

Resumen Imprimible

Curso Cajero Bancario

Módulo 7

Contenidos:

- Atención al cliente
- Tipos de clientes
- Código de prácticas bancarias ante proceso de reclamos
- Perfil deseado de un empleado bancario.
- ¿Qué buscan hoy los bancos?
- Búsquedas laborales. Tips para el armado de CVs y entrevista laboral
- Desarrollo de carrera

Atención al cliente

Los retos para lograr una buena atención al cliente dentro de la actividad bancaria y financiera son diversos. Si bien en la actualidad, inspirar confianza se ha convertido en uno de los aspectos fundamentales para establecer una buena relación, no es lo único. También es necesario conocer las necesidades del cliente. Las personas acuden a las entidades financieras por diversas necesidades, ya sea porque necesitan un préstamo o porque quieren realizar un pago o un depósito. Los bancos deben atender de manera personalizada para lograr diferenciarse de la competencia. También es importante que los bancos puedan organizar un sistema de turnos eficaz que permita atender lo más rápido posible a las personas. Las entidades deben dar capacitación a todos sus colaboradores ya que la imagen de la empresa depende, en gran medida, del trabajo de las personas encargadas de atender a los clientes.

Premisas de atención al cliente

- Nosotros somos seres sociables, lo que resulta que siempre estemos interactuando con un otro. Simplemente por respeto debemos saludar a todos los clientes, sin importar si hay muchos clientes esperando o disponemos de poco tiempo.
- Características esperadas de la relación cajero- cliente están, la confianza, la diligencia y profesionalidad, la credibilidad, la amabilidad y la simpatía.
- Nunca calificar a los clientes por su apariencia; el hecho de que una persona no luzca, a nuestro parecer, como posible potencial cliente, no implica que no pueda hacerlo o ya no lo sea.
- Se debe atender a toda persona como si fuera el mejor de nuestro cliente. Para ello el cajero tiene que buscar la satisfacción total del cliente, dándole prioridad ante las tareas administrativas o de archivo.

- Debemos entender la expresión “dejar la vida personal en casa”. No podemos permitir que nuestro humor personal afecte nuestra tarea y por ello maltratemos a un cliente.
- Es necesario que el cajero conozca todos los productos, servicio y beneficios que ofrece el banco, de esa forma, podrá transmitir conocimiento y ayudará a ganarse la confianza del cliente.
- Es muy importante que el cajero conozca a los clientes, prestando la mayor atención posible a los clientes para poder enfocar tu servicio a sus necesidades, la mejor forma de hacerlo es escuchando al cliente.

La escucha activa

- Es quizá, el factor más significativo para el éxito del proceso de atención al cliente. Si bien podríamos suponer que es algo natural, y que todos compartimos ciertos valores, no siempre sucede así, esto hace necesario recordar tratar a las personas con respeto y cortesía, ya sea que estemos teniendo contacto por correo electrónico, por teléfono o personalmente.
- Quien trabaje con público debe tener presente las siguientes expresiones: “¿en qué puedo ayudarlo?”; “disculpe la demora/ espera”; “gracias”; “de nada” o “ha sido un placer ayudarlo”.
- Como parte de la atención al cliente es indispensable no utilizar un lenguaje muy técnico; los cajeros deben asegurarse de que los clientes los están entendiendo, de no ser así se debe tener la paciencia y predisposición de volver a repetirlo.
- Como parte del proceso de atención al cliente la escucha activa es de las acciones que más diferencia hace entre nosotros y la competencia. Trabajar la concentración, evitando distracciones, es una de las formas, pero también escuchando hasta el final de la argumentación del cliente (emisor).

- En el caso de tener que hacer preguntas para averiguar más información, se deben formular de manera que el cliente perciba nuestro interés. A nadie le gusta ser interrumpido mientras está explicando su problema, queja o petición.
- Es interesante reflexionar previamente sobre cómo vamos a tratar de ayudar al cliente, evitando dar soluciones prematuras poco pensadas.
- Debemos ser empáticos, intentando entender las emociones del emisor, su problema, sus necesidades y expectativas, sin desmerecer la problemática que plantee y haciéndole sentir siempre nuestro interés.

