

کتاب راهنما
برای متصدیان امور بانکی

جلد اول
شایستگی‌های لازم برای توفیق در کار

تالیف
جوآن جرمن - گریز

ترجمه و تلخیص
پرویز ساسان گهر

سرشناسه	جرمن - گریپز، جوآن
	German - Grapes, Joan
عنوان و نام پدیدآور	کتاب راهنما برای متصدیان امور بانکی: رموزی که یک متصدی امور بانکی برای کسب موفقیت باید بداند / تألیف جوآن جرمن - گریپز؛ ترجمه و تلخیص از پرویز ساسان‌گهر
مشخصات ظاهری	: ۲۰۴ ص.
مشخصات نشر	: تهران؛ پیشبرد، ۱۳۸۷.
شابک	: ۹۷۸ - ۹۶۴ - ۶۷۲۱ - ۱۵ - ۹
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: The tellers handbok: everything a teller needs to know to succeed 6 ed c 1997 th
یادداشت	: این کتاب در اولین ویرایش توسط دونالد جرمن تألیف شده است.
عنوان دیگر	: رموزی که یک متصدی امور بانکی برای کسب موفقیت باید بداند.
موضوع	: متصدیان امور بانکی - دستنامه‌ها.
شناسه افزوده	: ساسان گهر، پرویز، ۱۳۱۹ - ، مترجم.
شناسه افزوده	: جرمن، دونالد آر.
شناسه افزوده	: German - Donahd R.
رده‌بندی کنگره	: ۱۳۸۷ ک ۲ م ۷ / ۱۶۱۵ HG
رده‌بندی دیویی	: ۳۳۲ / ۱۲
شماره کتابخانه ملی	: ۱۵۰۵۸۰۶

کتاب راهنما برای متصدیان امور بانکی (جلد یکم)

مؤلف: جوآن جرمن - گریپز

ترجمه و تلخیص: پرویز ساسان گهر

ویراستار: منصور مدرسی

صفحه آرائی: راضیه حاجیلو

■ چاپ سوم: دی‌ماه ۱۳۸۷ ■ شمارگان: ۲۰۰۰ جلد

□ چاپخانه: خورشید □ نظارت بر چاپ: نخل دانش

شابک: ۹۷۸ - ۹۶۴ - ۶۷۲۱ - ۱۵ - ۹

ناشر: انتشارات پیشبرد - خیابان انقلاب روبروی سینما سپیده

پلاک ۱۲۹۸ تلفن: ۶۶۴۸۷۷۱۲

■ با همکاری علمی: شرکت خدمات پژوهش و مشاوره مالی تابان خرد

خیابان ولی‌عصر بالاتر از پارک ساعی کوچه ۳۴ پلاک ۸

تلفن: ۸۸۶۷۰۰۶۲ - ۶۴

همه حقوق و نشر این کتاب محفوظ است

■ قیمت: ۴۵۰۰ تومان

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۳	پیش‌گفتار ناشر
۱۷	مقدمه مترجم
۲۳	پیش‌گفتار نویسنده: سرمایه‌گذاری شما برای آینده
۲۷	مقدمه
۴۵	فصل اول: کار یک متصدی امور بانکی چیست؟
۴۷	مقدمه
۴۷	۱-۱ نقش شما به عنوان یک متصدی امور بانکی
۴۸	۱-۲ یاری رساندن به اهالی یک محل یا یک منطقه
۵۰	۱-۳-۱ انواع موسسه‌های مالی
۵۰	۱-۳-۱-۱ بانکهای تجاری
۵۳	۱-۳-۲ صندوقهای پس‌انداز
۵۳	۱-۳-۳-۱ موسسه‌های اعتباری
۵۴	۱-۴-۱ موسسه‌های مالی فردا
۵۷	۱-۵-۱ جایگاه اجتماعی شما
۵۷	۱-۶-۱ مفهومی که بانک برای شما دارد
۵۸	۱-۶-۱-۱ مقام و منزلت اجتماعی
۵۸	۱-۶-۲ عضویت در گروه
۵۸	۱-۶-۳ کار مسرت بخش
۵۸	۱-۶-۴ پیشرفت شغلی شما

