

MODALIDAD: DISTANCIA / TELEFORMACIÓN

DURACIÓN: 260 horas

Nº horas teóricas: 203 horas

Nº horas prácticas: 57 horas

DESTINATARIOS:

- Profesionales del sector financiero, o que aspiren a estarlo, que quieran mejorar la atención a los clientes.
- Profesionales del sector financiero, o que aspiren a estarlo, que quieran conocer los mecanismos de gestión de cobros y morosidad.

OBJETIVO GENERAL:

- Proporcionar una visión general de los clientes en los servicios financieros y de la gestión de los mismos, especialmente, en momentos de incertidumbre.
- Gestionar la morosidad en los productos financieros y aplicar las técnicas adecuadas para administrar los cobros.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Adaptar los productos financieros, y la atención dada a los clientes, a las necesidades actuales teniendo en cuenta las posibilidades tecnológicas.
- Mejorar la atención al cliente y de las incidencias que puedan surgir.
- Desarrollar las estrategias comerciales más adecuadas para los clientes de productos financieros.
- Conocer las funciones principales de la asesoría financiera.
- Realizar las funciones propias de los profesionales financieros en relación con productos crediticios.
- Aplicar técnicas adecuadas en la gestión de cobros y el tratamiento de la morosidad.
- Conocer la legislación relativa a los productos financieros y crediticios y a la gestión de morosos.

Competencia General: *El participante al finalizar el curso será capaz de:*

- Mejorar la relación con el cliente a través de los medios convencionales y de otros medios en función de la tecnología.
- Gestionar los cobros de productos financieros y los casos de morosidad de acuerdo a los criterios de la entidad y la legislación vigente.

Asociado a la Unidad de Competencia UC0989_3: *El participante al finalizar el curso estará en disposición de:*

- Gestionar los contactos con los clientes seleccionándolos a través de las herramientas comerciales de gestión de clientes o CRM, para ofrecerles un asesoramiento personalizado y periódico, e incrementar su vinculación con la entidad.
- Asesorar al cliente sobre las diferentes alternativas de inversión patrimonial y previsión en función de su perfil, informando sobre el aseguramiento de

riesgos, para atender a las necesidades del cliente y los objetivos comerciales de la entidad.

- Atender y gestionar las consultas o peticiones sobre los diferentes productos o servicios, realizadas por los clientes a través de medios telefónicos, electrónicos e informáticos, asesorando y realizando las operaciones de administración o intermediación necesarias mediante los canales alternativos.

CONTENIDOS TEÓRICOS:

MÓDULO 1. GESTIÓN DE CLIENTES

1. ATENCIÓN AL CLIENTE.

- 1.1. Situaciones difíciles con clientes.
- 1.2. Tratamiento de Quejas y Reclamaciones.
- 1.3. Proceso de Atención al Cliente.
- 1.4. Tipología de clientes.
- 1.5. La atención al cliente como ventaja competitiva.
- 1.6. Fidelización de clientes.

2. ORIENTACIÓN AL CLIENTE.

- 2.1. Cultura Orientada al cliente.
- 2.2. Proceso para un cambio cultural orientado al cliente.
- 2.3. Aportación personal a la orientación a cliente.
- 2.4. Concepción de Empresa Orientada al Cliente.
- 2.5. El cliente en la orientación al cliente.
- 2.6. Enfoque básico para el análisis de los clientes.

3. GESTIÓN DE RECLAMACIONES.

- 3.1. La comunicación como clave en la gestión de quejas y reclamaciones.
- 3.2. Comunicación persuasiva.

4. ESTRATEGIAS COMERCIALES.

- 4.1. Introducción a la actividad de venta.
- 4.2. El estilo del vendedor.
- 4.3. Etapas del proceso de venta.
- 4.4. Preparación de la venta.
- 4.5. Análisis de la entrevista comercial.
- 4.6. Cualidades del vendedor.
- 4.7. El Contacto Comercial.
- 4.8. La Información en el Proceso de Venta.
- 4.9. La Argumentación de la venta.
- 4.10. El cierre de la venta.

