



Derechos Reservados ® NAICE Institute USA



CURSO:

CAJERO BANCARIO Y COMERCIAL

Temas

- Habilidades comerciales para la atención de servicios financieros y experiencia al cliente.
- Gestión de caja.

Índice
Índice
Índice



Tema 3

Habilidades comerciales para atención de servicios financieros y experiencia al cliente

EXPERIENCIA AL CLIENTE



Definición

Es el resultado de las percepciones de un cliente después de interactuar racional, física, emocional y/o psicológicamente con cualquier área de una empresa.

Su importancia radica en que dicha experiencia va a afectar el comportamiento futuro del cliente.



Cajero bancario y comercial – Contribución en la experiencia al cliente



- ✓ Disposición de atención
- ✓ Amabilidad
- ✓ Actitud positiva

Habilidades blandas – Cajero bancario y comercial



Buen nivel
comunicativo



Habilidades blandas – Cajero bancario y comercial



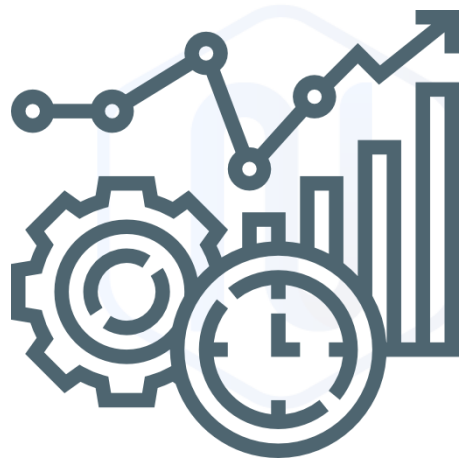
- Trabajo bajo presión
- Tolerancia

Habilidades blandas – Cajero bancario y comercial



Multitasking

Habilidades blandas – Cajero bancario y comercial



Rapidez y eficiencia



Habilidades blandas – Cajero bancario y comercial



**Integridad y
honestidad**

Habilidades blandas – Cajero bancario y comercial



Trabajo en equipo



Habilidades blandas – Cajero bancario y comercial



- Atención al detalle
- Toma de decisiones
- Flexibilidad

Habilidades blandas – Cajero bancario y comercial



Orientación al cliente



Habilidades blandas – Cajero bancario y comercial



Concentración y
resistencia a la
monotonía

Habilidades duras - Cajero bancario y comercial



- Dominio de sistemas computarizados
- Conocimiento de los productos y servicios

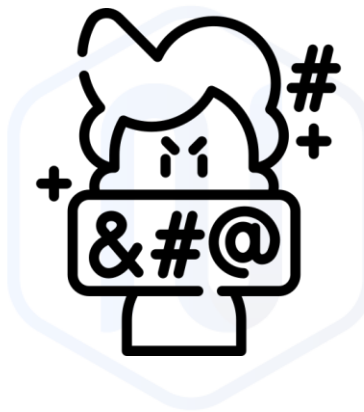
Casuística N ° 1



Un cliente visiblemente ofuscado se pone a gritar dentro de la agencia, indicando que quien se demora más en la atención eres tú.

¿Cómo reaccionarías?

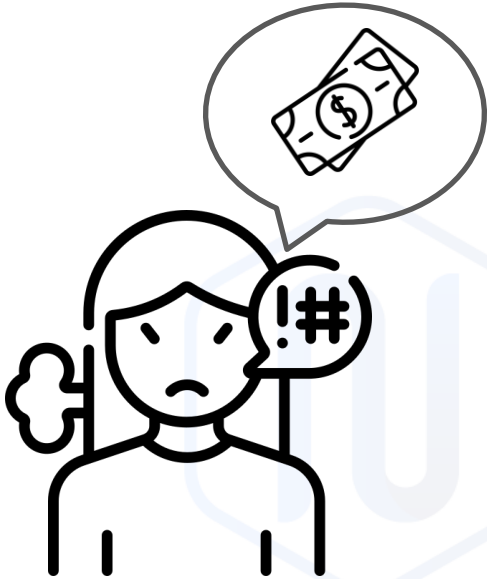
Casuística N ° 2



En la atención de un depósito identificas que el billete de mayor denominación es falsificado y al iniciar el procedimiento de incautación, el cliente te comienza a faltar el respeto refiriéndose a tu persona con adjetivos calificativos negativos.

¿Cómo reaccionarías?

Casuística N ° 3

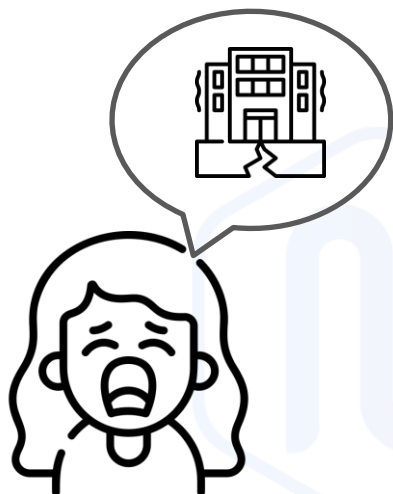


Un cliente viene a realizar un depósito en efectivo por un monto significativo, sin embargo, no cumple con todos los requisitos solicitados para realizar dicha operación.

Le informas que no es posible atender su operación y te responde que “*serás el culpable en caso sufra el robo del efectivo*”.

¿Cómo reaccionarías?