۶۱	فصل دوم: عناصر توفیق در کار
۶۳	مقدمه
۶۳	۱-۲- ویژگی‌های شخصیت مثبت
۶۴	۲-۲- کارتان را دوست داشته باشید
۶۷	۳-۲- خوش اخلاقی و خوش مشربی
۶۸	۴-۲- صبر و شکیبایی: یک خصلت ضروری برای متصدیان امور بانکی
۶۹	۵-۲- حضور به موقع در محل کار
۷۳	۶-۲- وقت‌شناسی
۷۳	۷-۲- موارد تأخیرهای عادی
۷۴	۸-۲- از پیش برنامه‌ریزی کنید
۷۴	۹-۲- چگونه با رویدادهای شغلی برخورد کنید
۷۵	۱۰-۲- چگونه تصمیم بگیرید
۷۶	۱۱-۲- حل و فصل مسائل و مشکلات
۷۷	۱۲-۲- مراعات موازین اخلاقی در کار
۷۸	۱۳-۲- شیوه برخورد با یک کارناخوشایند
۷۹	۱۴-۲- هنگامی که مرتکب یک اشتباه می‌شوید
۸۰	۱۵-۲- به یادگیری ادامه دهید
۸۳	۱-۱۵-۲- یادگیری در حین انجام کار
۸۳	۲-۱۵-۲- یادگیری از طریق ادامه تحصیل
۸۴	۱۶-۲- مانند یک حرفه‌ای عمل کنید
۸۷	۱۷-۲- وفاداری شغلی

صفحه	عنوان
۸۸	۱۷-۲-۱- وفاداری خود را اثبات کنید
۸۸	۱۷-۲-۲- در ازای وفاداری چه چیزی به دست می آورید؟
۹۳	فصل سوم: شاخص های شخصی
۹۵	مقدمه
۹۵	۳-۱- داشتن احساس خوب
۹۵	۳-۱-۱- رژیم غذایی شما
۹۶	۳-۱-۲- هر روز ورزش کنید
۹۷	۳-۲- لباس مناسب و آراستگی در محل کار
۹۷	۳-۲-۱- چه لباسی بپوشیم؟
۹۹	۳-۳- فهرست روزانه برای آمادگی کار
۹۹	۳-۴- خود را آن گونه ببینید که دیگران می بینند
۱۰۰	۳-۵- مراقبت از چشم هایتان
۱۰۱	۳-۶- مراقبت از دست هایتان
۱۰۱	۳-۷- مراقبت از پاهایتان
۱۰۵	۳-۸- شما و کامپیوترتان
۱۰۶	۳-۹- رعایت نکات ایمنی در استفاده از پایانه نمایشگر ویدیویی
۱۰۷	۳-۱۰- آسیب های ناشی از خستگی و فشارهای مکرر بر عضلات
۱۰۹	۳-۱۱- به شغل و حرفه خود توجه کنید
۱۰۹	۳-۱۲- چگونه بر تنش ها و فشارهای روانی چیره شویم
۱۱۰	۳-۱۲-۱- کمک های اولیه ذهنی

۱۱۱	 ۳-۱۲-۲- نگرانی‌های شخصی
۱۱۴	 ۳-۱۲-۳- برنامه‌های مراقبت از کودک
۱۱۶	 ۳-۱۲-۴- تنش‌های بدنی (گرفتگی‌های عضلانی)
۱۱۹	 فصل چهارم: کار کردن در گروه و پیشرفت با همکاران
۱۲۱	 مقدمه
۱۲۲	 ۴-۱- هریک از شما یک فروشنده یا عرضه کننده خدمات هستید
۱۲۴	 ۴-۲- روابط کاری بین زن و مرد
۱۲۵	 ۴-۳- پل زدن روی فاصله نسلی
۱۲۵	 ۴-۴- اندرزهایی به کارکنان جوان‌تر
۱۲۶	 ۴-۵- اندرزهایی به کارکنان مسن‌تر
۱۲۶	 ۴-۶- دریافت هدایا از مشتریان
۱۲۷	 ۴-۷- هدایای کارکنان به یکدیگر
۱۲۸	 ۴-۸- برنامه‌ریزی برای استفاده از مرخصی
۱۲۹	 ۴-۹- یاور همکاران خود باشید
۱۲۹	 ۴-۱۰- ملاحظات ایمنی
۱۳۰	 ۴-۱۱- مشتریان خود را در نظر داشته‌باشید
۱۳۱	 ۴-۱۲- آموزش در ضمن کار
۱۳۲	 ۴-۱۳- آموزش دهنده خوبی باشید
۱۳۶	 ۴-۱۴- احساس در خانه بودن را در تازه واردان ایجاد کنید

