

Material Imprimible

Curso Azafata Bancaria

Módulo 2

Contenidos:

- Azafata bancaria: perfil del puesto, competencias y habilidades necesarias, principales responsabilidades, herramientas de trabajo, actividades y tareas diarias, condiciones ambientales y riesgos de trabajo.
- Curriculum Vitae: diseño y contenido ideal
- Entrevista laboral para el puesto de azafata bancaria

Perfil del puesto de trabajo

Para hablar sobre el perfil de la azafata bancaria, es importante que primero podamos comprender a qué se llama **perfil de puesto de trabajo**. En principio podríamos hablar de la descripción de puestos como una herramienta que se utiliza en el área de Recursos Humanos, la cual consiste en listar y definir las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos laborales incluidos en la estructura organizacional de la empresa y detallando el objetivo que cumplen, e incluyendo en esta descripción los conocimientos, habilidades y actitudes que deben presentar las personas que ocupen el cargo.

Tomar decisiones incorrectas en la elección del personal puede ocasionar enormes gastos, una rotación inusual de empleados, descontento en el trabajo, y un alto porcentaje de bajas por enfermedad. Por este motivo, los criterios que debe cumplir “el candidato”, se formulan en lo que se conoce como perfil de puesto de trabajo.

El perfil de puesto de trabajo es el resultado del análisis de requisitos. Es así como en el transcurso del análisis de requisitos, se determinan las características necesarias para el ejercicio de una determinada actividad. Estos análisis son relevantes para numerosos procesos dentro de la gestión de personal, como, por ejemplo, la selección de personal, su desarrollo, o la introducción de sistemas de evaluación de empleados.

En el perfil de un puesto se destacan las competencias y habilidades más importantes para la posición, y para garantizar que la descripción de las características requeridas sea lo más completa y precisa posible, se analiza el área de trabajo y se recopilan y ponderan los requisitos para, finalmente, formular el perfil del puesto.

Para analizar el área de trabajo, se debe definir cuáles son las tareas principales, qué importancia tiene cada una de ellas y qué objetivos debe alcanzar quien ocupe ese puesto. Al momento de recopilación de los requisitos, se debe tener en cuenta las respuestas resultantes del análisis del área. Es entonces cuando se definen los requisitos formales de educación, títulos y experiencia laboral, como así también los requisitos técnicos en cuanto a habilidades y conocimientos especiales, tales como idiomas o informática, las habilidades sociales y de liderazgo, como autonomía, asertividad o resistencia al estrés, las competencias metodológicas dadas por el pensamiento

estratégico o habilidades de comunicación y, finalmente, los requisitos personales como la seriedad, flexibilidad o habilidades de expresión.

Una vez que se definen todos los requisitos, estos se ponderan, es decir, que se piensa qué consecuencias traería la ausencia de determinado requisito o, tal vez, qué posibilidad hay de adquirir algún requisito faltante. Cuando todo esto esté realizado, se está listo para definir el perfil de un puesto.

Un puesto de trabajo se cubre correctamente si el perfil de requisitos coincide con el perfil de cualificación del candidato; sin embargo, rara vez se produce una coincidencia absoluta entre estos y, por este motivo, se establecen los requisitos mínimos que debe cumplir un candidato. Por lo general, una descripción laboral incluye dos partes: un resumen de las responsabilidades del cargo y una lista de las funciones principales que el empleado debe desempeñar.

Perfil del puesto de azafata bancaria

En términos generales el concepto “azafata” se utiliza para designar a un profesional relacionado con el mundo de la aeronáutica. Técnicamente, esta profesión es conocida también como auxiliar de vuelo, y la función principal es asistir a los pasajeros a lo largo de un viaje en avión, es decir, la azafata es la persona responsable de atender las necesidades de los pasajeros e intermediar entre ellos y los pilotos. Pero... ¿cómo llega este término a relacionarse con los bancos?

Si bien la palabra azafata está asociada al mundo de la aviación, también se utiliza en otras actividades para designar al profesional que facilita información y ayuda a otra persona, por ejemplo, en algún tipo de evento, congreso o, en nuestro caso, dentro de las entidades financieras.

Sin duda, se espera que quien pueda cubrir la vacante de azafata bancaria, posea gran vocación de servicio, acompañada de buena presencia y buena dicción. El puesto requiere una personalidad entusiasta, con gran predisposición y con excelente nivel de comunicación y empatía. Pensemos en un perfil con orientación al cliente, pero también con capacidad para trabajar en equipo. El tipo de perfil que se pretende para el puesto de

azafata bancaria, requiere una persona dinámica, emprendedora, comprometida y con ganas de aprender. Para definir este perfil, los bancos analizan, entre otras variables, las responsabilidades del puesto.

Competencias y habilidades de la azafata bancaria

Las responsabilidades son, como su nombre lo indica, los compromisos y obligaciones a los que se debe dar respuesta por la función que se ocupa. Indica los ámbitos en los cuales se es responsable de tomar decisiones y generar las acciones necesarias para que los resultados del trabajo se den, en tiempo y forma. Según la Real Academia Española, la palabra responsabilidad “hace referencia al compromiso u obligación de tipo moral que surge de la posible equivocación cometida por un individuo en un asunto específico”. ¿Qué significa esto? Que no se trata de las actividades a realizar, sino de la finalidad, objetivo o el “para qué” de dichas actividades.