Tipo de clientes

Cientes inseguros:

Subtipos

- El cliente inseguro propiamente dicho, que es la persona con poca confianza en sí misma y eso hace que no sepan exactamente qué es lo que quieren, por lo cual el cajero debe brindarle confianza y no ser impaciente en la espera de una respuesta.
- El cliente miedoso, por manipular dinero o por temor a la equivocación se paraliza. A este cliente no debemos ponerlo más nerviosos y simplemente transmitirle calma y confianza.
- El cliente tímido, duda mucho y muchas veces se queda con esa duda por vergüenza a preguntar, cuando se esté en presencia de clientes con esta característica es aconsejable no ser soberbios, y tratar de hacer preguntas claves, debemos generar confianza.
- El cliente callado, al punto de parecer ausente, solo debemos respetarlo y no intentar llenar ese vacío; se recomienda realizar preguntas abiertas para obtener respuestas más completas.

Cientes comunicativos:

Subtipos

- El cliente comunicativo, sin duda es una persona extrovertida que le gusta hablar mucho y a provecha cada ocasión. Sin embargo, el riesgo para el cajero es caer en distracción atendiendo todos sus comentarios por eso se recomienda que cortésmente cambiemos el tema para provocar un cambio en dicha situación.
- El cliente charlatán, a diferencia de los comunicativos, no registran el abuso en el que caen, sobre todo en temas lejanos al sistema bancario; sin sentir pena o lastima debemos amablemente hacerlo caer en cuenta de la limitación del tiempo en la caja.
- El cliente preguntón son personas curiosas que quieren saberlo todo y si bien el cajero debe dar respuestas sobre temas pertinentes al sector de caja, debe tener siempre presente la seguridad de los datos y no responder o dar datos de más o valiosos para otro cliente o el banco. El momento de ser atendido por un empleado del banco es motivo para que el cliente intente evacuar todas sus dudas pertenezcan o no al sector.
- El cliente simpático, llama la atención creyéndose gracioso, aunque no siempre resulte así, en estos casos se recomienda que el cajero se mantenga serio e interrumpa cortésmente para evitar que la situación sea indelicada o imprudente.

El cliente sabelotodo

Subtipos

- El cliente criticón, busca el defecto a todo. Como su forma de hablar suele ser negativa es importante que si tiene razón dejemos que se exprese y no ponernos a la defensiva.
- El cliente sabelotodo se da en algunas oportunidades cuando las personas que conocen sobre un tema por formación o por experiencia, les gusta remarcarlo para sobresalir por lo que se aconseja no molestarse ni irritarse sino satisfacer su deseo de notoriedad.

- El cliente orgulloso muchas veces tiene aires de superioridad, no es recomendable reírse o no prestarle atención ya que debe mostrar sus cualidades para calmar su afán de figuración.
- El cliente arrogante que también posee un aire de superioridad con la diferencia que lo muestra, por eso se recomienda mantener la calma, no molestarse ni responder de la misma forma.

El Cliente agresivo

Subtipos

- El cliente ofensivo, suele utilizar malos modos para demostrar su disconformidad. Existen personas ofensivas que con o sin razón utilizan groserías e insultos con quienes los atienden, la forma de enfrentar esta situación es solicitando respeto y mostrar un comportamiento adecuado, nunca contestarle con palabras inadecuadas.
- El cliente dominante está marcado por la poca escucha y la imposición de opiniones; es importante mantenernos serenos, no ser descortés con el cliente e intentar dar respuestas con argumentos válidos.
- El cliente quejoso, periódicamente encontraremos personas que se quejan de todo, si el servicio es malo, o porque el producto no es como lo esperaba, tal vez el precio elevado; debemos escucharlo con calma hasta que termine, luego hacerle saber que lo entendemos, aunque tal vez no lo compartamos y siempre que se pueda buscar alternativas para lograr su satisfacción.
- El cliente agresivo, con un carácter más fuerte, irritable, impaciente, malhumorado etc. nos encontramos con personas agresivas físicas o verbalmente, si bien no es algo aceptable debemos tratar de entender que fue lo que provocó su excesivo enojo para solucionarlo, pedir disculpas y nuevamente brindar alternativas.

