



PROGRAMA FORMATIVO

Gestor Comercial de Servicios Financieros

DATOS GENERALES DEL CURSO

1. **Familia Profesional:** ADMINISTRACION Y GESTIÓN

Área Profesional: FINANZAS

2. **Denominación Del Curso:** GESTOR COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

3. **Código:** **ADGF50** (Antiguo - SFFN50)

4. **Curso:** OCUPACIÓN

5. **Objetivo General:**

Comercializar productos y servicios financieros, utilizando las técnicas y procedimientos más adecuadas a fin de optimizar los procesos de atención al cliente, prospección comercial, asesoramiento técnico y gestión de cartera.

6. **Requisitos Del Profesorado:**

6.1. Nivel académico

Titulación universitaria o capacitación profesional equivalente en la ocupación relacionada con el curso.

6.2. Experiencia profesional

Deberá tener tres años de experiencia en la ocupación.

6.3. Nivel pedagógico

Formación metodológica o experiencia docente.

7. **Requisitos De Acceso Del Alumno:**

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales

Bachillerato, o bien FP1 o Módulo Profesional o Ciclo formativo de Grado Medio o una cualificación de base equivalente.

7.2. Nivel profesional o técnico

Es necesario conocer las técnicas contables y conviene poseer una cultura de base en materia financiera. Si no existen estas bases mínimas, pero se cuenta con un colectivo de alumnos de cualificación homogénea, se deberían introducir adaptaciones curriculares en el Curso para facilitar su aprovechamiento.

7.3. Condiciones físicas

Ausencia o superación de limitaciones físicas que impidan el desarrollo normal de la actividad objeto del curso.

8. **Número De Alumnos:**

15 Alumnos

9. Relación Secuencial De Módulos Formativos:

- Comercialización financiera
- Negociación y venta financiera
- Asesoramiento técnico y gestión de la cartera de clientes
- Segmentación y mantenimiento del fichero de clientes
- Ofimática Financiera (módulo asociado al perfil)
- Seguridad y Salud Laboral (módulo asociado al perfil)

10. Duración:

Prácticas	260
Conocimientos profesionales	260
Evaluaciones.....	30
Total	550 horas

11. Instalaciones:

11.1. Aula de clases teóricas

- Superficie: el aula deberá tener una superficie mínima de 30 m² para grupos de 15 alumnos (2 m² por alumno).
- Mobiliario: el aula estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas, además de los elementos auxiliares necesarios.

El aula será utilizada indistintamente tanto para prácticas como para teoría.

11.2. Otras instalaciones:

- Se recomienda que se haga uso de espacios abiertos de formación, como por ejemplo, visitas de contenido didáctico a las instalaciones donde se encuentran los mercados financieros y los principales agentes que operan en los mismos (Bolsa, bancos, cajas de ahorros, departamentos financieros de empresa, etc.).
- Los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad y de seguridad, exigidas por la legislación vigente, y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

12. Equipo Y Material:

12.1. Equipo

- Un ordenadores por cada 2 personas, en su caso en red.
- Una impresora de alta resolución y una en color.
- Un módem-fax y un fax
- Una dotación "multimedia" para uno de los ordenadores.
- Una fotocopidora.
- Un archivador y un armario de baldas vistas.
- Un archivador de diskettes y uno de discos ópticos.
- Un teléfono.

12.2. Herramientas y utillaje

- Sistema operativo y software para todos los ordenadores, incluyendo los paquetes de Ofimática y de Contabilidad y Gestión Financiera.
- Acceso a INTERNET, o una red de teleinformación y teleservicios.
- Repertorio de las bases de datos nacionales más importantes y usuales en materia financiera
- Libros de Contabilidad
- Diversos modelos de documentos contractuales
- Impresos de operaciones bancarias (ingresos, reintegros, transferencias, etc.)
- Impresos para declaraciones impositivas
- Impresos para legalización de libros y de cuentas
- Manuales de normativa y operativa interna.
- Legislación mercantil y en materia financiera
- Formularios para documentos mercantiles. Y para correspondencia mercantil.
- Repertorios y folletos de entidades financieras y de Seguros. Repertorios de productos financieros
- Repertorios de entidades y personas con impagos.
- Tarifas de la propia Empresa.
- Agenda manual y/o electrónica.
- Balances y cuentas de resultados, memorias anuales e informes financieros.
- Diccionarios de lengua propia y extranjeras.
- Guías telefónicas, Postales, guías de calles de la localidad.
- Mapas urbanos.

