Auxiliar de Bancos y Financieras

**Módulo 1**

* **Bancos y otras entidades**
* Bancos Comerciales
* Bancos de Inversión
* Bancos Hipotecarios
* Compañías Financieras
* Cajas de Crédito
* Casas / Agencias de Cambio
	+ Casa de Cambio
	+ Agencia de Cambio
	+ Oficina de Cambio
	+ Corredor de Cambio
* Emisoras de Tarjetas de Crédito
* Fideicomisos Financieros
	+ Fideicomiso
	+ Fideicomiso Financiero
* Representantes de Entidades Financieras del Exterior
* Sociedades de Garantía Recíproca
* **Depósitos y Cuentas**
* Cuenta Gratuita Universal
* Cuenta Básica
	+ Diez recomendaciones sobre la Cuenta Básica para el cliente
* Cajas de Ahorro
* Cuentas Corrientes
	+ Algunos consejos para el usuario, útiles a la hora de elegir un banco para abrir una cuenta
* Cuentas-Sueldo
	+ Aspecto relevantes de la cuenta sueldo
* Cuenta de la Seguridad Social
* Paquetes de Productos
	+ Diez recomendaciones de Paquetes de Productos para el usuario
* Plazo Fijo
	+ Plazo Fijo Compensable
* Cuenta Corriente Especial para Personas Jurídicas
* **Préstamos**
* Concepto
* Personal
	+ Para tener en cuenta a la hora de tomar un préstamo personal
* Prendario
* Hipotecario
* Costo Financiero Total
* Acuerdo en descubierto
* Central de Deudores
	+ Central de Deudores. Preguntas frecuentes
	+ Central de cheques rechazados y/o cuentacorrentistas inhabilitados. Preguntas frecuentes.
* **Medios de Pago**
* Nuestro Dinero
* Transferencias
	+ Costos por transferencias bancarias
	+ Acreditación inmediata de transferencias bancarias
* Cheque Cancelatorio
	+ Sobre el uso del Cheque Cancelatorio y el Impuesto al Cheque
* Cheques
	+ El uso de la chequera
	+ Indicaciones para emitir un cheque

**Módulo 2**

* Tarjeta de Débito
* Tarjeta de Crédito
	+ Cómo usar las tarjetas de Débito y Crédito
	+ Diez recomendaciones para usar la tarjeta de crédito
* E-banking
	+ Cómo resguardar los datos personales
* Débito automático
* Clave Bancaria Única
* Definiciones
	+ Ahorro
	+ Inversiones
	+ Dinero
	+ Inflación
	+ Deflación
	+ Banco central
	+ Sistema financiero
	+ Entidades financieras

**LA GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS**

* Proceso de gestión de riesgos
	+ Alcance de los lineamientos
	+ Consideraciones generales
	+ Capital Económico. Proceso de evaluación
	+ Principios generales
	+ Responsabilidades
* Gestión del riesgo de crédito
	+ Conceptos
	+ Responsabilidades
	+ Proceso de gestión del riesgo de crédito

**Módulo 3**

* Comunicación. Descripción básica del proceso
* Comunicación. Una mirada más profunda.
	+ La naturaleza de la comunicación humana
	+ La comunicación como un proceso de organización
		- Significado e información
		- La comunicación y la percepción
		- Información de contenido y de relación
* Sistemas de mensajes de la comunicación humana
	+ Sistemas de mensajes verbales
	+ Sistemas de mensajes no verbales
* Niveles de comunicación en las organizaciones
	+ Comunicación Intrapersonal
	+ Comunicación Interpersonal
	+ Comunicación de Grupos Pequeños
	+ Comunicación Multigrupos
	+ Comunicación Pública y Comunicación Masiva
* La competencia conversacional de “escuchar activamente”
	+ La dinámica de “escuchar comprometidamente”
	+ Oír y escuchar
	+ Compromiso, escucha y habla
	+ Responsables por “la escucha”
* Errores de comunicación
* Comunicación organizacional: ¡más allá del sentido común!
* Servicio al cliente - introducción
* Beneficios de ofrecer efectivo un servicio al cliente.
* La comunicación como habilidad en el servicio
* Jerarquía de las necesidades, según Abraham Maslow
	+ Necesidades fisiológicas.
	+ Necesidades de seguridad.
	+ Necesidades sociales.
	+ Necesidades de autoestima.
	+ Necesidades de autorrealización.
* Las necesidades según el perfil psicológico de los clientes
	+ El cliente difícil
	+ El cliente amigable
	+ El cliente tímido
	+ El cliente impaciente
* Calidad en servicio al cliente
* Los buenos prestadores de servicio no nacen… se hacen
* Pasos de calidad en el servicio al cliente
* Seis reglas para brindar un buen servicio
* Manejo de quejas y clientes difíciles

