چیست؟! مردم این کشور چگونه پذیرائی می‌شوند؟
مرد با تعجب گفت: اینجا سلف سرویس است؛ سپس به قسمت انتهایی رستوران جایی که غذاها به مقدار فراوان چیده شده بود اشاره کرد و ادامه داد: به آنجا بروید، یک سینی بردارید و هر چه می‌خواهید انتخاب کنید، پول آنرا بپردازید بعد اینجا بنشینید و آنرا میل کنید!
امت فاکس که قدری احساس حماقت می‌کرد دستورات مرد را در پی گرفت، اما وقتی غذا را روی میز خود گذاشت ناگهان به ذهنش رسید که زندگی هم در

پیشنهادهای شما

عنوان پیشنهاد: تنظیم کارنامه برای شعب

کد پیشنهاد: ۱۸۵۶۰

تاریخ پیشنهاد: خرداد ماه ۸۹

نام پیشنهاد دهنده: حمید رضا مصلی نژاد

کد پرسنلی: ۱۶۲۴۴

محل خدمت: مدیریت البرز

متن پیشنهاد به شرح ذیل است:

هم‌اکنون عملکرد شعب در زمینه‌های مختلف به صورت یکجا در مقاطع خاص تهیه نمی‌شود. پیشنهاد می‌شود عملکرد شعب در زمینه‌های تجهیز منابع، بانکداری الکترونیک، وصول مطالبات توسط مدیریتهای در مقاطع سه ماهه در قالب کارنامه تهیه و به شعب ارسال شود.

مزایای این پیشنهاد:

ارائه کارنامه از طریق جمع‌آوری اطلاعات برای استفاده شعب باعث شناسایی نقاط قوت و ضعف شعبه در مقاطع مشخص، تدوین راهکار و استراتژی برای شعبه می‌شود.

این پیشنهاد در فروردین ماه ۱۳۹۱ اجرایی شده است.

امتیاز پیشنهاد: ۵، ۰ نمره

روسیه رکورد دار افتخارات والیبال المپیک

بهتر است بدانید



مقام دوم المپیک و ۳ بار نیز به مقام سوم المپیک رسیده‌اند.

بعد از این تیم، ایالات متحده آمریکا با ۳ بار قهرمانی در سال‌های ۱۹۸۴، ۱۹۸۸ و ۲۰۰۸ در جای دوم قرار دارد و برزیل هم ۲ بار قهرمان المپیک‌های ۱۹۹۲ و ۲۰۰۴ شده است. پرافتخارترین بازیکن والیبال جهان، ساموئله پاپی از ایتالیا و سرگئی تیتی‌خین از روسیه یا همان شوروی سابق هستند که هر کدام از این بازیکن‌ها صاحب ۴ مدال شده‌اند.

رقابت‌های والیبال، از سال ۱۹۶۴ و زمانی که ژاپن میزبان بازی‌های المپیک تابستانی بود، به این دوره از بازی‌ها راه پیدا کرد. طی ۱۳ دوره گذشته ۱۲۶۱ بازیکن از ۳۷ کشور در بازی‌های والیبال المپیک حضور داشته‌اند. تیم ملی اتحاد جماهیر شوروی سابق با ۳ بار قهرمانی در المپیک‌های ۱۹۶۴، ۱۹۶۸ و ۱۹۸۰ و یکبار هم با نام جمهوری فدراتیو روسیه در سال ۲۰۱۲ در صدر تیم‌های پرافتخار والیبال در المپیک‌ها قرار دارد. روس‌ها ۳ بار هم به

برگزیده‌ی مباحث تالار اندیشه از سامانه پیوند

سلام این متن را قبلاً خدمتان ارائه کرده بودم اما این تالار فرصتی شد تا دوباره آن را مطرح کنم و از شما خواهش می‌کنم که بگویید آیا آن را به کار برده اید یا خیر؟ آیا نتیجه مناسب گرفته اید یا خیر؟ کدام مرحله موثر و کدام مرحله مخرب بوده است؟

روند پاسخگویی به مشتریان ناراضی و عصبانی که از اینترنت گرفته و ترجمه شده است:

۱- عذرخواهی کردن

با عذرخواهی مشتری حس می‌کند او را شنیده و درک کرده ایم و به شما اجازه می‌دهد که دوباره اعتماد بسازید، تحقیقات نشان داده است که عذرخواهی کردن دعوا را کاهش می‌دهد، صرف نظر از خطا و اشتباه پیش آمده و بدون اشاره به مشکل از مشتری عذرخواهی کنید.

