



ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԲԱՆԿԵՐԻ ՄԻՈՒԹՅԱՆ  
ՈՒՄՈՒՄՆԱԿԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆ



# Իռլանդիա ԳԵՂԱՐՔՈՒՆԻՔՈՒՄ

Դասընթացներ Գեղարքունիքի մարզում

# ՓՈՂԵՐԻ ԼՎԱՅՄԱՆ ԴԵՄ ՊԱՅՔԱՐ / ՅՊՈՒ



Դասընթացավար՝

**Տաթևիկ Կարապետյան**

CAMS, CGSS

Ավագ խորհրդատու



## Հունիսի 13

Ժամաքանակը՝ 6 ժամ

 10:00 – 16:00

 Գեղարքունիքի մարզ

 Հայերեն

 Հավաստագիր

 Սուրճի ընդմիջում

 ճաշ

## 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

- ✓ Հաճախորդի նույնականացում և ստուգում (KYC)
- ✓ Հավելյալ 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 անրաժեշտության սահմանում

### ՄԱՍ 3

- ✓ Հաճախորդի 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 7-ից ավելի մասնակիցների դեպքում յուրաքանչյուրի մասնակցության վճարը կկազմի

Գրանցման վերջնաժամկետ՝

**Հունիսի 8**

*Խոնկար*  
**ԳԵՂԱՐՔՈՒՆԻՔՈՒՄ**

**Արժեքը՝**

**64 000 ₺**

**54 000 ₺**

**ԳՐԱՆՑՈՒՄ**

# ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԳՈՐԾՈՒՆԱԿՈՒԹՅԱՆ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ

## Սպասարկման հոգեբանություն



Դասընթացավար՝  
**Մերի Մուրադյան**

Որակի վերահսկման  
և հաճախորդի փորձառության (CX)  
կառավարման փորձագետ



**Յունիսի 20**  
Ժամաքանակը՝ **7 ժամ**

**10:00 – 17:00**

**Գեղարքունիքի մարզ**

**Հայերեն**

**Հավաստագիր**

**Սուրճի ընդմիջում**

**ճաշ**

### 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

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

Գրանցման վերջնաժամկետ՝

**Յունիսի 15**

*հունիսը՝*  
**ԳԵՂԱՐՔՈՒՆԻՔՈՒՄ**

**Արժեքը՝**

**64 000 ₺**

**54 000 ₺**

**ԳՐԱՆՑՈՒՄ**

# ՎԱՐԿԱՅԻՆ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՄՈԴԵԼՆԵՐ



Դասընթացավար՝  
**Վահագն Ոսկանյան**

Yerevan Business School  
Հիմնադիր տնօրեն



LinkedIn

**Հունիսի 27**  
Ժամաքանակը՝ 6 ժամ

**10:00 – 16:00**

**Գեղարքունիքի մարզ**

**Հայերեն**

**Հավաստագիր**

**Սուրճի ընդմիջում**

**ճաշ**

## Դասընթացի շրջանակը

- ✓ ՓՄՁ վարկավորում և ֆինանսական վերլուծություն
- ✓ Վարկունակության գնահատում
- ✓ Ծրջանառու կապիտալի կառավարում
- ✓ Դեբիտորական / կրեդիտորական պարտքերի վերլուծություն
- ✓ Ֆինանսական հաշվետվություններ
- ✓ Ֆինանսական կանխատեսումների մոդելներ
- ✓ Կանխիկի 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

Մինևոյն կազմակերպությունից 7-ից ավելի մասնակիցների դեպքում յուրաքանչյուրի մասնակցության վճարը կկազմի

Գրանցման վերջնաժամկետ՝ **Հունիսի 22**

*Խոնկար*  
**ԳԵՂԱՐՔՈՒՆԻՔՈՒՄ**

**Արժեքը՝**

**64 000 ₺**

**54 000 ₺**

**ԳՐԱՆՅՈՒՄ**