

### Coneix als nostres formadors interns



**Lidia Albert Gayà**  
Delegat de Recursos  
Direcció de Recursos de la  
Territorial Catalunya

**Sóc** vehement i positiva  
**Per a mi la formació** és créixer, créixer, créixer!  
**Estic col·laborant en...** la revisió d'accions formatives i en tot allò en que pugui ajudar i ser útil.  
**M'agradaria aportar** el que pugui als managers que se senten insegurs amb les polítiques de gestió de RRHH.  
**El que canviaria de la formació:** els cursos presencials que se allarguen més del necessari.  
**Les temàtiques que més em criden l'atenció impartir són...** totes aquelles relacionades con la gestió de Recursos Humanos.



**Albert Alfonso Valls**  
Director de  
Transformación Comercial  
Regional Tarragona

**Sóc** flexible, entusiasta, analític, obert i proactiu.  
**Per a mi la formació** és apassionant. M'agrada veure créixer a les persones.  
**Estic col·laborant en...** actualment sóc Tutor Laude d'experiència client i Dinamització Comercial.  
**M'agradaria aportar** la meua experiència i creativitat per la millora dels equips comercials.  
**El que canviaria de la formació:** Avançar en la introducció de noves tècniques d'aprenentatge com la gamificació.  
**Les temàtiques que més em criden l'atenció impartir són...** experiència client i millora de l'eficiència en el procés comercial.



**Ainhoa Arruti Totorica**  
Directora de  
Transformació Comercial  
  
Regional San Sebastián i  
Guipúzcoa Est

**Sóc** col·laboradora, detallista i m'implico en els temes.  
**Per a mi la formació** és la base fonamental per a sentir-nos satisfets, motivats i segurs amb el que fem, el que fa augmentar la nostra autoestima.  
**Estic col·laborant en** que la transformació arribi fins a l'últim racó de la meua Regional.  
**M'agradaria aportar** el meu entusiasme i motivació.  
**El que canviaria de la formació:** Incorporaria dos elements, la diversió i que fos amigable. En la meda de lo possible la formació ha de ser divertida i ha de tenir un format amigable per a que els que la reben estiguin a gust de rebre-la.  
**Les temàtiques que més em criden l'atenció impartir són...** les relacionades amb la digitalització, motivació de persones, intel·ligència emocional, aprofitament de recursos.



**Cristian J. Bassas Serra**

Advocat  
Tècnic de serveis centrals  
Direcció territorial  
Catalunya

**Sóc** honest, comunicador, metòdic, constant e implicat.

**Per mi la formació** és molt beneficiosa tant per els professionals com per l'entitat i de vital importància per afrontar els reptes del futur. El banc ha crescut molt en els últims anys i esperem que continuï fent-lo en els propers anys. Però només serà un èxit si tant el Banco com els seus empleats creixem al mateix ritme professional. Procuro reciclar-me constantment, així com estar actualitzat en tot lo relatiu a noves tècniques i tecnologies.

**Estic col·laborant en** la revisió d'un curs online des de la visió de l'usuari, realitzant valoracions i propostes de millora junt amb els altres formadors interns.

**M'agradaria aportar** i compartir la meva experiència i coneixements adquirits durant quasi dos dècades exercint l'advocacia davant els Tribunals d'aquest país, en les àrees tan divertides com les del Dret Immobiliari, Bancari, de consum i de responsabilitat civil entre altres.

**El que canviaria de la formació:** fer-la més directa, dinàmica i casuística. Entenc que una formació directa i dinàmica motiva als empleats i aquesta motivació contribueix en aconseguir l'èxit de l'empresa. Un bon pla de formació integra als empleats i millora el prestigi de l'entitat.

**Les temàtiques que més em criden l'atenció impartir són...** temes relacionats amb la legislació i normativa aplicable, llocs en relació amb les tendències jurisprudencials actuals.



**Ramón Bernal Tur**

Analista de Riscos  
Direcció de Gestió de risc

**Sóc** perseverant, pragmàtic, pacient i proactiu, gràcies a això puc aconseguir els meus objectius i ajudar a que els altres aconseguixin els seus.