5. FACTURACIÓN Y COBRO EN VENTAS.

- 5.1. Venta y Cobro.
- 5.2. Documentos de cobro:
 - 5.2.1. Albarán.
 - 5.2.2. Factura.
- 5.3. Introducción al análisis del riesgo.
- 5.4. Análisis de solvencia.
- 5.5. Informes comerciales.

(Nº horas teóricas: 45 horas // Nº horas prácticas: 13 horas) TOTAL: 58 horas

Objetivos:

- Identificar los elementos en cualquier tipo de venta, comercial o financiera, y los aspectos que tiene en cuenta el cliente.

- Realizar una atención fijada en la orientación al cliente para resolver cualquier tipo de evento durante todo el proceso.
- Observar la orientación al cliente como un instrumento de gestión que mejore la competitividad de la empresa y mejore los productos/servicios ofertados.
- Conocer los documentos básicos de venta y cobro para garantizar al cliente y al vendedor el soporte informativo necesario ante futuras actuaciones propias o de terceros, incluidos los aspectos fiscales.

MÓDULO 2. TECNOLOGÍAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. INTRODUCCIÓN A CRM EN LA GESTIÓN DE CLIENTES.
 - 1.1. Automatización de la fuerza de ventas.
 - 1.2. Análisis de software de ventas existentes.
 - 1.3. Características y elementos del software CRM.
 - 1.4. Tipología de software.
 - 1.5. Implantación de un CRM.
2. COMUNICACIÓN MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.
 - 2.1. Fundamentos de correo electrónico.
 - 2.2. Gestión del correo electrónico.
 - 2.3. Comunicación con el cliente mediante correo electrónico.
 - 2.4. Confidencialidad en el uso del correo electrónico.
3. ATENCIÓN TELEFÓNICA.
 - 3.1. Servicio telefónico de calidad.
 - 3.2. Usar la etiqueta telefónica
4. ATENCIÓN AL CLIENTE MEDIANTE FOROS.
 - 4.1. Fundamentos de los foros.
 - 4.2. Gestión de foros en atención al cliente.
 - 4.3. Resolución de problemas en foros de Internet.
 - 4.4. Etiqueta en foros.
 - 4.5. Animación de foros.
 - 4.6. Caso Práctico.
5. USO DE CHAT Y DE MENSAJERÍA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.
 - 5.1. Fundamentos de los chat en Internet.
 - 5.2. Funcionamiento general.
 - 5.3. Atención personalizada electrónica mediante chat.
 - 5.4. Caso Práctico.

(Nº horas teóricas: 30 horas // Nº horas prácticas: 8 horas) TOTAL: 38 horas

Objetivos:

- Conocer los sistemas informatizados de gestión y control de clientes para mantener una información satisfactoria de los mismos.
- Gestionar la información de los clientes de forma eficaz para asegurar la adecuación de los servicios ofertados a las necesidades de los mismos.
- Utilizar las herramientas de comunicación telemática como forma de contacto con los clientes y de uso ante reclamaciones y ante solicitud de pagos.

MÓDULO 3. GESTIÓN FINANCIERA

1. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN FINANCIERA.
 - 1.1. Introducción y conceptos financieros básicos.
 - 1.2. Financiación.