Código de Prácticas Bancarias

Los bancos buscan alternativas para diferenciarse de la competencia. Una herramienta de certificación que se utiliza es la adhesión voluntaria al código de prácticas bancarias. Se trata de un instrumento elaborado con la participación de todas las asociaciones de bancos y entidades financieras de la República Argentina, cuyo objeto principal es el de promover las mejores prácticas bancarias en el sistema financiero argentino, mejorando la transparencia, lealtad y calidad estableciendo un marco de referencia que regule la relación entre los clientes y las entidades financieras. El Código entró en vigencia a partir del día 1 de septiembre de 2005.

Compromisos que asumen las entidades adherentes.

- Algunos compromisos que las entidades adherentes asumen para con sus clientes son la de actuar de manera leal, diligente, justa y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos y/o contratados.
- Se debe responder y recibir diligentemente cualquier reclamo y/o queja.
- En la utilización de contratos, éstos deben ser redactados en forma clara y accesible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación y armonicen adecuadamente los intereses de ambas partes.

Cuando la entidad realice alguna promoción deberán informar con precisión y claridad el plazo de vigencia de la oferta, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones y cualquier otro dato que pueda resultar necesario para una mejor comprensión por parte de los interesados.

Se deben ejecutar los compromisos asumidos en los contratos con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad.

Gestión de reclamos

Según el código de prácticas bancarias, las entidades adherentes deberán informar sobre todos los canales de atención y recepción de reclamos disponibles. En el caso que un cliente desee presentar un reclamo, lo podrá realizar en forma personal, telefónica o por correo. También se podrá realizar a través del sitio de Internet o por correo electrónico. Realizado el reclamo las entidades tendrán que registrarlos a fin de facilitar su seguimiento con un número o código de identificación de dicho reclamo. En cuanto a los plazos establecidos, excepto que una norma legal estableciera un plazo diferente, dentro de los treinta (30) días corridos de recibir un reclamo, las Entidades Adherentes deberán tener la respuesta final al reclamo efectuado o le comunicarán de manera fundada la extensión del plazo antes mencionado, aunque no podrá ser mayor de veinte (20) días corridos. Las Entidades Adherentes se comprometen también a ejercer una supervisión constante del estado de los reclamos presentados a fin de asegurar una pronta respuesta. Sin duda trabajar en una entidad que adhiera al código marca una diferencia en los procesos de atención al cliente.

Perfil del empleado bancario

- Cuando una entidad pretende capacidad de decisión, nos está diciendo que se nos presentarán situaciones complejas donde se requerirá que tomemos decisiones de manera autónoma.
- Los cajeros de banco son la cara amable que hace que una persona sienta ganas de volver a la misma sucursal o la cara descortés que lo ahuyenta. Los cajeros tienen la responsabilidad de asistir y asegurarse de que el cliente obtenga exactamente lo que necesita.
- Tengamos presente saludar, sonreír, hacer contacto visual para hacerle saber el interés en atenderlo.

- Es importante ser profesionales en nuestras tareas, procurando eficiencia y eficacia. Para un cajero de banco también es importante ser digno de confianza, ya que está constantemente tratando con material confidencial.
- Los bancos buscan perfiles con competencias específicas al puesto y sector, por ejemplo, se seleccionan personas con excelentes habilidades de comunicación, con vocación de servicio, con marcada orientación al cliente y que sean proactivas.
- También se valora la capacidad de trabajar en equipo. Para el puesto de caja, es necesario ser una persona organizada y capaz de manejar el tiempo efectivamente, dando prioridad y planificando las tareas y responsabilidades.
- Es destacable aquella persona capaz de realizar varias tareas al mismo tiempo y que tenga la capacidad de trabajar en un entorno dinámico y activo.
- En algunos momentos del día se espera que el cajero despliegue su capacidad analítica y su habilidad para resolver conflictos.
- Quienes estén a cargo de una caja de banco deben asegurar el cumplimiento de las medidas de seguridad interna y de las entidades regulatorias.