عذرخواهی نیاز به دقت بیان دارد. لطفاً عذرخواهی صادقانه و بی‌قید و شرط مرا به خاطر هر گونه زحمتی که این مسئله باعث شده بپذیرید.

۲- همدلی نشان دهید

همدلی ابزار قوی برای خلع سلاح کردن مشتری ناراضی است. همدلی به شما کمک می‌کند تا بتوانید مشکل را از نظر مشتری ببینید و این به شما کمک می‌کند تا خونسردی خودتان را وقتی مشتری عصبانی است از دست ندهید. وقتی شما به مشتری اجازه می‌دهید که بفهمد شما او را درک کرده اید بین خودتان و او پل ارتباطی ایجاد می‌کنید. می‌توانید از جملاتی استفاده کنید که این همدلی را به او نشان می‌دهد. این می‌تواند برای شما خیلی ناامید کننده باشد. من می‌فهمم که تاخیر پیش آمده ناراحت کننده بوده است. اگر من هم جای شما بودم دقیقاً همین احساس را داشتم. حتماً خیلی ناراحت کننده بوده که شما ۵ روز تاخیر را برای دریافت سفارشتان تحمل کردید و برای این موضوع من خیلی متاسفم.

۳- از لغات معجزه گر استفاده کنید

سپاسگذاری و قدردانی کنید. زمانی که مشتری ناراحت دوباره آرام می‌شود و شما گفت‌وگو را تحت کنترل می‌گیرید به عنوان یک جمله معترضه بگویید که متشکرید که مشتری با شما تماس گرفته و مشکل را منعکس کرده است. جملاتی که می‌توانید استفاده کنید: ممنونیم که به ما اجازه دادید بفهمیم که چه احساسی داشتید از صداقت شما سپاسگزاریم. ما از مشتریانی که اجازه می‌دهند که بفهمیم چه زمانی خدمات درست نبوده سپاسگزاریم. از توجه شما متشکریم.

مزگان یزدان شناس

گزیده خبرهای داخلی

- برگزاری نشست صمیمی مدیر امور سرمایه انسانی بانک با کارمندان مدیریت استان مرکزی
- مهندس فلاح مدیر امور فناوری اطلاعات و مهندس بصیرت رییس اداره کل اعتبارات خرد از تمامی شعب بانک در استان خراسان شمالی بازدید کردند.
- برگزاری نشست مشترک بانک کشاورزی ایلام با مرغداران این استان
- برگزاری همایش کارشناسان و روسای اعتباری شعب بانک کشاورزی استان کرمان
- برگزاری سی ویکیمین جلسه ملاقات مردمی مدیر شعب بانک کشاورزی استان خوزستان
- بانک کشاورزی سمنان میزبان نشست کمیسیون هماهنگی مدیران بانک های استان شد.
- همایش رابطان اقتصادی طرح ها در استان اصفهان برگزار شد
- حضور بانک کشاورزی در دوازدهمین نمایشگاه بین المللی صنعت و کشاورزی اصفهان
- برگزاری دوره آموزش طرح بانک پذیری کودک و نوجوان در استان ایلام
- مدیریت بانک کشاورزی استان ایلام طی آبان ماه سال جاری دو دوره کلاس آموزش طرح بانک پذیری کودک و نوجوان برای ۲۰۰ نفر از دانش آموزان مدرسه راهنمایی دخترانه حضرت معصومه (س) در محل مرکز آموزش ایلام برگزار کرد
- با هدف بالا بردن سطح آگاهی پرسنل بانک کشاورزی در استان خوزستان دوره آموزشی مبارزه با پولشویی با حضور قریب به ۳۰۰ نفر در مرکز آموزش مدیریت شعب بانک در استان برگزار شد