- 1.3. Gestión de excedentes de tesorería.
 - 1.4. Análisis de proyectos de inversión.
 - 1.5. Análisis de la rentabilidad de una inversión.
 - 1.6. Fiscalidad de las inversiones.
2. ASESORAMIENTO FINANCIERO.
 - 2.1. El cliente y la asesoría financiera.
 - 2.2. Características de la banca privada.
 - 2.3. Determinación del perfil del cliente.
 - 2.4. "La planificación financiera o "financial planning".
 - 2.5. Caso práctico: Determinar el perfil de un cliente dentro de un segmento bancario concreto.
3. GESTIÓN DE CARTERAS.
 - 3.1. Riesgo y margen de rendimiento.
 - 3.2. Mercados de capital.
 - 3.3. Teoría de cartera.
 - 3.4. Asignación de activos.
 - 3.5. Medición y atribución de resultados.
 - 3.6. Rendimiento a los clientes.
 - 3.7. Normas internacionales sobre rendimiento de inversiones.
4. CÁLCULOS FINANCIEROS.
 - 4.1. El valor del dinero.
 - 4.2. Capitalización.
 - 4.3. Descuento.
 - 4.4. Introducción a los Tipos de interés.
 - 4.5. Rentas financieras.
 - 4.6. Medidas de rentabilidad.
 - 4.7. Caso práctico: Cálculos financieros.
5. EL RIESGO FINANCIERO.
 - 5.1. Introducción al riesgo.
 - 5.2. Definiciones de Riesgos.
 - 5.3. Análisis de Riesgos.
 - 5.4. Identificación del riesgo.
 - 5.5. Tipos de riesgo:
 - 5.5.1. El riesgo durante en explotación.
 - 5.5.2. Riesgos económicos: el mercado.
 - 5.5.3. Riesgos financieros.
 - 5.5.4. Riesgos políticos.
 - 5.5.5. Otros Riesgos.
 - 5.5.6. Riesgo Internacional.
 - 5.6. Reducción de riesgos.
 - 5.6.1. El riesgo durante en explotación.
 - 5.6.2. Riesgos económicos: el mercado.
 - 5.6.3. Riesgos financieros.
 - 5.6.4. Riesgos políticos.
 - 5.6.5. Otros Riesgos.
 - 5.6.6. Riesgo Internacional.
 - 5.7. Planificación de la respuesta a riesgos.
6. CREDIT MANAGER.
 - 6.1. Introducción al Credit Management.
 - 6.2. El Departamento de Control de Crédito a Clientes.
 - 6.3. La Política de Crédito en la Empresa.
 - 6.4. Análisis de la situación financiera.
 - 6.5. Análisis de la Información y Creación de Informes.

(Nº horas teóricas: 54 horas // Nº horas prácticas: 15 horas) TOTAL: 69 horas

Objetivos:

- Conocer los principios de asesoramiento financiero.
- Aplicar técnicas de gestión financiera para conocer los diferentes productos bancarios.
- Gestionar de forma efectiva los activos de los clientes teniendo en cuenta las políticas de la entidad financiera y los criterios más adecuados de rentabilidad.
- Analizar los riesgos posibles en operaciones financieras para poder prever los efectos del mismo y la viabilidad de las operaciones.
- Gestionar los productos crediticios disponibles con criterios válidos para la prevención de la morosidad

MÓDULO 4. GESTIÓN DE COBROS Y MOROSIDAD

1. GESTIÓN DE COBROS.

- 1.1. El impago y sus causas.
- 1.2. Documentos de cobro:
 - 1.2.1. Documentos cambiarios.
 - 1.2.2. Garantía de cobro.
- 1.3. Información comercial para evitar la morosidad.
- 1.4. Precauciones ante impagos:
 - 1.4.1. Seguro de ventas.
 - 1.4.2. Provisión para las insolvencias.
 - 1.4.3. Dotación por deterioro.
- 1.5. Reclamación de cobros:
 - 1.5.1. Procedimientos de reclamación.
 - 1.5.2. Uso de medios telefónicos para la reclamación.
- 1.6. Procedimientos judiciales.
- 1.7. El cobro de morosos.

2. REFINANCIACIÓN.

- 2.1. Refinanciación frente a concurso de acreedores.
- 2.2. Metodología en la refinanciación.
- 2.3. Riesgos de la refinanciación.

3. RECLAMACIÓN JUDICIAL DE IMPAGADOS.

- 3.1. Actuación pre-judicial.
- 3.2. Medidas Cautelares.
- 3.3. Procedimiento legal de reclamación de crédito.
- 3.4. Cuestiones Procesales.
- 3.5. Legislación en materia de morosidad.