¿Que buscan los bancos?

Es importante saber que los requisitos para ser seleccionados por una entidad financiera, fueron cambiando a lo largo de los años. En la actualidad las búsquedas están orientadas mayormente a personas que estén realizando o hayan finalizado una carrera universitaria o terciaria afín al sistema financiero. Si bien no siempre es un requisito excluyente, suele marcar una diferencia entre los postulantes. Pero para saber que buscan los bancos hoy, más allá de los típicos requisitos formales de edad, experiencia o estudios, también se pretenden conocimientos tales como saber utilizar hojas de cálculo, bases de datos, plataformas bancarias y sistemas contables; saber utilizar y manejar equipos de oficina (fotocopiadoras e impresoras); tener habilidad para las matemáticas. Poseer altos niveles de iniciativa, flexibilidad y de capacidad de respuesta; es necesario estar dispuesto a aprender y a adaptarse a diferentes situaciones de manera efectiva, además de enfrentar

exigencias continuas. Ser honesto, discreto y con altos niveles de integridad, se debe ser capaz de manejar información confidencial y sensible.

Si quisiéramos hilar más fino y saber que busca tal o cual banco, entonces simplemente deberíamos visitar su página web y buscar en las solapas de misión, visión y valores, o tal vez en la de recursos humanos, que perfil de empleados buscan basándose en su cultura.

Tip's para el armado del CV

- Un error es utilizar las palabras de moda, por ejemplo: estratégicos, paciente, experto, analítico, etc. que al repetirse en muchos CV y ya no llaman la atención.
- Usar palabras de acción, es decir: venta, finalización, incremento o reducción, ya que hablan de resultados.
- Agregar algún logro que no sea laboral pero que hable de nuestra destreza.
- Usar plantillas más dinámicas en vez del papel blanco tradicional.
- Agregar una foto con un tamaño adecuado y donde se observe al candidato de frente y con un fondo liso, demostrando formalidad y dedicación en el armado.

La entrevista personal

- Es vital conseguir información sobre la empresa y el puesto que ofrecen;
- Prepararse para las preguntas;
- Tener preparadas las referencias; anticiparnos practicando la presentación;
- se recomienda una vestimenta y un trato formal;
- la primera impresión es muy importante, estar atento a la entrada, para ello hay que saludar y presentarse primero;
- El lenguaje de la entrevista no es solo verbal sino también corporal, así que se deben cuidar las posturas; muchas veces tomar nota y escuchar con atención demuestra compromiso e interés;

- La entrevista no finaliza hasta el final así que se debe tener presente el cierre de la misma; No es aconsejable retirarse sin antes haber agradecido al entrevistador por haber tomado el tiempo de entrevistarte y deja la oficina con un saludo y una sonrisa.

Gestión de talento

Los bancos son estructuras grandes, que sumado a la estabilidad le permite al empleado pensar y lograr un desarrollo de carrera. Las posibilidades de ascender, rotar de puesto o trasladarse para hacer el mismo trabajo, pero en otro país, son un atractivo para los profesionales. En la actualidad se habla de gestión del talento en lugar del concepto tradicional del plan de carrera. En la visión actual se tienen en cuenta las expectativas y deseos de los profesionales junto a los desafíos corporativos. Por ejemplo, el banco Galicia posee un programa de Talento y acompaña con capacitación laboral a los colaboradores y propone programas como el de Jóvenes Profesionales, Futuro Galicia, Talento Galicia y Desarrollar T. Programas que persiguen el objetivo de desarrollar competencias claves, incorporar herramientas de autoconocimiento y lograr una visión integral del negocio bancario. A los fines de ser promocionados o ascendidos, se le suele requerir a los aspirantes que aprueben una serie de exámenes para medir sus habilidades numéricas. La formación continua es un aspecto clave para la mejora profesional.