



ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԲԱՆԿԵՐԻ ՄԻՈՒԹՅԱՆ  
ՈՒՍՈՒՄՆԱԿԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆ



# Նստրիք ԳՅՈՒՄՐԻՈՒՄ

Դասընթացներ ՇԻՐԱԿԻ մարզում



# ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԳՈՐԾԻՆԱԿՈՒԹՅԱՆ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ

## Սպասարկման հոգեբանություն



**Ապրիլի 11**  
Ժամաքանակը՝ **8 ժամ**

**10:00 - 18:00**

**ք. Գյումրի**

**Հայերեն**

**Հավաստագիր**

**Սուրճի ընդմիջում**

**ճաշ**

**Դասընթացավար՝  
Մերի Սուրադյան**

Որակի վերահսկման  
և հաճախորդի փորձառության (CX)  
կառավարման փորձագետ



### Դասընթացի շրջանակը

- ✓ Հաճախորդակենտրոնության հասկացությունը, արդի մոտեցումները
- ✓ Հաճախորդների հիմնական տիպաբանություն և վարքային առանձնահատկությունների ճանաչում
- ✓ Հաղորդակցման ստանդարտներ
- ✓ Հեռախոսային հաղորդակցության մետրիկաներ/KPI-ներ (Key Performance Indicator արդյունավետության ցուցանիշ)
- ✓ Վարքային և հուզական ինտելեկտը հեռախոսային սպասարկման մեջ
- ✓ Սթրեսային և բարդ իրավիճակների դեպքում հույզերի կառավարում
- ✓ «Սահմաններ դնելու արվեստը» մասնագիտական հաղորդակցությունում
- ✓ Սերունդների տարբեր պահանջմունքերը՝ որպես հաճախորդ
- ✓ «Էմոցիոնալ այրման» կանխարգելում հեռախոսային սպասարկման մեջ

### Թիրախային խումբ

- ✓ Սպասարկման ոլորտի աշխատակիցներ
- ✓ Սպասարկման մոնիթորինգի իրականացման մասնագետներ
- ✓ Զանգերի կենտրոնի աշխատակիցներ և պատասխանատուներ

Մինևույն կազմակերպությունից 1-ից ավելի մասնակիցների դեպքում յուրաքանչյուրի մասնակցության վճարը կկազմի

Գրանցման վերջնաժամկետ՝

**Ապրիլի 9**

*Ապրիլը՝*  
**ԳՅՈՒՄՐԻՈՒՄ**

**Արժեքը՝**

**64 000 ₺**

**54 000 ₺**

**ԳՐԱՆՑՈՒՄ**

# ԳԱՆՁԱՊԱՅՆԵՐԻ ՈՒՍՈՒՅՈՒՄ



Դասընթացավար՝

**Յուրի Ավետիսյան**

Դրամանիշերի փորձաքննության բաժնի պետ



Դասընթացավար՝

**Սուսաննա Յովհաննիսյան**

Դրամանիշերի փորձագետ

**Ապրիլի 12**  
Ժամաքանակը՝ **6 ժամ**

**10:00 – 16:00**

**ք. Գյումրի**

**Հայերեն**

**Հավաստագիր**

**Սուրճի ընդմիջում**

**ճաշ**

## Դասընթացի շրջանակը

- ✓ ՀՀ-ում կանխիկ դրամաշրջանառության կարգավորման իրավական դաշտը, կանոնակարգող փաստաթղթերը
- ✓ Առևտրային բանկերի դերը ՀՀ-ում կանխիկ դրամաշրջանառության կազմակերպման գործում
- ✓ ՀՀ բանկային համակարգում կանխիկ դրամով գործառնությունների, կանխիկ դրամի փոխադրումների հիմնական պահանջները
- ✓ ՀՀ արժույթի թողարկումը
- ✓ Դրամանիշերի պաշտպանական հատկանիշները
- ✓ Դրամանիշերի վճարունակության, հնամաշության հատկանիշները
- ✓ Բանկի դրամարկղային հանգույցում գանձապահի կողմից օգտագործվող աշխատանքային սարքավորումների հետ աշխատելու հմտությունները

## Թիրախային խումբ

- ✓ Բանկերի դրամարկղային կենտրոնների գանձապահներ
- ✓ Ֆինանսական կառույցների գանձապետական ստորաբաժանումների աշխատակիցներ

Մինևույն կազմակերպությունից 1-ից ավելի մասնակիցների դեպքում յուրաքանչյուրի մասնակցության վճարը կկազմի

