

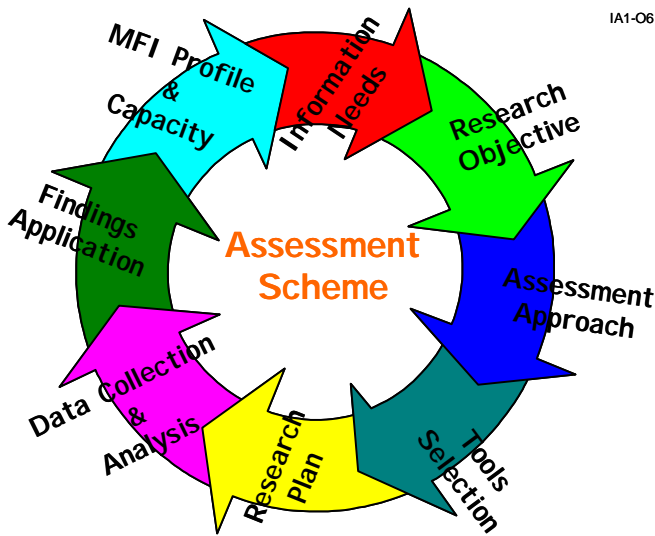


ЦЕНТР МИКРОФИНАНСИРОВАНИЯ

по Центральной и Восточной Европе и Странам СНГ

ОЦЕНКА ВЛИЯНИЯ НА КЛИЕНТОВ И ИССЛЕДОВАНИЕ РЫНКА МФО. ВВОДНЫЙ КУРС

Описание курса



Микрофинансирование играет важную роль для развития экономики, обслуживая малоимущее, не имеющее доступа к банковским услугам население путем предоставления целого ряда микрофинансовых услуг. Основными бенефициариями микрофинансовой деятельности являются именно клиенты микрофинансирования. В то же самое время, микрофинансирование, похоже, остается единственным сектором в мире, деятельность которого определяют только организации. Однако, рост конкуренции (как

формальной, так и неформальной) и количества уходящих клиентов (66,4% в Центральной и Восточной Европе согласно данным «MicroBanking Bulletin») все больше переносит фокус микрофинансового сектора на его клиентов, на их нужды и желания.

Учебный курс «Оценка влияния на клиентов и исследование рынка МФО» проводится для тех, кто принимает решения в МФО, и призван помочь им лучше ориентироваться на потребности клиентов и учиться от своих клиентов, чтобы повысить социальные и финансовые результаты деятельности их МФО. На курсе рассматриваются различные подходы к оценке клиентов и проводится анализ преимуществ и затрат, связанных с использованием этих подходов. Представление процесса оценки клиентов и имеющегося набора инструментов оценки клиентов должно помочь участникам понять, **какой** подход будет лучшим для их МФО, и **как** успешно его применить.

Программа курса следует схеме оценки клиентов (см. рисунок), которая применяется на учебном примере (case study). Это дает участникам возможность пройти весь процесс оценки клиентов, научиться на опыте организации «ИДЕЯ», а затем применить данный процесс в своей МФО. На курсе применяются интерактивные методы и методы обучения взрослых, которые делают обучение более эффективным и интересным.