

ITINERARIO FORMATIVO
ANEXO II - ACUERDO PARA LA ACTIVIDAD FORMATIVA

Técnicos comerciales en entidad financiera

1. COMERCIALIZACIÓN FINANCIERA

- LA ORGANIZACIÓN DE LA FUNCIÓN COMERCIAL
- EL MARKETING BANCARIO
- LA PROSPECCIÓN DE CLIENTES
- CRITERIOS BÁSICOS DEL COMERCIAL

2. NEGOCIACIÓN Y VENTA FINANCIERA

- LA COMUNICACIÓN
- NEGOCIACIÓN Y VENTA FINANCIERA
- CONDICIONES Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS
- ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE PROYECTOS; CAMPAÑAS EN EL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL
- APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN
- APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y VENTA

ITINERARIO FORMATIVO
ANEXO II - ACUERDO PARA LA ACTIVIDAD FORMATIVA

Técnicos comerciales en entidad financiera

3. ASESORAMIENTO TÉCNICO Y GESTIÓN DE CARTERA DE CLIENTES

- ATENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES
- EL ASESORAMIENTO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO
- LA GESTIÓN DE LA CARTERA

4. SEGMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL FICHERO DE CLIENTES

- TÉCNICAS DE SEGMENTACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE CLIENTES
- TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE FICHERO DE CLIENTES
- SEGMENTACIÓN DE CLIENTES Y PRODUCTOS BANCARIOS
- DEPURACIÓN Y CONTROL DE FICHEROS

ITINERARIO FORMATIVO
ANEXO II - ACUERDO PARA LA ACTIVIDAD FORMATIVA

Técnicos comerciales en entidad financiera

5. OFIMÁTICA FINANCIERA

- EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN LA ACTIVIDAD FINANCIERA
- FUNDAMENTOS DEL "HARDWARE"
- FUNDAMENTOS DEL "SOFTWARE"
- OFIMÁTICA Y TRABAJO EN RED
- COOPERACIÓN INTEREMPRESARIAL EN SERVICIOS FINANCIEROS
- ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ARCHIVOS
- GESTIÓN DE BASES DE DATOS
- INFORMÁTICA BANCARIA
- LOS BANCOS Y LAS TRANSACCIONES EN INTERNET

6. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

- LA SALUD Y LA SEGURIDAD LABORAL COMO FACTORES DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO
- LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
- LOS SINIESTROS Y ROBOS
- HIGIENE Y CALIDAD DE AMBIENTE

7. SERVICIO AL CLIENTE

- EL CONOCIMIENTO Y TRATAMIENTO COMERCIAL
- DIVERSAS TIPOLOGÍAS DEL CLIENTE BANCARIO
- LAS ACTITUDES DEL CLIENTE
- VENDER SATISFACIENDO NECESIDADES
- TÉCNICAS DE ENTREVISTA
- EL CIERRE DE LA VENTA
- EL MANEJO DE LAS OBJECIONES
- GENERALIDADES DEL SERVICIO AL CLIENTE

ITINERARIO FORMATIVO
ANEXO II - ACUERDO PARA LA ACTIVIDAD FORMATIVA

Técnicos comerciales en entidad financiera

8. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

- ESTRUCTURACIÓN DE TAREAS
- ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO

9. MEJORA DE MÉTODOS

- MEJORA DE MÉTODOS DE TRABAJO
- INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DE TIEMPOS
- ESTUDIO DE TIEMPO CON CRONÓMETRO
- MODO DE REALIZAR UN ESTUDIO DE TIEMPOS COMPLETO
- MUESTREO DE TRABAJO
- COEFICIENTES DE DESCANSO
- TABLA DE TIEMPOS NORMALIZADOS
- TIEMPOS PREDETERMINADOS

10. CONTROL DE CALIDAD

- LA FUNCIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA
- SISTEMAS DE LA CALIDAD

11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- CONCEPTOS BÁSICOS Y NORMATIVA
- SEGURIDAD
- HIGIENE Y CALIDAD DE AMBIENTE
- GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
- PRIMEROS AUXILIOS

12. NORMATIVA LABORAL Y PROFESIONAL RELACIONADA CON LA OCUPACIÓN

- MERCADO DE TRABAJO
- EMPLEABILIDAD
- SERVICIOS Y RECURSOS PARA EL EMPLEO.
- BÚSQUEDA DE EMPLEO.
- ENTREVISTA DE SELECCIÓN.
- HERRAMIENTAS Y MEDIOS DE CONTACTO PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO.
- PROCESO DE SELECCIÓN.