

POSTGRADO EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN ENTIDADES FINANCIERAS

FINC010

www.escuelafintech.com



Certificación universitaria internacional

Escuela asociada a:





DESTINATARIOS

El Postgrado en Atención al Cliente en Entidades Financieras va dirigido a todas aquellas personas que deseen ampliar sus conocimientos sobre la atención al cliente en entidades bancarias. A lo largo de la formación, el alumno estudiará la normativa, las instituciones y los organismos que protegen al usuario de entidades financieras. Por un lado, el estudiante conocerá las funciones del departamento de servicios de atención al cliente dentro de los bancos, y por otro, los comisionados y las asociaciones que protegen al cliente. Una vez adquiridos estos conocimientos, el alumno aprenderá las funciones fundamentales desarrolladas en atención al cliente y la relación y cooperación entre este departamento y el de marketing para fidelizar clientes y ofrecer un servicio de calidad. Por este motivo, el temario también profundizará en las técnicas de comunicación a utilizar, así como en el tratamiento al cliente y el desarrollo de habilidades personales y sociales.



MODALIDAD

Puedes elegir entre:

- **A DISTANCIA:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu domicilio el pack formativo que consta de los manuales de estudio y del cuaderno de ejercicios.
- **ON LINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

El alumno puede solicitar **PRÁCTICAS GARANTIZADAS** en empresas. Mediante este proceso se suman las habilidades prácticas a los conceptos teóricos adquiridos en el curso. Las prácticas serán presenciales, de 3 meses aproximadamente, en una empresa cercana al domicilio del alumno.



DURACIÓN

La duración del curso es de 900h.



IMPORTE

Importe Original: 840€

Importe Actual: 420€



CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica la "POSTGRADO EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN ENTIDADES FINANCIERAS", de FINTECH SCHOOL, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP, máxima institución española en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez de los contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

El alumno tiene la opción de solicitar junto a su diploma un Carné Acreditativo de la formación firmado y sellado por la escuela, válido para demostrar los contenidos adquiridos.

Además, podrá solicitar una Certificación Universitaria Internacional de la Universidad Católica de Cuyo-DQ con un reconocimiento de 36 ECTS.



CONTENIDO FORMATIVO

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...)