12.3. Material de consumo

- Soporte de registro de entrada y salidas documental.
- Soporte de archivo manual (archivadores, ficheros, ...)
- Soporte de archivo electrónico (disquetes, fichas microfilm; discos opticos, magnéticos, cd's,...)
- Objetos de escritorio (lápices, bolígrafos, gomas, rotuladores, fechador, sellos, tìpex, ...)
- Grapadoras, clips, desgrapador, ...
- Material fungible de oficina (sobres, cartas, impresos, folios, carpetas, recibos, fichas, ...)

12.4. Material didáctico

A los alumnos se les proporcionará los medios didácticos y el material escolar, imprescindibles, para el desarrollo del curso.

13. Inclusión de Nuevas Tecnologías:

- Software para Contabilidad de Costes y Gestión Financiera
- Correo electrónico.
- Un Sistema Experto de aplicación en Gestión Financiera de Empresa, al menos en demostración.

DATOS ESPECIFICOS DEL CURSO

14. Denominación Del Módulo:

COMERCIALIZACIÓN FINANCIERA

15. Objetivo del Módulo:

Identificar y Aplicar las estrategias y técnicas de comercialización financiera para optimizar la venta y la fidelización de clientes.

16. Duración del Módulo:

100 horas.

17. Contenidos Formativos del Módulo:

A) Prácticas

- La organización de la función comercial en el sector financiero.
 - Análisis de la función y la estructura comercial del sector en un mercado abierto y de fuerte incremento de la competencia.
 - Uso del análisis de la zona y tipos de mercados y clientes existentes
- Criterios básicos del comercial
 - En un supuesto realizar ejercicios operativos de marketing
 - Role-playing de ventas
 - Tratamiento personalizado al cliente y técnicas de prospección al cliente.
 - Bajo un supuesto dado plantear una segmentación de clientes y productos
- El marketing comercial
 - Uso de fuentes estadísticas y de información
 - Resolución de problemas prácticos de marketing
 - Uso de cartas, folletos y material publicitario
 - La segmentación de clientes y productos básicos
 - La ficha comercial
 - Resolver un supuesto práctico de gestión del marketing bancario
- La prospección de clientes
 - Dinámica de grupos
 - Simulación de reuniones
 - Simulación de entrevistas y cartas comerciales
 - Ejercicio de búsqueda de fuentes
 - Uso de ficheros y bases de datos de clientes
 - Resolución de prospecciones conflictivas.
 - Resolver un supuesto práctico de campañas comerciales

B) Contenidos teóricos

- La organización de la función comercial
 - Principios y objetivos de la labor comercial y de venta
 - Sistemas de organización de la venta y la función comercial.
 - Las políticas de segmentación y atención personalizada
- El marketing comercial
 - Principios y objetivos del marketing

- Características del mercado.
- Fuentes de información estadística
- Investigación de mercados (cualitativa y cuantitativa)
- El mercado teórico, actual, potencial y futuro.
- Diferenciación competitiva de la oferta.
- Técnicas comerciales en el sector financiero
 - Marketing directo
 - Marketing telefónico
 - Banco en casa
 - Sponsoring
 - Marketing social
 - T.P.V.
 - Tarjetas de crédito
 - Tarjetas de débito
 - Venta cruzada
 - Campañas publicitarias
 - Presencia en medios (actos culturales, etc)
- La prospección de clientes
 - Principios y objetivos de la prospección
 - Estrategias de prospección y captación de clientes
 - Clasificación de tipos de clientes : la segmentación
 - Ficheros y bases de datos de clientes en la labor comercial

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Programación y priorización de la acción comercial, a fin de estructurar y rentabilizar las actividades comerciales.
- Análisis, examen y conocimiento de las ventajas y potencialidades comerciales de los productos y servicios financieros de la entidad.