**Per mi la formació** imprescindible per evolucionar: sempre hi ha alguna cosa en la que millorar tant personal como professionalment.

**Estic col·laborant en...** actualment no estic col·laborant en cap projecte en particular.

**M'agradaria aportar ...** la meva experiència dels últims 15 anys en l'anàlisi del risc de crèdit, per millorar la qualitat creditícia de les propostes i augmentar l'èxit de les mateixes.

**El que canviaria de la formació ...** tots els cursos exclusivament teòrics, ja que entenc com a fonamental per l'aprenentatge l'existència de contingut pràctic, introduint elements on l'alumne pugui interactuar així com un mínim de senzilles proves d'autoavaluació de coneixements.

**Les temàtiques que més em criden l'atenció impartir són ...** totes aquelles relacionades amb l'anàlisi de risc de crèdit o amb els productes de risc, donat que són els camps en els que més coneixements i experiència tinc.



**Xavier Cabrera Vázquez**  
Director Transformació  
Regional Barcelonès Nord

**Sóc** imaginatiu i impulsor.

**Per a mi la formació...** és un bé necessari i fonamental, els planetes giren i pots estar als anells que l'envolten o dins d'ell.

**Estic col·laborant en:** tot allò que sigui una transformació en l'aspecte comercial i digital.

**M'agradaria aportar...** noves y originals idees per aconseguir els reptes de tot tipus, naixent la solució des de els participants i no des de el monitoratge.

**Canviaria de la formació...** ja estan canviant moltes coses i molt bé, simplement no parar en el canvi, continuar invertint en tecnologia i continguts.

**Les temàtiques que més em criden l'atenció impartir són...** sóc un gran seguidor de la Gamificació com eina de gestió i formació.



**Juan Antonio Belmonte Cegarra**  
Director Banca Privada  
Direcció territorial Est

**Sóc** positiu, entregat, col·laborador, innovador.

**Per mi la formació** és enriquidora tant professional com personalment, aportant nous coneixements i millores en el que no fas tan bé i aconseguint fiançar el que fas bé.

**Estic col·laborant en:** Programa EFPA d'Educació Financera i Formació Formadors EIP.

**M'agradaria aportar...** la meua experiència i coneixements adquirits en aquets anys de treball i dels diversos llocs de treball ocupats fins el moment.

**Canviaria de la formació...** per a que sigui més amena, divertida, actualitzada i útil, on els participants vinguin motivats i durant la mateixa s'utilitzi qualsevol mitjà que li doni "frescura" i aportació de valor.

**Les temàtiques que més em criden l'atenció impartir són...** Relació amb el client i motivació.



**Oscar Bermúdez Villaverde**  
Director de Banca  
Personal

**Sóc** pacient i organitzat.

**Per mi la formació és...** compartir coneixements i enriquir-nos mútuament. En una societat canviant com en la que ens trobem, la posada en comú d'idees, experiències i coneixements propis, enriqueix a cada persona el que es tradueix en una millor experiència en la nostra relació amb els clients.

**Estic col·laborant en...** els tallers de la formació EIP.

**M'agradaria aportar...** que els coneixements adquirits siguin útils pel dia a dia de la nostra feina. Com a formador, intento donar exemples pràctics lligats a la nostra professió o àmbit personal on els coneixements adquirits puguin aplicar-se i els assistents surtin amb el convenciment de que el temps dedicat ha valgut la pena.

**Canviaria de la formació...** Centres de formació locals. Moltes vegades, es desplacen persones de la mateixa zona a un centre a molta distancia. En la majoria dels casos logísticament no hi ha cap altre manera, però n'hi ha algunes sessions que es podrien realitzar en oficines on només el formador s'ha de traslladar optimitzant les despeses i sobre tot el temps.

**Les temàtiques que més em criden l'atenció impartir són...** Assessorament patrimonial.



**Martina Carrasco  
Núñez**

Directora d'assegurances  
Direcció Territorial  
Catalunya

**Sóc** empàtica, flexible, transformadora i responsable.

**Per a mi la formació és** essencial, constant i enriquidora.

**Estic col·laborant en** la formació d'assegurances i suport a les oficines del meu àmbit, formació del programa EFEC, aportacions en el desenvolupament formatiu de Conversa Empreses i bones pràctiques en Comitès d'assegurances.