**Módulo 4 - Negociación**

* Características del negociador
* Estilos de negociación
* Tipos de negociadores
* Estrategias
* Tácticas
* Comunicación
* Lenguaje
* Asertividad
* Lugar de la negociación
* Momento de iniciar la negociación
* Fases de la negociación
* Preparación
* Conocer la oferta
* Conocer a la otra parte
* Relación de poder
* Objeto de la negociación
* Agenda de la reunión
* Desarrollo
* Presentación
* Discusión
* Centrarse en los intereses
* Argumentos y objeciones
* Aplicación de criterios objetivos
* Flexibilidad y creatividad
* Concesiones
* Bloqueos en la negociación
* Notas de las reuniones
* Acuerdo
* Romper la negocia-ción
* Factores de éxito en la negociación
* Negociación en gru-po
* Constitución y fun-cionamiento de nuestro equipo negociador
* Comida de trabajo
* Detalles de cortesía
* Negociaciones internacionales

**Módulo 5 - Utilización eficaz del tiempo**

* ¿Qué son los hábitos? - Veamos un mal hábito y cómo abordamos su “tratamiento” - Hacia la adquisición de buenos hábitos - Causas de la escasez de tiempo - Causas del mal uso del tiempo - Vivir apurado - Visión de futuro - Leyes sobre el uso del tiempo - Las leyes de Parkinson - **Los ladrones del tiempo**:
* **Interrupciones.** Brutal impacto en tu día a día - Combatirlas más que evitarlas - Cómo vencer a las INTERRUPCIONES - Interruptores frecuentes - Conciénciate antes - Aísla cada nueva tarea - Auriculares a mano - Frená al pesado - ¡¡Ojo con el celular!! - Sin llamadas, por favor - Breve y directo - Trabaja en bloques cortos - ¡No interrumpas vos!
* **La improvisación.** Interpretar las tareas - Cómo vencer a la improvisación - Tareas Clave - Tareas Repetitivas - Una lista de tareas - Planifica el día antes - Identifica las tareas Clave - Repaso al empezar - Espacio para imprevistos - TERMINAR es la clave - Evita la Multitarea - Divide y vencerás
* **Reuniones Improductivas.** ¿De verdad hay que asistir? - Y si de verdad hay que asistir - Cómo vencer la adicción a las reuniones
* **La Televisión.** La televisión como base del descanso - Algo que tenemos que cambiar… desde hoy - Cómo vencer a la Televisión - ¿Cómo es tu TV? - Recorta poco a poco - ¿Qué otra cosa vas a hacer? - Poné límites - Cena sin TV - Adiós al zapping - Haz tu propia TV - Recorta un poco más - Te estás perdiendo… mucho
* **Internet.** Nuevas reglas de juego - Internet te engorda - Evitarlo está a un clic de distancia - Cómo vencer a Internet - Blogs y noticias - Notificadores y avisadores - Navegación Inconsciente - Mensajería Instantánea - Redes Sociales
* **El email.** Un problema generalizado - Cómo vencer al email - Sólo es un martillo - Empieza por otra cosa - Adiós, notificadores - No lo dejes abierto - Momentos específicos - Email=Acción - ¡No te vas a morir! - Elige bien tu aplicación - Aprende a buscar - Mensajes breves y directos - Cuida el Asunto - Respuestas prediseñadas - Filtros inteligentes - ¡Estás descansando! - ¿Necesitas el push?
* **El celular.** Tres malos hábitos generalizados - Tres impactos negativos - Cómo vencer al celular - Sólo es una herramienta - Una llamada, un propósito - Adiós a la cháchara - Sé directo y preciso - Ronda de llamadas - ¿Y si lo silencias? - ¡No estoy para nadie! - Usa bien el Buzón de Voz - Comunica tus rutinas - Aprende a no responder
* **El teléfono Fijo… con cuidado.** Los papeles - Una buena decisión - Privilegiar lo importante, sobre lo urgente - Conclusión

**Módulo 6 - Finanzas**

* Cálculo de porcentajes
	+ Determinar el valor numérico de un porcentaje referido a otro valor numérico
	+ Determinar una cantidad conociendo el porcentaje de la misma
	+ Utilidad bruta
	+ ¿Cómo calculamos el precio de venta de un bien?
	+ Ejercitación
* Bonificación y Recargo
	+ Ejemplos y Ejercitación
* Operaciones de interés simple
* Tasa de interés
* Tasa nominal y tasa proporcional
	+ Ejercicios
* Interés compuesto
* Fórmula fundamental
	+ El factor de capitalización
* Tasa efectiva
* Tasa equivalente
	+ Ejercitación
* Elementos que componen la tasa de interés
* El valor actual
* Ejercitación
* Sistemas de amortización de deudas
	+ Sistema Francés o serie uniforme
	+ Sistema Alemán o serie decreciente
	+ Sistema directo (la tasa mentirosa)
* Cómo incide el impuesto al valor agregado (IVA)
	+ Ejercicios de aplicación
	+ Ejemplos de la vida real

Duración: 6 meses