



REGIONALIZAÇÕES  
 PAPÉIS DA SINGULAR, CENTRAL E CONFEDERAÇÃO  
 EFICIÊNCIA  
 GANHO DE ESCALA



INFORMATIVO – 08/2011  
 São Paulo, 20 de setembro de 2011.

## WORKSHOP DOS SUPERINTENDENTES E GERENTES DO SISTEMA UNICRED

Convidamos os Superintendentes e Gerentes do Sistema Unicred para prestigiar o Workshop dos Superintendentes e Gerentes, participando da programação abaixo detalhada, que acontecerá no dia 02/11/2011 (quarta-feira), no Center Convention Uberlândia.

| PROGRAMAÇÃO |  |  |
|-------------|--|--|
| Horário     | Painel   | Palestrante                              |
| 10:15       | Abertura   | Alcenor Pagnussatt                       |
| 10:30       | Canais de Atendimento Histórico e Tendência                                | Antranik Haroutiounian<br>BANCO BRADESCO |
| 11:15       | Debates, Perguntas e Respostas   | Superintendentes Centrais                |
| 12:00       | Almoço   |  |
| 13:30       | Cadastro Positivo – Impacto no Desenvolvimento do Crédito e Taxas de Juros | Tiago Zequi Oliveira<br>SERASA           |
| 14:15       | Debates, Perguntas e Respostas   | Superintendentes Centrais                |
| 15:00       | Intervalo para troca do Palestrante  |  |
| 15:15       | Marketing – Estratégias de Consolidação da marca                           | Débora Márcia Bruno –<br>SICOOB          |
| 16:00       | Debates, Perguntas e Respostas   | Superintendentes Centrais                |
| 16:45       | Manifestações e Encerramento   |  |
| 17:15       | Encerramento   | Alcenor Pagnussatt                       |

### PALESTRANTES/TEMA

**Palestrante: Antranik Haroutiounian**

Formado em Administração de Empresas e Pós-Graduado em Administração de Marketing. Trabalha há 34 anos na Organização Bradesco, dos quais 20 anos nas áreas de Produtos e Canais Digitais. Atualmente é Superintendente Executivo.

**Tema: Canais de Atendimento**

- Histórico e Tendências (da agência ao Celular até chegar as Redes Sociais atualmente);
- Operações e perfil de cliente/cooperado por tipo de canal de atendimento e estratégias de relacionamento utilizando-se de análise comportamental dos clientes;
- Estratégias de relacionamento e fidelização;
- A importância do Atendimento Pessoal e Presencial como diferencial na classe de renda Premium.

02 A 04/11/2011  
 UBERLÂNDIA - MG



PATROCÍNIO





REGIONALIZAÇÕES  
PAPÉIS DA SINGULAR, CENTRAL E CONFEDERAÇÃO  
EFICIÊNCIA  
GANHO DE ESCALA

**UNICRED** 

### **Palestrante Tiago Zequi Oliveira**

Graduado em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas e MBA em Marketing pela FIA/USP. Possui 13 anos de experiência atuando nas empresas Serasa Experian, Banco Itaú, Unibanco e IBM. Atualmente desempenha a função de Diretor de Segmento para o mercado de Cooperativas na Serasa Experian, disseminando melhores práticas e contribuindo para o desenvolvimento de produtos e soluções para este mercado.

### **Tema: Cadastro Positivo – Impacto no Desenvolvimento do Crédito e Taxas de Juros**

- Conceituação e objetivos do Cadastro Positivo
- A influência do Cadastro Positivo na:
  - Concessão de Crédito
  - Redução na Taxa de Juros
  - Análise de Risco e Inadimplência
  - Gestão das Ações de Cobrança
  - Recuperação de Crédito.

### **Palestrante: Débora Marcio Bruno**

Ocupa a posição de Supervisora da Gerência de Comunicação e Marketing do Sicoob Confederação. Graduada em Administração de Empresas pela Universidade Estadual de Maringá – PR e MBA em Gestão Estratégica de Marketing pela Fundação Getúlio Vargas – Brasília – DF. Possui larga experiência e conhecimento na área de Marketing do Cooperativismo de Crédito tendo como destaque o desenvolvimento do Projeto focado na gestão da marca Sicoob.

### **Tema: Marketing – Estratégias de Consolidação da Marca**

- Consolidação e Posicionamento de Identidade da Marca visando o crescimento sistêmico.
- Implementação do plano de marketing e comunicação institucional a nível nacional
- Posicionamento da marca e gestão dos canais de relacionamento
- C.R.M., 'Gerenciamento de Relações com o Cliente' - Ferramenta para as Ações e Campanhas de Marketing e Vendas.

**A confirmação de participação no Workshop de Superintendentes e Gerentes do Sistema Unicred deverá ser realizada com a Empresa Organizadora Sion Eventos, pelo e-mail [fernando@sioneventos.com.br](mailto:fernando@sioneventos.com.br).**

**Além disso, você também poderá participar da IX Convenção Nacional Unicred. As informações poderão ser obtidas no link <http://www.unicred.com.br>.**

**COMISSÃO ORGANIZADORA DA  
IX CONVENÇÃO**

02 A 04/11/2011  
UBERLÂNDIA - MG

SEGUROS  
**Unimed** 

SEBRAE

Bradesco  
Cartões

SINACRED

BANCOOB

Sicredi

MONGERAL EGGON  
seguros e previdência

OCB  
Organização das Cooperativas Brasileiras

BANCO DO BRASIL

PATROCÍNIO

BRASIL  
para fazer parte com certeza