**M'agradaria poder aportar** idees innovadores que motiven i faciliten l'aprenentatge.

**Canviaria de la formació** els cursos tediosos i aquells que no permeten avançar a un ritme més ràpid si l'alumne ho requereix.

**Las temàtiques que més em cridarien l'atenció impartir** són les relacionades amb les TICS, assegurances i pymes.



**Mónica Fernández  
Fernández**

Responsable de Servei al  
Client (Oficina Moreda-  
Direcció Regional Astúries  
Orient)

**Sóc** constant, perseverant i proactiva, tot s'aconsegueix amb molta il·lusió.

**Per a mi la formació és** bàsica per poder treballar de forma eficient en un entorn com l'actual de constants canvis, a més, és per mi una experiència altament enriquidora, en un sentit bidireccional, ja que s'aporta l'experiència adquirida pel desenvolupament en les distintes funcions per les que has passat i recíprocament reps les experiències dels companys als que formes.

**Estic col·laborant en** tutoritzant el Programa Laude des de l'any 2012 i continuo a l'actualitat, revisió pedagògica de cursos, presentant Sabadell Campus: La Campanya "Tu Próximo Tu" a la meva regional, així com col·laborant en la detecció de necessitats pel Pla de Formació 2018.

**M'agradaria poder aportar** la meva experiència i coneixements en la consecució dels distints objectius comercials, ja que és l'àrea més enriquidora que se'ns presenta al nostre dia a dia i el més necessari que ha de formar part de tots nosaltres.

**Canviaria de la formació,** incloure noves tècniques d'aprenentatge com l'aula invertida.

**Las temàtiques que més em cridarien l'atenció impartir són** tècniques de venda, assegurances i motivació de persones.



**Jose Antonio  
Fernandez Quevedo**  
Director d'Oficina  
Territorial Sud

**Sóc** metòdic, constant i competitiu pel meu caràcter com esportista, i com formador sóc molt pràctic i empàtic, em sento còmode explicant a la resta els meus coneixements i quina és la millor forma de posar-los en pràctica.

**Per mi la formació...** és un enriquiment constant, ens manté actius professionalment.

**Estic col·laborant en...** tallers de càlcul financer de MIFID.

**M'agradaria aportar...** les meves idees i la meva experiència en la transformació del banc. A la nostra regional vaig fer de formador per tallers de Proteo Mobile (Tablet), el sector bancari i la nostra vida diària ha canviat molt, amb la realitat del dia a dia de l'oficina es torna necessari gestionar les tasques de forma distinta a les habituals per ser eficients. Crec que la transformació costarà molt d'implantar però a llarg termini ens habituarem, queda molt per fer, s'han d'eliminar moltes tasques administratives, per posar un exemple, els expedients de riscos requereixen molt temps en quant a escaneig de documentació.

**Canviaria de la formació...** més acompanyament presencial enfocat a la pràctica diària. A la nostra regional per exemple vam fer un taller d'ús de la Tablet, com si l'empleat estigués al comerç del client, és necessari fer tallers presencials amb els companys que presenten dificultats en assegurances, fons d'inversió, transformació, però sempre enfocats al seu dia a dia tenint present la realitat actual de les oficines.

**Las temàtiques que més em cridarien l'atenció impartir són...** MIFID i transformació.



**Elena Gassó González**  
Directora de  
Transformació Comercial  
Regional Alcoy Vinalopó  
(DT Est)

**Sóc...** proactiva, compromesa, rigorosa i alegre.

**Per mi la formació...** és la pedra angular sobre la que es construeix el desenvolupament professional.

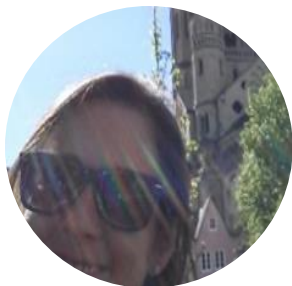
**Estic col·laborant en...** estic totalment involucrada en la implantació del model de sistemàtica comercial del Banc

**M'agradaria aportar...** l'entusiasme per aprendre.

**Canviaria de la formació...** considero que la forma d'impartir la formació, està canviant, encara ha d'evolucionar a un model més participatiu i continuar, en el que els assistents a les sessions siguin el centre d'atenció de la mateixa, ja que un adult aprèn si aconseguim implicar-ho a la sessió, de forma que no es limiti a esperar a veure que li expliquen...