14. Denominación Del Módulo:

LA NEGOCIACIÓN Y VENTA FINANCIERA

15. Objetivo Del Módulo:

Conocer y aplicar los métodos y técnicas de comunicación, negociación y venta para garantizar las estrategias comerciales de las entidades financieras.

16. Duración del Módulo:

100 horas.

17. Contenidos Formativos Del Módulo:

A) Prácticas

- Aplicación de las técnicas de comunicación
 - Simulación de tomas de contacto con clientes
 - Uso del lenguaje oral en situaciones específicas
 - Uso del lenguaje no verbal en situaciones específicas
 - Exposición y presentación de la empresa
 - Realización de llamadas telefónicas.
- Aplicación de técnicas de negociación y venta
 - Simulación de negociaciones en situaciones específicas
 - Uso de técnicas de negociación de acuerdo a una situación dada
 - Uso de recursos facilitadores de acuerdo a una situación dada
 - Simulación de situaciones especiales de venta
 - Uso de recursos persuasivos en la venta
 - Argumentación técnica de la venta
 - Aplicación de estilos específicos de cierre de venta
- Condiciones y características de los contratos en el sector financiero.
 - Diferenciación entre diferentes tipos de contrato de acuerdo con el tipo de producto
 - Elaboración de un contrato de Plan de pensiones, identificando claramente todos los elementos personales, formales y reales necesarios.
 - Enumeración de los diferentes tipos de cláusulas que pueden componer un contrato según los tipos de productos
- Elaboración y presentación de proyectos de acción comercial : escritos comerciales.
 - Utilización de diversos programas de tratamiento de texto
 - Elaboración y presentación de gráficos y cuadros
 - Creación de un diseño propio y distintivo para la presentación gráfica de proyectos.

B) Contenidos teóricos

- Técnicas de comunicación
 - Etapas de un proceso de comunicación
 - La comunicación como generadora de comportamientos
 - Adecuación de actitudes y mensajes
 - La comunicación oral y no verbal
 - La atención telefónica
- Técnicas de negociación y venta
 - Etapas de un proceso de negociación

- Características de una negociación
- Adecuación de actitudes y mensajes
- Las barreras y obstáculos en la negociación
- Comportamientos de compra.
- Análisis de necesidades del cliente
- Análisis de objeciones del cliente
- Estilos de persuasión
- Formas de cierre de venta
- Condiciones y características de los contratos de servicios y productos financieros
 - Las diferentes modalidades de contrato según producto
 - Condiciones generales, particulares y especiales
 - Análisis de costes y beneficios de un contrato en la cuenta de resultados.
- Elaboración y presentación de proyectos, campañas en el proceso de gestión comercial.
 - Tipos de técnicas de comunicación escrita: presentación, venta cruzada, folleto, etc.
 - Programas de tratamiento de texto y presentación
 - Programas gráficos

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Capacidad de negociación y persuasión para estimular la venta y la promoción comercial de los productos y servicios de la entidad.
- Comunicación y empatía en la atención a clientes internos y externos para ofrecer un servicio selectivo y diligente a la clientela.

14. Denominación del Módulo:

ASESORAMIENTO TÉCNICO Y GESTION DE LA CARTERA DE CLIENTES

15. Objetivo del Módulo:

Conocer y aplicar los métodos y técnicas de comunicación y orientación en situaciones de atención y asesoramiento particular y de alta confianza a una cartera de clientes importantes para conseguir ó mantener su fidelización y vinculación con la entidad.

16. Duración del Módulo:

150 horas.