۱۳۷	۴-۱۵- شیوه برخورد با همکاران مشکل آفرین
۱۳۸	۴-۱۶- ویژگیهای اشخاص مشکل آفرین
۱۴۱	۴-۱۷- چگونه با رئیس خود رفتار کنید
۱۴۵	فصل پنجم: ارتباطات مؤثر، رمز ایجاد انگیزه در دیگران
۱۴۷	مقدمه
۱۴۷	۵-۱- شنونده خوبی باشید
۱۴۷	۵-۲- شنونده خوبی بودن برای شما سودمند خواهد بود
۱۴۸	۵-۳- استفاده از اطلاعات کسب شده از طریق گوش دادن
۱۴۹	۵-۴- یک مذاکره کننده خوب و خوش صحبت باشید
۱۵۱	۵-۵- واژه‌ها و اصطلاحات فنی و حرفه‌ای - یک مانع در ارتباطات
۱۵۱	۵-۶- اشکال به کار بردن زبان تخصصی و حرفه‌ای در چیست؟
۱۵۲	۵-۷- از زبان ساده استفاده کنید
۱۵۲	۵-۸- قواعد دستور زبان را رعایت کنید
۱۵۵	۵-۹- مکالمات تلفنی
۱۵۶	۵-۱۰- رهنمودهای مفید درباره تلفن زدن
۱۵۷	۵-۱۱- رهنمودهای عمومی
۱۵۸	۵-۱۲- دستگاه‌های خودکار پاسخ به تلفن
۱۵۹	۵-۱۳- نکاتی که هنگام نوشتن یک نامه اداری می‌بایست رعایت شود
۱۶۰	۵-۱۴- مراحل نوشتن یک نامه اداری

۱۶۰	 ۱۵-۵- رهنمودهای سودمند درباره تایپ نامه‌ها
۱۶۱	 ۱۶-۵- رهنمودهایی درباره صرفه‌جویی در وقت
۱۶۲	 ۱۷-۵- روش نوشتن یک یادداشت یا نامه داخلی
۱۶۳	 ۱-۱۷-۵- رهنمودهای سودمند درباره نوشتن نامه‌های داخلی
۱۶۵	 ۱۸-۵- شایعه و خبرهای بی‌اساس
۱۶۵	 ۱۹-۵- چه کسانی شایعه و بدگویی را می‌پراکنند؟
۱۶۶	 ۲۰-۵- ارتباط با مدیریت
۱۶۷	 ۲۱-۵- چگونه یک پیشنهاد را مطرح کنیم
۱۶۸	 ۲۲-۵- چگونه یک شکایت یا مخالفت را مطرح کنیم
۱۷۰	 ۲۳-۵- چگونه با انتقادات برخورد کنیم
۱۷۲	 ۲۴-۵- رهنمودهای سودمند در مورد شرکت در جلسات
۱۷۳	 ۲۵-۵- چگونه برای ایده‌هایتان خریدار پیدا کنید
۱۷۵	 فصل ششم: چگونه از دیگران پیشی بگیریم
۱۷۷	 مقدمه
۱۷۷	 ۱-۶- رهنمودهای سودمند برای موفقیت شغلی
۱۷۹	 ۲-۶- چگونه می‌توان ارتقاء شغلی به دست آورد
۱۷۹	 ۳-۶- خصلت‌های مطلوب برای ارتقاء شغلی
۱۸۳	 ۴-۶- ویژگی‌های یک سرپرست قسمت یا رئیس شعبه خوب
۱۸۴	 ۵-۶- نقش متصدی امور بانکی ارشد
۱۸۸	 ۶-۶- سازگاری در محل کار جدید

