

Curso



# CAJERO COMERCIAL

## Modalidades



Modalidad virtual  
en tiempo real



Modalidad solo campus



Presencial



ESCUELA DE  
BANCA Y  
FINANZAS



946 023 833



banca@escuelanacional.edu.pe



/escueladebanca



www.escueladebanca.edu.pe



Grupo Erca

# ▶ CAJERO COMERCIAL



## OBJETIVO DEL CURSO

Brindar las herramientas necesarias para gestionar procesos operativos, técnicos y comerciales con una sólida formación en valores que le permita al egresado actuar con liderazgo, honestidad y responsabilidad en el área de caja de una institución financiera o comercial.



## DIRIGIDO A:

Público en general que deseen insertarse en el campo laboral en corto tiempo, para desempeñarse como cajero comercial en entidades bancarias, financieras, en grandes tiendas comerciales, como promotor y asesor de servicios, y representante financiero.



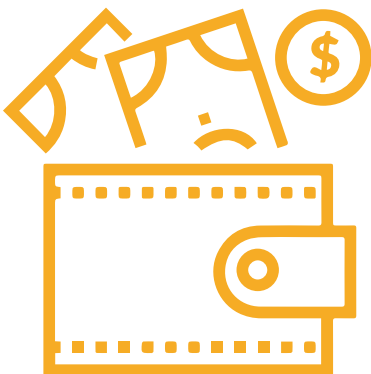
# PLAN DE ESTUDIO

## SEMANA I

- Mercado monetario y financiero
- Mercado de valores
- Bancarización e intermediación
- Super intendencia de Banca, Seguros y AFPs - SBS
- Productos pasivos y servicios bancarios que se gestionan en ventanilla de atención. Depósitos a la Vista:
- \* Cuenta de ahorros \* Cuenta corriente Depósitos a Plazo \* Cuenta a plazo fijo Cuenta Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) \* Certificado Bancario en MN y ME Servicios Bancarios: \* Cobranza por encargo (Servicios públicos, Telefonía, Recaudación de impuestos, Servicio de recaudación).
- Fondo Seguro Depósito (FSD).
- Productos activos que se gestionan en ventanilla de atención: Tarjetas de crédito, Préstamos personales.
- Diferencias entre TEA y TCEA.
- Diferencias entre Gasto y Comisión.
- Sistema de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (SPLAFT)
- Taller: "Asesorando a mi cliente" – Caso Real.

## SEMANA II

- **Calidad del servicio al cliente**  
Se explicarán y desarrollarán las principales técnicas para la atención al cliente, desde el inicio de la atención, el proceso del servicio al cliente y el final de la atención.
- **Atención al cliente y comunicación**  
Se expondrá un protocolo de atención genérico y se desarrollará estrategias para una correcta atención y comunicación en el proceso de atención al cliente, desde el primer contacto hasta el cierre de la atención. Orienta sus acciones comerciales hacia la satisfacción y recomendación del cliente, asegurando la venta de productos y servicios financieros. Se simularán casos en los cuales se atenderán clientes difíciles y como hacer frente a su atención.
- **Calidad de servicio como estilo de vida**
- **Tipología del cliente**
- **Nuevas tendencias de compra**
- **Lenguaje corporal**
- **Consejos prácticos en la atención**
- **Operaciones Financieras de caja**  
Conocer las principales transacciones que se realizan en caja: depósitos, retiros, transferencias y pagos que solicita un cliente en una entidad financiera o comercial. Aplica en su puesto de trabajo normas de seguridad y transparencia de información al cliente financiero.
- **Principales seguros y coberturas**
- **Compra Venta de dólares**
- **Casos prácticos.**
- **Taller: "Compra y venta de moneda extranjera" – Caso Real.**



## SEMANA III

- **Evaluación de metas**
- **Estrategias:** Conocer las principales estrategias usadas en las empresas para alcanzar las metas y dar seguimiento.
- **Seguimiento y cumplimiento de metas**
- **Objeciones como oportunidades**
- **Actitud solucionadora**
- **Títulos Valores de uso frecuente: Cheque, Pagaré y Letra de Cambio.**  
Conocer cuáles son los títulos valores que se utilizan, como y para qué sirven. Mediante la práctica se podrán ver las principales características de los títulos valores y que operaciones se ejecutan con ellos. Además, se verá la forma en que estos puedan ser ejecutados o cobrados por el beneficiario o beneficiarios de los mismos.
- **Representación y poderes de personas naturales y jurídicas**
- **Técnicas de ventas**
- **Taller: Role Play – “Venta de un producto utilizando la técnica explicada”.**

## SEMANA IV

- **Medios de Pago:** Conocer los diferentes medios de pago en el país, nuevas tendencias.
- **Taller de transacciones POS**  
Identificar y aplica el POS (terminal electrónico) en diversas transacciones comerciales y financieras, en cajeros corresponsales y cajeros retail.
- **Reconocimiento de billetes y monedas comerciales**  
Aplica técnicas de conteo de billetes con exactitud y velocidad. Diferencia entre un billete auténtico y uno presuntamente falso. Mediante un taller se podrán determinar cuáles son las principales características de los billetes y monedas que circulan en nuestro mercado, con ello se garantiza que el cajero tenga la seguridad que tanto los billetes como las monedas que reciba sean verdaderos, y dado el caso reciba falsos saber que procedimiento debe efectuar.
- **Taller – Laboratorio: Ejecutar las operaciones más comunes mediante ejemplos reales, el laboratorio culmina con el cuadro de las operaciones realizadas.**



## RESEÑA DE LOS DOCENTES



### **MBA. ELENA MAGNOLIA MANRIQUE GARCÍA**

Maestría en Administración (MBA), con mención en Gerencia Financiera y de Riesgos. Experiencia de 8 años en el sistema financiero, en el área de Atención al Usuario, Asistente de Operaciones de Agencia encargada y Venta de Intangibles. Se desempeñó como Gerente de Créditos en Fondo Ecuménico del Perú ECLOF PERU / Cargo: Analista de Créditos. Cuenta con más de 5 años como docente en Gestión de operaciones, finanzas y créditos. Docente titular en la Escuela Nacional de Banca y Finanzas ERCA.



### **MBA. JULIO GRANADOS SOLIS**

Economista de profesión y Master en administración de Negocios - MBA ESAN, consultor especialista en el sector financiero y Docente principal en universidades e institutos técnicos; Docente académico en Grupo Erca, Jefe de operaciones bancarias en Mibanco, Supervisor de banca de servicios y Asistente de tesorería en los registros públicos. con 15 años de experiencia profesional en el sector público y privado en el sector operativo financiero, sector educativo y en lo relacionado a procesos registrales en los diversos unidades de la SUNARP.





# CONSULTE PRECIOS Y HORARIOS



## FORMA DE PAGO

TITULAR

ESCUELA NACIONAL DE  
ALTOS ESTUDIOS ERCA EIRL

CUENTA CORRIENTE EN SOLES

**191-2504827081**

CCI: 002 19100250482708150

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ

Acceptamos