4. PROCEDIMIENTO CONCURSAL.

- 4.1. Introducción al Derecho Concursal.
- 4.2. Calificación del concurso.
- 4.3. Administración concursal.
- 4.4. Fases de la declaración del concurso.
 - 4.4.1. Fase Común.
 - 4.4.2. Fase de convenio.
 - 4.4.3. Fase de liquidación.
 - 4.4.4. Conclusión del concurso.

(Nº horas teóricas: 30 horas // Nº horas prácticas: 8 horas) TOTAL: 38 horas

Objetivos:

- Identificar los diferentes medios de prevención de impagos previos a la venta de productos financieros y de otro tipo.
- Utilizar alternativas de refinanciación de deuda para evitar procedimientos judiciales.
- Conocer los procedimientos judiciales para el impago y el procedimiento concursal.

MÓDULO 5. TÉCNICAS DE GESTIÓN DE COBROS

1. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN.
 - 1.1. Introducción a la negociación.
 - 1.2. Preparar la negociación.
 - 1.3. Métodos de Gestión de Conflictos.
 - 1.4. Fases de la negociación.
 - 1.5. Técnicas de negociación.
 - 1.6. Fases y Tácticas de negociación.
 - 1.7. El lenguaje no verbal en la negociación.
 - 1.8. Caso Práctico.
2. INTRODUCCIÓN A LOS MEDIOS DE PAGO.
 - 2.1. Introducción a los medios de pago.
 - 2.2. Uso de los medio de pago.
 - 2.3. Tramitación bancaria.
 - 2.4. Medios habituales.
 - 2.4.1. Avales Bancarios.
 - 2.4.2. Garantías a Primer Requerimiento.
 - 2.4.3. Cheques.
 - 2.4.4. Pagarés.
 - 2.4.5. Efectos de Comercio.
 - 2.4.6. Adeudos por Domiciliación.
 - 2.4.7. Transferencia
 - 2.4.8. Tarjetas
 - 2.5. Financiación de Transacciones Exteriores.

(Nº horas teóricas: 20 horas // Nº horas prácticas: 6 horas) TOTAL: 26 horas

Objetivos:

- Utilizar técnicas de negociación para ser aplicadas en la gestión de cobros
- Identificar los diferentes medios de pago existentes en el sistema bancario para operaciones nacionales e internacionales.

MÓDULO 6. COMPONENTE SOCIAL DE LA GESTIÓN DE COBROS

1. FISCALIDAD DE PRODUCTOS FINANCIEROS.
 - 1.1. Marco tributario.
 - 1.2. IRPF.
 - 1.3. Impuesto sobre el Patrimonio.
 - 1.4. Impuesto de Sociedades.
 - 1.5. Impuesto de Sucesiones.
 - 1.6. Imposición de No Residentes.
 - 1.1. Fiscalidad de las operaciones financieras.
 - 1.2. Planificación fiscal.
 - 1.3. Caso práctico: Fiscalidad de las inversiones.
2. LEGISLACIÓN FINANCIERA.
 - 2.1. Legislación financiera europea.

- 2.2. Legislación financiera en España.
- 2.3. Instituciones Públicas financieras.

3. ÉTICA FINANCIERA.

- 3.1. Protección del consumidor.
- 3.2. Prevención del blanqueo de capitales.
- 3.3. MiFID.
- 3.4. Códigos éticos.
- 3.5. Los derechos y responsabilidades del accionista.
- 3.6. Protección del inversor: servicios de reclamaciones.
- 3.7. Operaciones sospechosas.
- 3.8. Recomendaciones sobre blanqueo de capitales.
- 3.9. Legislación:
 - 3.9.1. Directiva 2004/39/CE sobre los mercados de instrumentos financieros.
 - 3.9.2. Directiva 2006/73/CE: Aplicación de Directiva 2004/39/CE.
 - 3.9.3. Reglamento sobre obligaciones de las empresas de inversión de llevar un registro.

(Nº horas teóricas: 24 horas // Nº horas prácticas: 7 horas) TOTAL: 31 horas

Objetivos:

- Conocer las implicaciones legales y fiscales de la morosidad y de los productos financieros.
- Realizar las operaciones de gestión de clientes y gestión de cobros según criterios éticos.