Casuística N ° 4



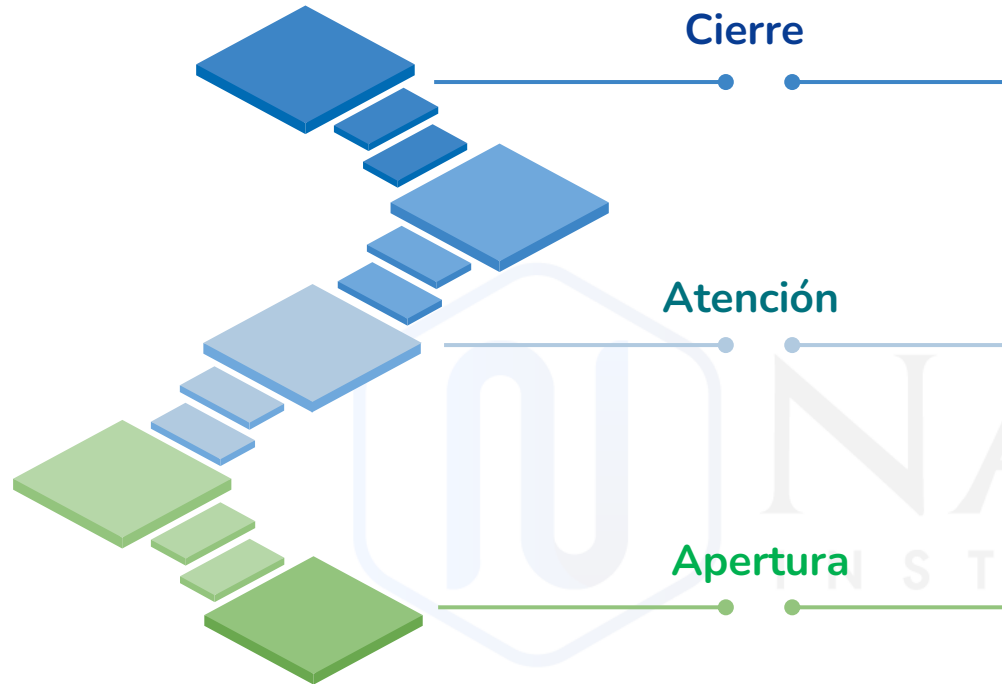
Te encuentras revisando el efectivo de un depósito significativo y empieza un movimiento sísmico de gran intensidad por el cual la mayoría de los clientes entra en pánico y abandona la agencia.

¿Cómo reaccionarías?



Tema 4

Gestión de Caja



- Cierre de la puerta (termino horario de atención).
- Cuadre (solo el personal).
- Entregar dinero a bóveda, apagar equipos y personal de seguridad dentro.
- Público: atención en hall y cuidado con exposición de documentos.
- Personal: dinero en caja y cliente debe visualizar el conteo.
- Antes del ingreso: alrededores y personal de seguridad.
- Antes del inicio de la atención al público: no ingreso desde que se activa la clave bóveda.

**Medidas de seguridad en
agencia bancaria**

Apertura y cierre de terminal de atención



- Recepción, verificación y registro de caja inicial.
- Disponibilidad de herramientas de soporte.
- Orden y entrega de documentos para valija.
- Declaración de cierre de caja (terminal).
- Declaración de cierre de agencia (a demanda).
- Entrega de caja de cierre.

Gestión de efectivo

Límites por terminal de atención



Cajón para transporte de dinero



Límites por agencia



Atención de transacciones

Registro de caja inicial

APERTURA CAJA MONEDA NACIONAL

Moneda nacional	Denominación Billetes	Cantidad	Total
S/	10	15	150.00
S/	20	10	200.00
S/	50	5	250.00
S/	100	20	2,000.00
S/	200	2	400.00
			3,000.00

Moneda nacional	Denominación Monedas	Cantidad	Total
S/	0.10	15	1.5
S/	0.20	13	2.6
S/	0.50	5	2.5
S/	1.00	30	30
			36.60

Total a declarar S/. 3,036.60

APERTURA CAJA MONEDA EXTRANJERA

Dólares americanos	Denominación Billetes	Cantidad	Total
US\$	10	2	20.00
US\$	20	25	500.00
US\$	50	10	500.00
US\$	18	20	360.00
			1,380.00

Total a declarar US\$ 1,380.00

Casuística N ° 1

Detalle de efectivo	Tipo de moneda	Monto
Total inicio- Moneda Nacional	S/	3,036.60
Total inicio- Moneda Extranjera	US\$	1,380.00

Transacciones atendidas en el día

- Depósito de efectivo por S/ 152,500.00
- Cobro de cheque por S/ 35, 869.00
- Tipo de cambio (compra 3.65) US\$50.00 (S/ 182.50)
- Depósito de cheque por US\$.50,000
- Solicitud de emisión de chequeras
- Carta orden transferencia a terceros S/68,906.00
- Pago de tarjeta de crédito por S/ 645.00 y US\$ 34.00

Monto a declarar

S/ 120,130.10

Resultado

US\$ 1,464.00

Casuística N ° 2

Detalle de efectivo	Tipo de moneda	Monto
Total inicio- Moneda Nacional	S/	3,036.60
Total inicio- Moneda Extranjera	US\$	1,380.00

Transacciones atendidas en el día

- Tipo de cambio (vende 3.78) US\$1,300.00 (S/ 4,914.00)
- Pago de letras con cargo en cuenta S/ 8,068.00
- Pago de CTS por carta orden \$2,850.00
- Retiro de efectivo S/ 251,500.00
- Recepción de fondos de bóveda S/ 250,000.00
- Emisión de cheque de gerencia por \$367,000.00 (total US\$ 367,010.00)

Monto a declarar

S/ 6,450.60

US\$ 367,090.00

Resultado





www.naiceinstitute.us