**Las temàtiques que més em cridarien l'atenció impartir són...** tot el que tingui a veure amb el procés de sistemàtica comercial, des de l'objectiu del model del Banc (maximitzar la rendibilitat de forma sostinguda en el temps, partint de la satisfacció dels clients, on incideix de manera directa l'experiència positiva del gestor) fins les pròpies palanques del mateix (procés de venda amb els seus 4 reptes: atraure, atendre, satisfer, aprofitar; i el direccionalment i desenvolupament: facilitar el desenvolupament dels equips, acordant plans d'acció, determinant quines son les necessitats formatives de cadascú.





**Carmen de Llano**  
Directora de Franquícies

**Sóc** rigorosa i exigent.

**Per a mi la formació** és essencial en tots els nivells per adaptar-te amb agilitat.

**Estic col·laborant en** formació financera a les escoles de Catalunya

**M'agradaria aportar...** la meua experiència.

**Canviaria de la formació...**, definiria programes específics segons els reptes que vulgui assumir cada empleat.

**Las temàtiques que més em cridarien l'atenció impartir són...** financeres, riscos o comercials.



**María Theresa H. S. D'Hont**  
Gestor Comercial i de Servei  
Territorial Centre  
Regional Madrid Est

**Sóc** creativa, responsable i flexible.

**Per a mi la formació és important**, crec que el que no s'actualitza, es queda enrere.

**Estic col·laborant en** l'aportació de les meves idees per a que podem millorar tots.

**M'agradaria poder aportar** el meu granet de sorra, per a que tots arribin a formar-se de manera amena.



**Neus Iglesias Miras**  
Directora Transformació Comercial  
Direcció Regional  
Maresme-Badalona

**Sóc** exigent, dinàmica, empàtica i adaptable al canvi.

**Per a mi la formació és** una "eina" que m'ha de facilitar el dia a dia.

**Estic col·laborant en** dinamitzar les vendes i la transformació del nostre equip, la Regional Maresme-Badalona.

**M'agradaria aportar** idees per realitzar els tallers/cursos d'una forma dinàmica, sigui quin sigui el temari.

**Canviaria de la formació** l'enfoc teòric en gran part d'ells, per realitzar-ho amb un enfoc més pràctic.

**Las temàtiques que més em cridarien l'atenció impartir...** no repetir sempre la mateixa temàtica, i tocar sempre aquells temes que requereixin aspectes motivacionals i d'actitud.



**Jose Jurado**  
Comprador Senior  
Organització i Serveis /  
Compres

**Sóc** constant, perseverant, autodidacta i un “motivats de la vida”  
**Per a mi la formació és** la base del creixement personal i professional de qualsevol persona independentment de la seva posició i funció.  
**Estic col·laborant en** un ambiciós projecte de formació anomenat Campus BS.  
**M’agradaria aportar** experiències, coneixement, altres perspectives e il·lusió.



**Juanjo Lopez Valero**  
Director Projectes  
Desenvolupament Negoci

**Sóc** proactiu, constant, optimista i comunicador.  
**Per a mi la formació és** una de les claus en el desenvolupament professional i personal de tots els empleats. En els moments actuals de continua transformació, la formació ha d’acompanyar a tots els empleats per dotar-los de majors habilitats i coneixement, amb l’objectiu de facilitar una major polivalència i empleabilitat davant dels nous reptes que tant el Banc com els empleats ens trobarem.  
**Estic col·laborant en** la revisió de continguts Online, validació de cursos presencials i en el Programa Laude como Tutor.  
**M’agradaria aportar** la meua experiència tant en l’àmbit comercial com en projectes de millora d’eficiència/simplificació.  
**Canviaria de la formació** el model, que deuria acompanyar a cada empleat de manera més personalitzada, aportant un nivell pràctic elevat a través de casos pràctics vinculats a la realitat de la xarxa i del negoci.  
**Les temàtiques que més em cridarien l’atenció impartir són** tots els temes relacionats amb la gestió d’equips i amb els models i processos comercials.