همایش سالانه بسیجیان بانک در مشهد مقدس برگزار شد



همایش سالانه سراسری بسیجیان بانک کشاورزی با هدف زنده نگه داشتن ارزش ها و دستاوردهای نظام، خاطرات ۸ سال دفاع مقدس و افزایش بصیرت بسیجیان از پنجم تا هفتم آذر ماه سال جاری همزمان با هفته بسیج با حضور ۲۵۰ نفر از بسیجیان نمونه سراسر کشور در جوار بارگاه ملکوتی ثامن الحجج حضرت امام رضا(ع) در مشهد مقدس برگزار شد.

در این همایش که به درخواست و پیشنهاد پایگاه مقاومت بسیج شهید مسیبی و موافقت دکتر طالبی رئیس هیأت مدیره و مدیر عامل بانک برگزار شد، بسیجیان از معنویات حضور در حرم امام هشتم(ع) بهره مند شدند. سخنرانی گلمکانی معاون وزیر و فرمانده مرکز مقاومت بسیج وزارت امور اقتصادی و دارایی،

مهندس ماهی کار عضو هیأت مدیره بانک، سردار غیائی قائم مقام سپاه خراسان رضوی، مهندس فنودی مدیر شعب بانک در استان خراسان رضوی، جواد فروغی قاری و مفسر بین المللی قرآن کریم، صفایی جانباز ۷۰٪ قطع نخاع، مداحی مداح اهل بیت جعفر نژاد و بیان خاطراتی توسط خادم حرم امام رضا(ع) محمد غیائی از دیگر برنامه های این همایش بود. جمع بندی همایش هم توسط فرمانده بسیج بانک انجام شد.

نکته

تدبیر درست

به زودی سیستم مذکور خریداری شدو با تلاش شبانه روزی گروه مهندسان، دستگاه تولید اشعه ایکس و مانیتورهای با رزولوشن بالا نصب شده و خط مذبور تجهیز شد. سپس دو نفر اپراتور نیز برای کنترل دائمی پشت آن دستگاهها به کار گمارده شدند تا از عبور احتمالی قوطی های خالی جلوگیری کنند.

نکته جالب توجه این بود که درست همزمان با این ماجرا، مشکلی مشابه نیز در یکی از کارگاه های کوچک تولیدی پیش آمد اما آنجا یک کارمند معمولی و غیر متخصص آنرا به شیوه ای بسیار ساده تر و کم خرج تر حل کرد:

تعبیه یک دستگاه پنکه در مسیر خط بسته بندی تا قوطی خالی را باد ببرد !!!

در یک شرکت بزرگ ژاپنی که تولید وسایل آرایشی را برعهده داشت یک مورد به یاد ماندنی اتفاق افتاد شکایتی از سوی یکی مشتریان به کمپانی رسید که هنگام خرید یک بسته صابون متوجه شده بود آن قوطی خالی است.

بلافاصله با تاکید و پیگیری های مدیریت ارشد کارخانه این مشکل بررسی، و دستور صادر شد که خط بسته بندی اصلاح شود و قسمت فنی و مهندسی نیز تدابیر لازم را برای پیشگیری از تکرار چنین مسئله ای اتخاذ کند.

