

MALLA CURRICULAR

Atención al Cliente Financiero

Administra los recursos asignados para la atención al cliente en el marco de las políticas institucionales.

Aplica el proceso de atención al cliente con calidad, desde el primer contacto hasta el cierre de la atención.

Orienta sus acciones comerciales hacia la satisfacción y fidelización del cliente, asegurando la venta de productos y servicios financieros asignados al puesto.

Operaciones Financieras en Caja

Aplica técnicas de conteo de billetes con exactitud y velocidad.

Diferencia entre un billete auténtico y uno presuntamente falso.

Ejecuta transacciones de depósitos, retiros, transferencias y pagos que solicita un cliente en una entidad financiera o comercial, utilizando un sistema operativo de caja.

Aplica en su puesto de trabajo normas de seguridad integral y transparencia de información al cliente financiero.

Informática e Internet

Genera colaborativamente información empleando recursos tecnológicos en internet y ofimáticos, tales como Word, Power Point y Excel.

Razonamiento Lógico

Aplica diversas formas de pensamiento lógico y creativo para enfrentar situaciones diversas.

Comunicación para la Atención al Cliente

Desarrolla una comunicación integral coherente, clara, transparente y convincente.

Desarrollo de Competencias Personales

Seguridad y autonomía para el aprendizaje.

Desarrollo de la capacidad para expresar opiniones, sentimientos y necesidades con claridad y oportunidad.

Valores: honradez, responsabilidad y puntualidad.

Taller de Transacciones con POS (virtual)

Identificar y aplicar el POS (terminal electrónico) en diversas transacciones comerciales y financieras, en cajeros corresponsales y cajeros retail.

Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (virtual)

Conocer y aplicar las alertas que permiten prevenir el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Aplicar los mecanismos de anti-lavado durante la atención en ventanilla, plataforma bancaria y financiera.