**Mónica C. Martínez Bayón**  
Cap d’Equip Gestió Activa  
Territorial Nord-est

**Sóc** empàtica, alegre, entusiasta.  
**Per a mi la formació és** una forma d’interactuar amb els meus companys.  
**Estic col·laborant en** la creació de tallers sobre producte per gestors de gestió activa.  
**M’agradaria aportar** les meues idees de com enfocar la gestió de conflictes tant amb client com amb equips.  
**Canviaria de la formació:** eliminaria les presentacions en format PowerPoint (exceptuant que sigui necessari) i si fos convenient s’enviaria posteriorment als assistents. Això permetria incorporar un major dinamisme, dedicant més temps a temes pràctics, sobre situacions reals amb els nostres clients i provocant molt més la interacció.  
**Les temàtiques que més em cridarien l’atenció impartir són** temes específics de producte d’estalvi, plans de pensions i fons d’inversió.



**Josefina Nuez del Rosario**

Directora de Negoci  
Internacional Territorial

**Sóc** optimista, dinàmica, proactiva i entusiasta.

**Per a mi la formació** és la base que ens permet fer les nostres funcions de la forma més eficient.

**Estic col·laborant a** extrapolar el model de relació/col·laboració de l'equip d'internacional a altres especialistes de la territorial. Entenem que és fonamental i la base per obtenir els resultats que tenim planificats el treballar en equip de forma coordinada tant les figures dels especialistes definits per la nostra entitat com a aposta de valor i servei però independent de tal manera que la suma del treball de tots ens permet avançar, no hem d'esperar al fet que el motor sigui l'oficina sinó els equips diferenciadors fins i tot treballant de forma conjunta i integrada entre nosaltres aportant el valor i funcionalitat que s'espera i hem d'aconseguir.

**M'agradaria aportar** l'experiència adquirida per l'acompliment de les funcions en la nostra entitat, les evolucions viscudes no solament per la nostra entitat sinó pel mercat i els nostres clients, la importància de l'actitud per adaptar-se a qualsevol circumstància intentant sempre posar la mirada en un horitzó més ampli que el dia a dia que de vegades bloqueja la realitat, enfocament positiu i amb bones perspectives

**Canviaria de la formació,** donar rellevància a la interacció amb més experiències pràctiques i menys teòriques. És fonamental veure el valor i aportació en la realitat del seu dia a dia de la formació efectuada, utilitzar tècniques i sessions que permetin interactuar i compartir experiències, presentació de treballs en equip com a propostes o aportacions que permetin optimitzar resultats una vegada efectuats alguns dels cursos o sessions de formació, busquem resultats que millorin les nostres funcions i gestió de temps.

**Les temàtiques que més em cridaria l'atenció impartir són:** coneixements de productes i serveis d'internacional, gestió d'equips per a implicació en resultats i valoració de la seva activitat diària.



**Olga Oliveras Casadellà**

Directora Equipo de Banca  
Privada  
Direcció territorial  
Cataluña

**Sóc** positiva i persistent (podríem dir ¡tossuda!)

**Per mi la formació és** bidireccional, gaudeixo rebent-la y donant-la!

**Estic col·laborant en** donar classes a instituts de 4º ESO al programa de voluntariat EFEC, juna bona experiència!

**M'agradaria aportar** la meva experiència tècnica però també comercial.

**Canviaria de la formació** la por de preguntar davant d'un "monologuista": el formador deuria interactuar i animar a que surti tot.

**Les temàtiques que més em criden l'atenció impartir són** Banca Privada: productes d'inversió, mercats, i relació comercial amb el client.