مهندسان نیز دست به کار شده و راه حل پیشنهادی خود را چنین ارائه دادند:..... پایش (مونیتورینگ) خط بسته بندی با اشعه ایکس

تیتراول



- گسترش: دارایی بانک ها در آستانه هزار تریلیون تومان
- تفاهم: معاون نظارت راهبردی رئیس جمهور: نرخ تورم را به ۲۵ در صد می رسانیم
- ابرار اقتصادی: جهانگیری وعده داد: کاهش ۲/۵ درصدی نرخ تورم در هر ماه
- ابرار اقتصادی: نوبخت خبر داد: یکسان سازی تدریجی نرخ ارز در سال آینده
- اقتصاد پویا: بورس تهران برای نخستین بار ۸۳ هزار واحدی شد.
- کسب و کار: نمایندگان مجلس از پیش بینی نفت ۱۰۰ دلاری در بودجه خبر دادند.
- اقتصاد پویا: رییس دفتر رییس جمهور اعلام کرد: خروج اقتصاد از رکود، تا چند ماه آینده
- هدف و اقتصاد: رییس کل بانک مرکزی خبر داد: تشکیل کمیته آزادسازی دارایی های بلوکه شده
- اقتصاد پویا: بانک مرکزی تورم یکساله تا آبان را اعلام کرد: ۴۰ درصد
- ابرار اقتصادی: موجودی خزانه بانک مرکزی ۱۰۰ میلیارد دلار
- دنیای اقتصاد: سهم سه درصدی وام بانکی در هزینه تولید
- دنیای اقتصاد: حذف یارانه ثروتمندان از دستور کار دولت خارج شد



امکان دریافت صورت حساب انگلیسی از سیستم مهر گستر بانک کشاورزی

همچنین در صورت حساب فارسی نیز امکان درج اعلام زمان و نوع ارز در سامانه مهر گستر اضافه شده است. بر اساس این گزارش امکان نمایش و چاپ میانگین در مقاطع مختلف ماهانه، سه ماهه، شش ماهه و سالانه به همراه درج نوع حساب، نام صاحبان حساب، نوع ارز و محصول از دیگر قابلیت های جدید سامانه مهر گستر است. این گزارش می افزاید مشتریان بانک کشاورزی در صورت نیاز با مراجعه به شعب این بانک در سراسر کشور به مجموعه خدمات یاد شده و دیگر خدمات دسترسی خواهند داشت.

ارائه خدمات «صورت حساب انگلیسی» و «میانگین حساب با فرمت جدید» با هدف پاسخگویی به نیازهای مشتریان از طریق سامانه مهر گستر بانک کشاورزی فراهم شد. به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی مشتریان این بانک در صورت نیاز به صورت حساب انگلیسی خود با امکان مشاهده ده، بیست و پنجاه گردش آخر مربوط به سه ماه گذشته حساب، درج نام و نام خانوادگی شرکت به زبان انگلیسی برای حساب های انفرادی و مشترک، درج نوع ارز و نام انگلیسی محصول دسترسی خواهند داشت.

تحلیل ساختار و نظریه بازار با تاکید بر نقش رنسانس و انقلاب صنعتی / محمدهادی زاهدی وفا، علی اکبر ناسخیان. - تهران: دانشگاه امام صادق، ۱۳۹۱. ۳۲۴ ص.



مطالب این کتاب به اصول اولیه شکل گیری نظریه بازار مدرن می پردازد و دو اصول پیچیده تر انواع بازارهای مالی و اعتباری و الکترونیکی را در نظر نگرفته و مورد مطالعه قرار نمی دهد. بازه زمانی که این اثر به آن پرداخته است، تقریباً از شکل گیری بن ماهه های نظریه جدید بازار در اواسط قرن هجدهم شروع شده و به نیمه های قرن بیستم ختم می شود. هدف اساسی این تحقیق، بررسی عوامل پشت صحنه بازار است که در واقع قواعد توزیع به دست آن شکل می گیرد و به همین منظور ملاحظات مفهوم بازار و دلالت های آن از چهار زاویه و منظر اقتصادی، اجتماعی، فلسفی و حقوقی دیده شده است که متناظر با ساخت اقتصادی، اجتماعی، فلسفی و حقوقی است. موضوع اصلی این کتاب بررسی و نقد مفهوم و ماهیت نهاد بازار است. اداره کل آموزش و بهبود مدیریت، معاونت توسعه و مستندسازی دانش