

Curso



CAJERO PROMOTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS Y COMERCIALES

Modalidades



Modalidad virtual
en tiempo real



Modalidad solo campus



Presencial



ESCUELA DE
BANCA Y
FINANZAS

 946 023 833

 banca@escuelanacional.edu.pe

 /escueladebanca

 www.escueladebanca.edu.pe



Grupo Ercia



CAJERO PROMOTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS Y COMERCIALES



SUMILLA

El Curso de Cajero promotor de servicios financieros y comerciales le permitirá ser capaz de realizar procesos operativos, técnicos y comerciales en el sector bancario y comercial y desarrollar habilidades para poder negociar con los clientes en la atención de los productos y servicios que ofrece la institución.

A través de ella se busca que el estudiante logre manejar las herramientas y tener las competencias necesarias que le permita el manejo transaccional de operaciones financieras que se realiza en el área de ventanilla para la atención al cliente en el marco de las políticas institucionales. Su centro es la atención al cliente y el desarrollo de las habilidades y conocimientos de un colaborador del sistema financiero que busca satisfacer las necesidades del cliente financiero. Los estudiantes realizarán transacciones financieras siguiendo los parámetros para el conteo de billetes y detección de billetes según normas del BCRP y conociendo las políticas de prevención de lavado de activo del sistema financiero además de ejercitarse en el trato adecuado a cada uno.



OBJETIVO DEL CURSO

Realizar las transacciones financieras que se realiza en el área de ventanilla a solicitud de los clientes, utilizando los diversos medios de pago en distintos canales de atención.

Dar las herramientas necesarias para gestionar los procesos operativos, técnicos y comerciales, brindando además una formación en valores que le permite al egresado desarrollarse con liderazgo, honestidad y responsabilidad en su trabajo en el área de caja de una institución financiera o comercial.



PLAN DE ESTUDIO

- TALLER ATENCIÓN AL CLIENTE



- Mercado monetario y financiero
- Mercado de valores
- Bancarización e intermediación
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs - SBS
- Productos pasivos y servicios bancarios que se gestionan en ventanilla de atención. Depósitos a la Vista:
- * Cuenta de ahorros * Cuenta corriente Depósitos a Plazo * Cuenta a plazo fijo Cuenta Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) * Certificado Bancario en MN y ME Servicios Bancarios: * Cobranza por encargo (Servicios públicos, Telefonía, Recaudación de impuestos, Servicio de recaudación).
- Fondo Seguro Depósito (FSD).
- Productos activos que se gestionan en ventanilla de atención: Tarjetas de crédito, Préstamos personales.
- Diferencias entre TEA y TCEA.
- Diferencias entre Gasto y Comisión.
- Sistema de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (SPLAFT)
- Taller: "Asesorando a mi cliente" – Caso Real.



- **Calidad del servicio al cliente**

Se explicarán y desarrollarán las principales técnicas para la atención al cliente, desde el inicio de la atención, el proceso del servicio al cliente y el final de la atención.

- **Atención al cliente y comunicación**

Se expondrá un protocolo de atención genérico y se desarrollará estrategias para una correcta atención y comunicación en el proceso de atención al cliente, desde el primer contacto hasta el cierre de la atención. Orienta sus acciones comerciales hacia la satisfacción y recomendación del cliente, asegurando la venta de productos y servicios financieros. Se simularán casos en los cuales se atenderán clientes difíciles y como hacer frente a su atención.

- **Calidad de servicio como estilo de vida**

- **Tipología del cliente**

- **Nuevas tendencias de compra**

- **Lenguaje corporal**

- **Consejos prácticos en la atención**

- **Operaciones Financieras de caja**

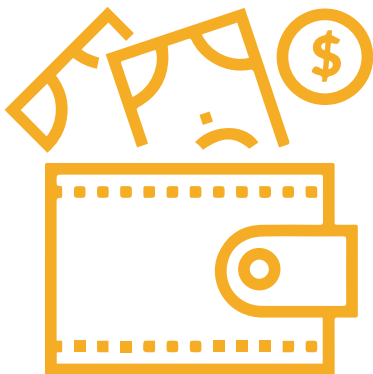
Conocer las principales transacciones que se realizan en caja: depósitos, retiros, transferencias y pagos que solicita un cliente en una entidad financiera o comercial. Aplica en su puesto de trabajo normas de seguridad y transparencia de información al cliente financiero.