**Victor Orenge Monlleó**  
Apoderat Banca Comercial  
Direcció Territorial Est

**Sóc** amable, persistent, responsable, analític.

**Per mi la formació és** important per generar interès sobre el que s'està formant, per tant la forma d'impartir i rebre la formació és molt important en la motivació del formador i de la persona formada.

**Estic col·laborant en** la impartició de tallers de suport a la formació MIFID II.

**M'agradaria aportar** la meua experiència amb la gestió de clients diària per millorar la venda i la visió que te el client als bancs. I per suposat, formació financera.

**Canviaria de la formació** l'enfoc de la formació online per fer-la més efectiva, al nivell d'una formació presencial.

**Les temàtiques que més em criden l'atenció impartir són:**

Digitalització, formació financera, càlcul financer, fons d'inversió, productes d'estalvi, finançament particular i empresarial, gestió comercial.



**Josep A. Puertas**  
Director d'Auditoria de  
Transformació i Processos  
Comercials i SCF

**Sóc** proactiu, positiu, perseverant e inconformista.

**Estic col·laborant en** des de fa bastants anys en l'elaboració, actualització e implantació del curs de Gestió Operativa Oficines.

**M'agradaria aportar** i transmetre el nostre model de treball, basat no només en la consecució dels objectius, sinó també en el CÒM els aconseguim, immersos en un ambient de treball en el que tots aportem i tots ens sentíem importants i participants.

**Canviaria de la formació,** apostaria per un model encara més interactiu i de sentit pràctic, d'aplicació a la nostra realitat del dia a dia, i que a més a més ens ajudi a estar preparats per un canvi constant i cada cop més ràpid i profund.

**Les temàtiques que més em criden l'atenció impartir són,** a part de les que ja estem treballant, en aquells temes relacionats amb el coaching, lideratge i en com fer de cadascun de nosaltres un professional millor, transmetent aquells valors i cultura que son propis de la nostra organització.



**Antoni Solsona**  
Director de Transformació  
Comercial Regional  
Territorial Catalunya  
Regional Baix Llobregat  
Nord-Anoia

**Sóc** optimista, entusiasta i pragmàtic.

**Per a mi la formació és** es cada cop més necessària en un entorn en el que els canvis succeeixen cada cop més ràpid.

**Estic col·laborant en** la creació de tallers sobre transformació comercial.

**M'agradaria aportar** idees i bones pràctiques per ajudar en la transformació comercial de les oficines.



**Carmen Vicente  
Sánchez**

Directora Transformació  
Comercial Direcció  
Regional Nord

**Sóc** intuïtiva i versàtil.

**Per a mi la formació és** un mitjà per evolucionar, la qual cosa et permetrà adaptar-te a “gairebé tot”.

**Estic col·laborant en** la transformació Comercial del meu Regional. Fer comprendre el canvi cap al nou concepte d'oficina bancària i la manera de relacionar-nos amb els clients.

**M'agradaria aportar** la meua experiència en tots dos costats “barrera” Red Comercial y Serveis Centrals ja que he sigut Directora d'Oficina i a més he treballat en SSCC, es a dir, en les dos cares de la moneda. Aquesta doble visió et permet entendre els dos mons i adaptar-te segons l'interlocutor. És fonamental parlar el mateix llenguatge que la Red Comercial.

**Canviaria de la formació,** donar-li molta més llibertat al formador per enfocar la formació, donant-li major autonomia per aportar coses diferents i amb el seu estil personal. Per a mi el paper protagonista ho té el formador i la seva forma de comunicar, “enganxar” als alumnes per fer una sessió apassionant.

Fer-los viure l'experiència, que participin i que el temps es faci curt. Si hagués de concretar el que canviaria seria això, que la formació pogués ser molt més personalitzada de manera que fos més empàtica, canviant des dels mateixos tons de veu, els discursos alineats, els recursos i dinàmiques que utilitzem en les sessions presencials, entre unes altres. Considero que tot serveix Si “enganxa” i apassiona. Per a mi el formador és l'artista principal.

**Les temàtiques que més em cridaria l'atenció impartir són:** experiència client, sistemàtica comercial, Interaccions amb l'equip comercial, adreçament d'equips i motivació.