Գրանցման վերջնաժամկետ՝

**Ապրիլի 10**

*Ապրիլը՝*  
**ԳՅՈՒՄՐԻՈՒՄ**

**Արժեքը՝**

**39 000 ₺**

**34 000 ₺**

**ԳՐԱՆՅՈՒՄ**

# ՎԱՐԿԱՅԻՆ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՄՈԴԵԼՆԵՐ



**Ապրիլի 19**  
Ժամաքանակը՝ **6 ժամ**

**10:00 - 16:00**

**ք. Գյումրի**

**Հայերեն**

**Հավաստագիր**

**Սուրճի ընդմիջում**

**ճաշ**

Դասընթացավար՝  
**Վահագն Ոսկանյան**

**Yerevan Business School**  
Հիմնադիր տնօրեն



LinkedIn

Մինևույն կազմակերպությունից 1-ից ավելի մասնակիցների դեպքում յուրաքանչյուրի մասնակցության վճարը կկազմի

Գրանցման վերջնաժամկետ՝

**Ապրիլի 17**

Ապրիլի  
**ԳՅՈՒՄՐԻՈՒՄ**

## Դասընթացի շրջանակը

- ✓ ՓՄՁ վարկավորում և ֆինանսական վերլուծություն
- ✓ Վարկունակության գնահատում
- ✓ Շրջանառու կապիտալի կառավարում
- ✓ Դեբիտորական / կրեդիտորական պարտքերի վերլուծություն
- ✓ Ֆինանսական հաշվետվություններ
- ✓ Ֆինանսական կանխատեսումների մոդելներ
- ✓ Կանխիկ հոսքերի կազմման ուղղակի և անուղղակի մեթոդներ
- ✓ Ֆինանսական ցուցանիշների վերլուծություն
- ✓ Կանաչ և սոցիալական վարկավորման / ֆինանսավորման սկզբունքները

## Թիրախային խումբ

- ✓ Վարկային մասնագետներ, վերլուծաբաններ
- ✓ Ռիսկերի կառավարման ստորաբաժանման աշխատակիցներ
- ✓ Վարկային ստորաբաժանման ղեկավարներ
- ✓ Մասնաճյուղի կառավարիչներ

**Արժեքը՝**

**64 000 ₺**

**54 000 ₺**

**ԳՐԱՆՑՈՒՄ**

# ՓՈՂԵՐԻ ԼՎԱՅՄԱՆ ԴԵՄ ՊԱՅՔԱՐ / ԶՊՈՒ



Դասընթացավար՝  
**Տաթևիկ Կարապետյան**

CAMS, CGSS  
Ավագ խորհրդատու



## Ապրիլի 25 Ժամաքանակը՝ 6 ժամ

🕒 10:00 - 16:00

📍 ք. Գյումրի

🌐 Զայերեն

🏆 Զավաստագիր

☕ Սուրճի ընդմիջում

🍴 Գաշ

### 📖 Դասընթացի շրջանակը

ՄԱՍ 1

- ✓ ՓԼ/ԱՖ դեմ պայքարի հիմնարար սկզբունքներ
- ✓ ՓԼ/ԱՖ փուլերը և նախորդող հանցանքները
- ✓ ՓԼ/ԱՖ դեմ պայքարի ներպետական և միջազգային օրենսդրական և պահանջները

ՄԱՍ 2

- ✓ Զաճախորդի նույնականացում և ստուգում (KYC)
- ✓ Զավելյալ պատշաճ ուսումնասիրության սկզբունքները, գործարար հարաբերության/գործարքի վերլուծության իրականացումը
- ✓ Իրական շահառուի և մասնակիցների բացահայտում
- ✓ Կասկածելի գործարքին կամ տիպաբանություններին բնորոշ վարքագծի հետ համադրում
- ✓ Մնացորդային ռիսկի գնահատում, առաջարկությունների և հետագա գործողությունների անլրաժեշտության սահմանում

ՄԱՍ 3

- ✓ Զաճախորդի տվյալների հավաքագրում և վերլուծություն
- ✓ Տրամադրված տեղեկություններում ՓԼ/ԱՖ և/կամ պատժամիջոցների ռիսկերի նույնականացում/բացառում ու ըստ ռիսկի աստիճանի դասակարգում
- ✓ Բացահայտված ռիսկերի նվազեցմանն ուղղված գործողությունների իրականացում

### 🎯 Թիրախային խումբ

- ✓ ՓԼ/ԱՖ դեմ պայքարի ոլորտում միջին և բարձր օղակի մասնագետներ,
- ✓ Ֆինանսական կառույցների հաճախորդներին սպասարկող միջին և բարձր օղակի անձնակազմ

Մինևույն կազմակերպությունից 1-ից ավելի մասնակիցների դեպքում յուրաքանչյուրի մասնակցության վճարը կկազմի

Գրանցման վերջնաժամկետ՝

Ապրիլի 23

Ապրիլի 25  
**ԳՅՈՒՄՐԻՈՒՄ**

**Արժեքը՝**

**64 000 ₺**

**54 000 ₺**

**ԳՐԱՆՑՈՒՄ**