۱۹۳	 فصل هفتم: پس از اتمام ساعات کار
۱۹۵	 مقدمه
۱۹۵	 ۱-۷- ارائه نظر و راهنمایی
۱۹۶	 ۲-۷- ارجاع دادن به اشخاص دارای صلاحیت
۱۹۹	 ۳-۷- سر و کار داشتن با اطلاعات محرمانه
۱۹۹	 ۴-۷- موضوعاتی که نباید در مورد آنها بحث شود

بیت

...

ملک

ش

...

پیش گفتار
ناشر

پیش‌گفتار ناشر

با وجود فراوانی نشریه‌های تخصصی و کتاب‌های جدید در زمینه‌های مختلف بانکی به زبان انگلیسی، شمار اندکی از این کتاب‌ها به زبان فارسی ترجمه شده‌است. از این رو دانشجویان و دانش‌پژوهان بانکی در کشور با کمبود کتاب‌های جدید علمی روبه‌رو هستند.

شرکت خدمات پژوهش و مشاوره مالی تابان خرد، در کنار فعالیت‌های آموزشی، پژوهشی و مشاوره در امور مالی و بانکی، همواره کوشش کرده‌است برای گسترش و تقویت مطالب آموزشی در زمینه‌های مختلف مورد نیاز بانک‌ها و مؤسسات مالی، مطالب علمی و کاربردی نوین را انتخاب و با استفاده از استادان و کارشناسان خبره بانکی نسبت به تألیف یا ترجمه و چاپ و انتشار آن‌ها اقدام کند.

کتاب «راهنما برای متصدیان امور بانکی» از جمله معدود کتاب‌های آموزشی به صورت کاربردی است که بیشتر به پرورش مهارت‌هایی می‌پردازد که کارکنان شغل مهم «متصدی امور بانکی»، برای انجام موفقیت‌آمیز وظایف و مسئولیت‌های شغلی خود به آن نیازمندند. این کتاب که یکی از پرفروش‌ترین و در نوع خود بهترین است، کتابی است که در سطح جهان مورد استفاده قرار گرفته و تاکنون شش بار تجدید چاپ شده‌است. نویسنده کتاب خانم جوآن جرمن - گریپز در هر نوبت تجدید چاپ، فصل‌ها و مطالب جدیدی را به آن افزوده‌است.

با توجه به پر حجم بودن کتاب از نظر تعداد صفحات و عدم تناسب برخی از مطالب آن با فرهنگ و نظام بانکی کشور، بخش نخست کتاب با عنوان «شایستگی‌های لازم برای توفیق در کار» برای ترجمه و تلخیص انتخاب شد و به یاری ایزد متعال گزیده‌ای از بخش‌های دیگر کتاب نیز در آینده ترجمه و منتشر خواهد شد.

ترجمه و تلخیص این کتاب توسط آقای پرویز ساسان‌گهر که یکی از مدیران و کارشناسان با تجربه بانکی است انجام شده‌است. بدینوسیله از زحمات ایشان قدردانی و تشکر می‌شود. همچنین از مساعی آقای منصور مدرسی که ویراستاری کتاب را با دقت

انجام داده‌اند و آقای هادی حیدری که کاریکاتورهای کتاب را طراحی کرده‌اند و سرکار خانم راضیه حاجیلو که عهده‌دار تایپ و تنظیم صفحات این کتاب بوده‌اند، تشکر و قدردانی می‌شود. امید است این کتاب مورد استفاده علاقه‌مندان، به ویژه متصدیان امور بانکی و رؤسای شعب بانک‌ها قرار گیرد و بتواند در اعتلا و ارتقاء سطح دانش بانکی کشور مؤثر واقع شود.

دکتر سید محمد طیبیان

مدیر عامل

شرکت خدمات پژوهش و مشاوره مالی تابان خرد