



# ICB SECURITIES TRADING COMPANY LIMITED

(A Subsidiary of ICB)

Green City Edge (7th Floor), 89, Kakrail, Dhaka-1000, Bangladesh  
TEL : PABX : 8300461, 8300462, FAX : +880-2-8300466  
E-mail : istclbd@gmail.com, Website : www.istcl.com.bd

## হিউম্যান রিসোর্সেস ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট

তারিখঃ ০৯ পৌষ ১৪৩১  
২৪ ডিসেম্বর ২০২৪

### বিজ্ঞপ্তি

আইএসটিসিএল এর প্রধান কার্যালয়ের অফিসার হতে সিনিয়র এক্সিকিউটিভ অফিসার সমমান পর্যায়ের সকলের অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, “Customer Service & Clients’ Happiness” বিষয়ক প্রশিক্ষণ আগামী ৩১ ডিসেম্বর ২০২৪ তারিখ রোজ মঙ্গলবার বিকাল ৩:৩০ ঘটিকায় কোম্পানির প্রধান কার্যালয়, গ্রীণ সিটি এজ্জ, লেবেল-৮, ৮৯ কাকরাইল, ঢাকা এ অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ পরবর্তী প্রশিক্ষণার্থীগণকে ০১ জানুয়ারি ২০২৫ হতে প্রশিক্ষণের আলোচ্য বিষয়ের উপর Demo Presentations (Role playing ) এ অংশগ্রহণ করতে হবে।

০২। আইএসটিসিএল এর সংশ্লিষ্ট কর্মচারীগণকে সশরীরে যথাসময়ে উক্ত প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ করার জন্য অনুরোধ জানানো হলো।

০৩। কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে এতৎসঙ্গে শিডিউল সংযুক্তপূর্বক এ বিজ্ঞপ্তি জারি করা হলো।

(শেখ আসলাম উদ্দিন)

অতিরিক্ত প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা

### বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ০১) প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা -এর সচিবালয়, আইএসটিসিএল, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ০২) অতিরিক্ত প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা (অ্যাডমিন) -এর সচিবালয়, আইএসটিসিএল, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ০৩) অতিরিক্ত প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা (অপারেশনস) -এর সচিবালয়, আইএসটিসিএল, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ০৪) উপ-প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা (অ্যাডমিনিস্ট্রেশন, ফাইন্যান্স ও সেক্রেটারীজ ডিভিশন), আইএসটিসিএল, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ০৫) উপ-প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা (অপারেশনস) আইএসটিসিএল, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ০৬) উপ-প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা (ইন্টারন্যাশনাল কন্ট্রোল এন্ড কমপ্ল্যায়েন্স ডিভিশন), আইএসটিসিএল, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ০৭) উপ-প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা (আইসিটি ডিভিশন), আইএসটিসিএল, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ০৮) আইএসটিসিএল এর সকল ডিভিশন/ডিপার্টমেন্ট/ইউনিট/বুথ/শাখাসমূহ।
- ০৯) অফিস কপি।

### অনুলিপি (কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য):

ডিপার্টমেন্ট প্রধান, সফটওয়্যার ডিপার্টমেন্ট, আইএসটিসিএল, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

### প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য:

০১. ডিপার্টমেন্ট প্রধান, ইন্স্ট্রুমেন্ট ডিপার্টমেন্ট, আইএসটিসিএল, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০২. ডিপার্টমেন্ট প্রধান, হার্ডওয়্যার ডিপার্টমেন্ট, আইএসটিসিএল, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

# ICB Securities Trading Company Ltd.

Green City Edge (Level-7 & 8)

89 Kakrail, Dhaka-1000

**Title** : Training on Customer Service & Clients' Happiness

**Date** : 31<sup>st</sup> December 2024

**Participants** : Grade-Officer to SEO & Equivalent

**Objectives:**

- It is expected that the training will help to acquire a thorough understanding regarding Service motto of Smile, Sir, Story Telling of The Company, Thanks; and
- To know about Optimum Service as per Clients' demand.

## Session Schedule

Day & Date	Time	Topic	Facilitator
31 <sup>st</sup> December 2024 Tuesday	03:30-4:00	<b>Inaugural Speech of CEO</b>	<b>Md.Mofizur Rahman</b> Chief Executive Officer ISTCL
	04:00-04:40	<b>Session-I:</b> -ISTCL's Quality Customer Service Procedure: Putting Your Best Face Forward STEP 1: First Impressions Matter, Making the Customer Feel Valued STEP 2: Courtesy Counts STEP 3: Attitude Is Everything STEP 4: Doing the Right Thing: Ethical Issues -Clear Communication Skill: Smile, Speak. Solve the problem & Suggestions -Elder Citizen & Female Client Service pattern -Unified Value Added Services from all desks -Necessity to know ISTCL's Investor & Depository Services -Necessity to know ISTCL's Website, BSEC, ICB, DSE, CSE, CDBL, Annual Report -About all Forms (Manual & e-forms) -Dealing with SMS Alert, Email Notification, Customer Complaint.	<b>Mohammad Shamsul Arefin</b> Senior Executive Officer ISTCL
	04:40-05:20	<b>Session-II:</b> -Portfolio Report, Ledger, Tax Certificate & Stock Analysis Service -Fund Transfer service -Fund Withdrawal service -BO account opening Manual & its required documents -BO account opening via My ICB App, webapp & its required documents -Process of IPO Application -Bond Purchase procedure, Auction etc. -Selling Agent Activity (Open-End-Mutual Fund: Unit) -Price Sensitive information & Confidentiality -Others. *** No Service.....No Reward***	<b>Mohammad Shamsul Arefin</b> Senior Executive Officer ISTCL
	05:20-05:30	<b>Closing</b>	