17. Contenidos Formativos del Módulo:

A) Prácticas

- Atención y fidelización de clientes
 - Simulación de atención y recepción de nuevos clientes
 - Simulación de atención y recepción de clientes habituales
 - Resolución de peticiones de información
 - Simulación de atención y recepción de clientes problematicos
 - Presentación de los derechos fundamentales del cliente
- El asesoramiento durante la vigencia del contrato
 - Resolución de problemas sobre contenido del contrato
 - Resolución de dudas sobre coberturas
 - Ejecución de cambios contractuales por modificaciones en los capitales o en la situación de los riesgos
 - Explicación simulada a un cliente de cambios en las condiciones ofrecidas por la compañía
- La Gestión De Cartera
 - Simulación de entrevista periódica con los clientes para detectar cambios en las necesidades de financiación
 - Enumeración de situaciones habituales que dan lugar a modificaciones en los contratos
 - Comprobación simulada de operaciones corrientes de una forma personalizada

B) Contenidos teóricos

- Atención y fidelización de clientes
 - Principios y objetivos de la atención al cliente
 - El concepto de fidelización
 - Estrategias de fidelización
 - Derechos del cliente
 - El servicio de atención al cliente ó el Defensor del cliente : consultas y reclamaciones
- El asesoramiento durante la vigencia del contrato
 - Análisis de las cláusulas del contrato
 - Contenido y coberturas del contrato
 - El aumento o disminución de capitales en cuenta
 - Cambios de situación geográfica del objeto o persona
 - Extornos y acortamiento temporal del contrato
 - Actualización de contratos
- La gestión de cartera

- Técnicas en estrategias de fidelización
- Principios y objetivos de la gestión de carteras
- El control y vigilancia de la cartera de clientes y rentabilidad para la entidad financiera
- Técnicas de seguimiento de la gestión proactiva
- Los cambios en las necesidades de financiación

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Discreción y responsabilidad en el manejo de datos e informaciones de la entidad y sentido de la confidencialidad en la relación con clientes.
- Sentido didáctico en las explicaciones y orientaciones ofrecidas a clientes.
- Capacidad de persuasión en la relación personal con clientes para afianzar su confianza en la entidad.
- Actitud de servicio y capacidad de gestión y seguimiento activo de la clientela
- Iniciativa y respuesta ante los imprevistos que aparezcan y afecten a la relación comercial con la clientela

14. Denominación del Módulo:

SEGMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL FICHERO DE CLIENTES

15. Objetivo del Módulo:

Conocer las técnicas de organización , control y garantía de confidencialidad de los datos del fichero de clientes para una adecuada segmentación y clasificación de clientes.

16. Duración del Módulo:

50 horas.

17. Contenidos Formativos del Módulo:

A) Prácticas

- La Segmentación de clientes y productos bancarios
 - Uso de ficheros y bases de datos de clientes
 - Uso de fuentes estadísticas y de información
 - Resolver un supuesto de gestión del marketing bancario
 - Análisis de segmentación de clientes en función de un producto
 - Resolver el supuesto de elaboración de una base de datos relacionales de clientes
 - Elaboración y presentación de proyectos en el proceso de segmentación comercial
 - Bajo un supuesto dado elaborar una segmentación de clientes potenciales en el mercado bancario de una oficina
- Depuración y control de ficheros.
 - Bajo un supuesto depurar un fichero de clientes comerciales de acuerdo a la L.O.R.T.A.D. (Ley de orgánica reguladora del tratamiento automatizado de datos)
 - Uso de bases de datos informativas diversas para la elaboración de un fichero potencial de clientes segmentado
- Técnicas de analisis de mercados
 - Bajo un supuesto elaborar las necesidades de clientes potenciales en un mercado de influencia de acuerdo a la segmentacion de mercados
- Ofimatica y trabajo en red
 - Introducción de datos en redes de teleproceso
 - Utilización de bases de datos relacionales
 - Manejo de terminales telematicos
 - Consulta de datos sobre productos y clientes a bases de datos remotas
 - Creación de documentos y listados en informática bancaria
 - Uso de sistemas operativos : MS-DOS, DR-DOS,
 - Uso de sistemas operativos de grandes redes : OS-DOS,UNIX
- Organización y gestión de archivos
 - Elección de sistemas de clasificación
 - Organización de archivos históricos
 - Organización de archivos actuales
 - Manejo de documentación confidencial
- Gestión de bases de datos.
 - Diseño de ficheros y máscaras
 - Introducción de datos
 - Borrado, modificacion y ordenación de datos

