



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO

Especialização Tecnológica em Banca e Seguros

ANO LECTIVO

2008/2009

FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

Unidade Curricular **Gestão Bancária**
Área de Competência **Finanças, Banca e Seguros**
Componentes de **Tecnológica**
Formação

Créditos
ECTS

1

Tempo de Trabalho

Total

40

Contacto

25

DOCENTE INTERNO

Formador

Bruno Miguel Silva Valada

CATEGORIA

Equip. Assistente 1º Triénio

DOCENTE/FORMADOR EXTERNO

Coordenador Interno

Formador Externo

CATEGORIA

-

OBJECTIVOS DA UNIDADE CURRICULAR

Proporcionar um enquadramento no contexto actual da banca, quer na vertente operacional do negócio quer na excelência da relação comercial.

PROGRAMA PREVISTO PARA A UNIDADE CURRICULAR

- 1- Evolução do Sector Bancário
- 2- Actividade Financeira / Sistema Financeiro
- 3- Forças dinamizadoras da Mudança na Banca
- 4- Gestão de Redes de Balcões / Canais Alternativos
- 5- Produtos da Banca
- 6- Perfil de Cliente
- 7- CRM – *Customer Relationship Management*

BIBLIOGRAFIA

- Vaz, Jorge Landeiro (1999), **Gestão Bancária**, Universidade Aberta
- Carmony, Hervé (1992), **Estratégia Bancária**, Publicações D. Quixote
- Davis, Steven I. (1990), **A Excelência na Banca**, Publicações D. Quixote

WEBGRAFIA



[Handwritten signature]

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação Contínua

Avaliação Periódica

Avaliação Final

2 testes escritos com ponderação de 50% cada. Aprovação com nota mínima 10 valores.

OBSERVAÇÕES

Bruno Miguel Silva Valesa

15º, An - 1º TRIMESTRE

