

## Diplomatura en Auxiliar de Bancos y Financieras

### DESARROLLO TEMÁTICO

#### **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 negociación
- ◆ Factores de éxito en la negociación
- ◆ Negociación en grupo
- ◆ Constitución y funcionamiento 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