- Ordenación de registros, búsqueda y listados
- Realización de informes y listados.
- Estudios y análisis de mercados
 - Aspectos cualitativos(sociales)
 - Segmentación económica de la zona de influencia, de acuerdo a una clasificación cuantitativa.
 - Composición actual de la clientela potencial
 - Conocimiento de los competidores, participación, grado de actividad, productos estrella, técnicas comerciales, capacidad de equipo.
 - Composición de la clientela de una Oficina financiera.

B) Contenidos teóricos

- Técnicas de segmentación y clasificación de clientes
 - Etapas de un proceso de segmentación
 - La segmentación como técnica generadora de perfiles de clientes homogéneos
 - Las bases de datos como nuevos instrumentos informativos
 - La segmentación como técnica generadora de perfiles potenciales de clientes en el mercado.
- El tratamiento de informática en la actividad financiera
 - Informática y tecnologías de la información
 - Segmentación financiera y sistemas informáticos
 - Organización de redes y sistemas relacionales en las entidades financieras.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Disposición metódica a la sistematización en la gestión y uso de ficheros y bases de datos de clientes
- Iniciativa y actitud activa en la optimización de datos e informaciones con fines comerciales.
- Capacidad de análisis y anticipación en la identificación de segmentos potenciales de mercado y de clientes.

14. Denominación del Módulo:

OFIMÁTICA FINANCIERA

15. Objetivo del Módulo:

Comprender y ejercitarse en el funcionamiento general de los equipos ofimáticos más utilizados en entidades financieras y en el proceso genérico de uso de diversas aplicaciones.

16. Duración del Módulo:

100 horas.

17. Contenidos Formativos del Módulo:

A) Prácticas

- Informática bancaria
 - Uso de sistemas operativos monousuario
 - Manejo de comandos y teclados
 - Manejo de equipos periféricos
 - Prácticas digitales de teclado en informática bancaria
 - Creación de documentos en informática bancaria.
 - Edición y grabación de documentos.
 - Revisión, modificación e impresión de documentos.
- Ofimática y trabajo en red.
 - Introducción de datos en redes de teleproceso
 - Utilización de comandos de hojas de cálculo bancarias.
 - Prácticas de consolidación, recálculo y correcciones.
 - Realización de supuestos administrativos en terminal bancaria.
 - Manejo de terminales telemáticas.
 - Prácticas de transferencia electrónica de fondos.
 - Consulta de datos sobre productos y transacciones a bases de datos remotas.
 - Prácticas de sincronización de uso de cajero automático, terminales de punto de venta y dispensador automático.
- Organización y gestión de archivos
 - Elección de sistemas de clasificación
 - Organización de archivos históricos
 - Organización de archivos actuales
 - Manejo de documentación confidencial
- Gestión de bases de datos
 - Diseño de ficheros y máscaras.
 - Introducción de datos.
 - Borrado, modificación y ordenación de datos.
 - Ordenación de registros, búsqueda y listados.
 - Realización de informes y cartas.