- **Principales seguros y coberturas**

- **Compra Venta de dólares**

- **Casos prácticos.**

- **Taller: "Compra y venta de moneda extranjera" – Caso Real.**





- **Evaluación de metas**
- **Estrategias:** Conocer las principales estrategias usadas en las empresas para alcanzar las metas y dar seguimiento.
- **Seguimiento y cumplimiento de metas**
- **Objeciones como oportunidades**
- **Actitud solucionadora**
- **Títulos Valores de uso frecuente: Cheque, Pagaré y Letra de Cambio.**
Conocer cuáles son los títulos valores que se utilizan, como y para qué sirven. Mediante la práctica se podrán ver las principales características de los títulos valores y que operaciones se ejecutan con ellos. Además, se verá la forma en que estos puedan ser ejecutados o cobrados por el beneficiario o beneficiarios de los mismos.
- **Representación y poderes de personas naturales y jurídicas**
- **Técnicas de ventas**
- **Taller: Role Play – “Venta de un producto utilizando la técnica explicada”.**

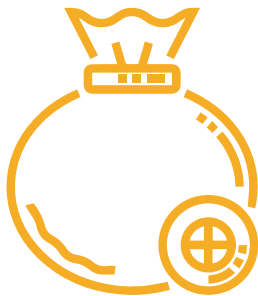


- **Medios de Pago:** Conocer los diferentes medios de pago en el país, nuevas tendencias.
- **Taller de transacciones POS**
Identificar y aplica el POS (terminal electrónico) en diversas transacciones comerciales y financieras, en cajeros corresponsales y cajeros retail.
- **Reconocimiento de billetes y monedas comerciales**
Aplica técnicas de conteo de billetes con exactitud y velocidad. Diferencia entre un billete auténtico y uno presuntamente falso. Mediante un taller se podrán determinar cuáles son las principales características de los billetes y monedas que circulan en nuestro mercado, con ello se garantiza que el cajero tenga la seguridad que tanto los billetes como las monedas que reciba sean verdaderos, y dado el caso reciba falsos saber que procedimiento debe efectuar.
- **Taller – Laboratorio: Ejecutar las operaciones más comunes mediante ejemplos reales, el laboratorio culmina con el cuadro de las operaciones realizadas.**





- **Funciones y tareas del promotor de servicios y del asesor de ventas. Perfil buscado para el puesto de cajero.**
- **El puesto de trabajo del cajero y sus recursos: dinero, valorados, formularios y software.**
- **Documentos de identificación: DNI, Carne de extranjería, pasaporte, PTP.**
- **Características y elementos de seguridad de billetes y monedas**
 - Canje de billetes rotos, deteriorados o quemados.
 - Técnicas de conteo de billetes, explicar las principales técnicas y tips para el conteo de billetes.
- **Taller 1: Taller de conteo y organización de billetes. Técnica y velocidad en el conteo de billetes.**



- **Ley de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo:**
 - Señales de alerta para ventanilla
 - Formularios de registro de transacciones

Conocer y aplicar las alertas que permiten prevenir el Lavado de Activos y Financiamiento a Terrorismo - Aplicar los mecanismos de anti-lavado durante la atención en ventanilla y plataforma bancaria y financiera. ejemplos, casos reales, técnicas de cómo alertar una operación inusual. (Se usará material real usado en empresas del sector financiero)

 - Aquí podemos agregar un tema más, considero que Ley de prevención de lavado de activos debe ser máx 2 horas.



- **Central de riesgos**
 - Importancia de un buen comportamiento de pago.
 - Principales centrales de Riesgo y lectura.
- **El Impuesto a las Transacciones Financieras – ITF: Finalidad y aplicación**
- **Seguridad bancaria y comercial**
 - Medidas de seguridad
 - Casos reales: ¿Qué hacer durante y después?
- **Operaciones Financieras - Ejercicios**
- **Operaciones Bancarias - Ejercicios**
- **Compra venta de moneda extranjera – Ejercicios**
- **Taller: “Operaciones Financieras y Bancarias”**



- **Manejo de transacciones con documentación bancaria y efectivo:**
 - Depósito de cheques
 - Cobro y envío de remesas
- **Simulador de operaciones comerciales**
 - Apertura de caja
 - Registro de operaciones
 - Diferencia en caja
 - Análisis
- **Simulador de operaciones bancarias**
 - Apertura de caja
 - Registro operaciones más comunes
 - Diferencia en caja
 - Análisis

- Cuadre de caja
- Cierre de caja

- Cuadre de caja
- Cierre de caja