



FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por
EDUCA BUSINESS SCHOOL



Postgrado en Gestión Comercial y Atención al Cliente en Servicios Financieros



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL** que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

Postgrado en Gestión Comercial y Atención al Cliente en Servicios Financieros



DURACIÓN:

300 horas



MODALIDAD:

Online



PRECIO:

260 €

Incluye materiales didácticos,
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).





Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que consiste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA



El presente Título es parte de la Acción Formativa de la Unidad Formativa de 425 horas de los estudios correspondientes de una especialidad de la formación de postgrado, expedido al haber superado de manera satisfactoria la totalidad de la formación de postgrado correspondiente a la convocatoria de 2019. Para obtener el presente Título es necesario haber superado con éxito la totalidad de la formación de postgrado correspondiente a la convocatoria de 2019. Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX. Este Título es expedido por la Dirección General de la Formación de Postgrado de Educa Business School. El presente Título es expedido en Granada, a 11 de Noviembre de 2019. Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX. Este Título es expedido por la Dirección General de la Formación de Postgrado de Educa Business School.

Descripción

En el ámbito del mundo de la administración y gestión, es necesario conocer los diferentes campos de la comercialización y administración de productos y servicios financiero, dentro del área profesional de las finanzas y seguros. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para la gestión comercial, atención y tramitación de sugerencias, consultas, en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.

Objetivos

- Aplicar técnicas de gestión de las relaciones con los clientes de entidades financieras a través de las herramientas informáticas específicas.
- Aplicar las técnicas adecuadas al asesoramiento y contratación de productos y servicios financieros a través de los diferentes canales de comercialización.
- Analizar las características y usos de los canales alternativos de acceso a las entidades financieras.
- Analizar sugerencias y consultas, presentadas del sector financiero obteniendo los datos de fuentes fiables y en el marco de la legislación vigente, para deducir líneas de actuación y canalización.
- Enumerar las principales instituciones y organismos públicos y privados de protección al cliente financiero y explicar su competencia.
- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o asesoramiento al cliente, en la gestión de sugerencias y consultas.
- Describir las fases que componen la resolución de sugerencias, consultas.

A quién va dirigido

Este curso está dirigido a los profesionales del mundo de la administración y gestión, concretamente en comercialización y administración de productos y servicios financieros, dentro del área profesional de finanzas y seguros, y a todas aquellas personas interesadas en adquirir conocimientos relacionados con la gestión comercial, atención y tramitación de sugerencias, consultas, en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.

Para qué te prepara

Este Postgrado en Gestión Comercial y Atención al Cliente en Servicios Financieros le ofrece una formación especializada en la materia. Debemos saber que para el área de Administración y Gestión es muy importante profundizar y adquirir los conocimientos de Gestión Comercial de Productos y Servicios Financieros, los Canales Complementarios y la Atención al Cliente en Servicios Financieros.

Salidas Laborales

Este profesional desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en oficinas, despachos o departamentos de administración o servicios generales, en puestos como operadores, recepcionistas, teleoperadores, ordenanzas.

Materiales Didácticos



- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Atención al Cliente y Tratamiento de Consultas de Servicios Financieros'
- Manual teórico 'Gestión Comercial de Productos y Servicios Financieros y los Canales Complementarios'
- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Gestión Comercial de Productos y Servicios Financieros y los Canales Complementarios'
- Subcarpeta portafolios
- Dossier completo Oferta Formativa
- Carta de presentación

Formas de Pago

- Contrareembolso

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono
(+34) 958 050 217 e
infórmate de los pagos a
plazos sin intereses que
hay disponibles



Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

10% Beca Alumnos: Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



Reinventamos la Formación Online



Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

Acreditaciones y Reconocimientos



Temario

PARTE 1. GESTIÓN COMERCIAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y LOS CANALES COMPLEMENTARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARKETING FINANCIERO Y RELACIONAL.

1. Marketing financiero.
2. Análisis del cliente.
3. La segmentación de clientes.
4. Fidelización de clientes.
5. Análisis de la gestión de la calidad de los servicios financieros.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.

1. El comercial de las entidades financieras.
2. Técnicas básicas de comercialización.
3. La atención al cliente.
4. Protección a la clientela.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CANALES ALTERNATIVOS DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS.

1. Intranet y extranet.
2. La Banca telefónica.
3. La Banca por internet.
4. La Banca electrónica.
5. Televisión interactiva.

- 6.El ticketing.
- 7.Puestos de autoservicio.

PARTE 2. ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRATAMIENTO DE CONSULTAS DE SERVICIOS FINANCIEROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO

- 1.Normativa, instituciones y organismos de protección
- 2.Análisis de la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros
- 3.Procedimientos de protección del consumidor y usuario
- 4.Departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras
- 5.Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros
- 6.Los entes públicos de protección al consumidor
- 7.Tipología de entes públicos y su organigrama funcional
- 8.Servicios de atención al cliente
- 9.El Banco de España
- 10.Asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO

- 1.Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente
- 2.El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1.Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas
- 2.Procesos de comunicación
- 3.Tratamiento al cliente
- 4.Habilidades personales y sociales
- 5.Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores, tímidos, inquisitivos...)