B) Contenidos teóricos

- El tratamiento de la información en la actividad financiera.
 - Informática y tecnologías de la información.
 - Información financiera y sistemas informáticos.
 - Organización de redes y sistemas en entidades financieras.
- Los fundamentos del “Hardware”
 - Definición, funciones, tipos y elementos del ordenador/terminal
 - Unidad central de proceso
 - Memoria principal
 - Definición, funciones, tipos y aplicaciones de periféricos
 - Uso de periféricos y terminales financieras
- Los fundamentos del “Software”
 - Concepto, elementos y partes del “software”
 - Sistemas Operativos y “software” de aplicación.
 - “Software” standard, aplicaciones específicas y software a la medida.
 - El software en la actividad financiera.
- Ofimática y trabajo en red.
 - Redes locales y redes remotas.
 - La telemática (Informática y Comunicaciones).
 - La Transferencia Electrónica de Fondos.
 - Cajeros Automáticos y Dispensadores “de primera generación”.
 - Terminales Punto de Venta y aplicaciones asociadas.
 - Otras innovaciones ofimáticas
- Cooperación interempresarial en servicios financieros.
 - El Mercado de Valores.
 - La compensación.
 - Truncamientos.
 - La cooperación en medios de pago.
 - La cooperación en las transferencias internacionales.
- Organización y gestión de archivos
 - El archivo: concepto y funciones.
 - Clases de archivos.
 - Sistemas de clasificación, registro y archivo
 - Sistemas de conservación, acceso, seguridad y confidencialidad de la documentación.
- Gestión de bases de datos
 - Estructura y funciones de una base de datos
 - Tipos de bases de datos
 - Formatos de bases de datos
 - Introducción de datos
 - Procedimientos de uso
 - Impresión de bases de datos
 - Procedimientos de protección de datos

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Disposición a la sistematización y aplicación metódica de las instrucciones de uso de equipos y terminales ofimáticos.
- Sentido de la responsabilidad y confidencialidad en el manejo de datos e informaciones bancarias.
- Destreza en operatoria de teclados y manejo eficiente de terminales y bases de datos bancarios.

14. Denominación del Módulo:

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

15. Objetivo del Módulo:

Prever los riesgos en el trabajo y determinar acciones preventivas y/o de protección a la salud, minimizando factores de riesgo y aplicando medidas sanitarias de primeros auxilios en caso de accidentes o siniestros.

16. Duración del Módulo:

50 horas.

17. Contenidos Formativos del Módulo:

A) Prácticas

- La Salud y la Seguridad Laboral como factores de calidad de vida en el trabajo.
 - Resolución de casos aplicando normativa y legislación sobre salud y seguridad laboral
- La prevención de riesgos
 - Supuestos de identificación de riesgos para la salud y la seguridad.
 - Prácticas de prevención y protección ante diversos tipos de riesgos.
 - Supuestos de evaluación y minimización de riesgos.
 - Elaboración de una estrategia básica en prevención
- Los siniestros y robos
 - Simulaciones prácticas ante casos diversos de siniestros.
 - Manejo y uso de sistemas de detección y alarma
 - Manejo y uso de sistemas de extinción de incendios
 - Prácticas elementales de primeros auxilios
- Higiene y calidad de ambiente
 - Supuestos de análisis de condiciones ambientales de trabajo
 - Evaluación de factores técnicos de ambiente:
 - Ventilación,
 - Climatización,
 - Iluminación
 - Propuestas prácticas de optimización ergonómica de equipos de trabajo.

B) Contenidos teóricos

- La Salud y la Seguridad Laboral como factores de calidad de vida en el trabajo.
 - Los conceptos de seguridad, salud y higiene en el trabajo
 - Normativa, agentes e instituciones implicados
 - Mútuas de Accidentes de Trabajo y Seguros Sanitarios
- La prevención de riesgos
 - Concepto y factores de riesgo.
 - Los riesgos especiales
 - Medidas de prevención y protección.
 - Evaluación y minimización de riesgos.
- Los siniestros y robos
 - Clases y causas de siniestros.
 - Sistemas de detección y alarma

- Sistemas de extinción de incendios: métodos, medios y materiales
 - Medidas de emergencia y protección ante robos.
 - Primeros auxilios
 - Higiene y calidad de ambiente
 - Concepto y objetivos de higiene.
 - Parámetros de influencia en las condiciones higiénicas.
 - Factores técnicos de ambiente:
 - Ventilación,
 - Climatización,
 - Iluminación
 - Optimización ergonómica de equipos de trabajo.
- C) Contenidos relacionados con la profesionalidad
- Disposición a la vigilancia y cumplimiento de la normativa sobre seguridad e higiene en el trabajo.
 - Sentido de responsabilidad ante la prevención de riesgos y de siniestros.