Lamentablemente, muchas empresas cometen el error de centrarse principalmente en la descripción de las tareas habituales del puesto y hacen poco hincapié en las responsabilidades. Para dejar en claro, las tareas son las actividades que normalmente se deben ejecutar de manera sistemática y consistente para cumplir apropiadamente con una responsabilidad. El hacer foco en responsabilidades e indicadores y no tanto en las tareas, permite un mayor nivel de autonomía y creatividad a la hora de escoger el “cómo”, teniendo claro el “para qué” y el “cuánto”.

Responsabilidades de la azafata bancaria

Si pudiéramos detallar algunas responsabilidades, podríamos percibir rápidamente que muchas de ellas son válidas para todos los puestos de trabajo. ¿A que nos referimos? Es primordial conocer el puesto y las tareas asignadas, es decir, que cada empleado es responsable de conocer sus funciones y tareas asignadas, así como del dominio de las habilidades necesarias para realizar la tarea por completo, ya que, de no ser así, es responsabilidad del empleado comunicarlo a sus superiores. Otra responsabilidad es tener un plan de trabajo o calendario, ya que les permite a los empleados gestionar mejor su tiempo y cumplir con los plazos asignados para sus tareas.

La tercera responsabilidad que podemos detallar está relacionada a la utilización de los recursos disponibles. Esto significa que los empleados deben tener sentido de responsabilidad hacia los recursos que ofrece la organización, tanto en el uso como en su cuidado. Si consideráramos la participación como otra responsabilidad general, deberíamos tener presente el término de “escucha activa”, que permite que sea mucho más fluido trabajar en equipo y se percibe de mejor manera los objetivos de la empresa, es decir, que, si esto se desarrolla de manera satisfactoria, los empleados suelen tener mucha más iniciativa.

También se espera que todos los empleados cumplan con la responsabilidad ligada a la puntualidad y asistencia, ya que las faltas y tardanzas injustificadas originan muchos problemas a las empresas, sobre todo por el trabajo que no se realiza o que se cumple en forma tardía. También el empleado es responsable del aseo, y cuando hablamos de limpieza no solo nos referimos al aseo personal, sino al aseo de la oficina o área de trabajo, ya que un local limpio permite incrementar la motivación para trabajar. Si existe un sector que es compartido por todos los trabajadores, se debe procurar tener un cuidado mayor, tanto en protección como limpieza.

Asimismo, los empleados deben desarrollar el hábito del ahorro y evitar gastar materia prima o insumos otorgados por la empresa, ya que esto permitirá ahorrar dinero que puede ser aprovechado en otros sectores de la empresa. También es importante el pensamiento crítico y las sugerencias, esto es que el trabajador debe estar dispuesto a mostrar sus sugerencias, ya que tanto los empleados como superiores deben trabajar en conjunto para incrementar la eficiencia del trabajo y desarrollo organizacional.

En algunos casos, porque la organización no lo considera prioritario y en otros por falta de compromiso por parte del empleado, las responsabilidades no se cumplen. ¿Cuál puede ser la consecuencia de no conocer las responsabilidades? Veamos un ejemplo. En el caso de un empleado proactivo, seguramente se tomará más atribución que la posiblemente necesaria, y esto puede generar que tome decisiones que no estaba autorizado a tomar, entonces, surge el conflicto. En cambio, si tuviéramos un perfil reactivo, no hará más de la cuenta y cada vez que tiene que hacer algo que no estaba detallado en sus funciones, consultará y acudirá a su superior, sin importar que sean

actividades de poca incidencia. Todo empleado debe colaborar en el crecimiento de la organización, ya que cuando crece la organización, también se desarrolla el empleado.

Entonces, para que podamos identificar las responsabilidades del puesto de azafata bancaria, deberíamos considerar que la base es la atención, la orientación y el asesoramiento personalizado a los clientes, y es responsable de brindar ayuda a los clientes en cuanto a la manipulación de productos financieros y medios automáticos dentro de las entidades bancarias. Una azafata bancaria también es responsable de ordenar y coordinar las filas que puedan generar en los medios automáticos y, en algunos casos, su responsabilidad ascenderá a la recepción y gestión de reclamos.

En cuanto a las responsabilidades generales, la azafata bancaria debe tener una buena presencia cumpliendo con el uso adecuado del uniforme que lo identifique como empleado del banco, también debe cumplir con los días pactados y en el horario convenido, debe conocer sus tareas y funciones principales, y debe conocer los productos bancarios y el uso de todos los medios automáticos.

Herramientas de trabajo de la azafata bancaria

Para hablar de las herramientas de trabajo de una azafata bancaria, debemos considerar el canal de distribución bancario, es decir, el medio físico o virtual por el cual una entidad financiera ofrece sus servicios. En sus inicios, los bancos solo contaban con el canal presencial para realizar transacciones con sus clientes. Sin embargo, hoy se pueden efectuar operaciones de manera remota y por vía electrónica. Entonces, las herramientas que deben manipular las azafatas bancarias, tienen relación con esos canales de distribución bancaria que crecieron en los últimos años, porque el canal presencial es el medio más tradicional para asistir al público, y refiere al servicio brindado en la ventanilla de todas las oficinas, dependencias o sucursales de los bancos.

También de forma presencial podemos encontrarnos con los puntos de venta, que son lugares de atención instalados en distintos comercios que no pertenecen a la entidad financiera, como, por ejemplo, un shopping, que le permite a los clientes realizar consultas y transacciones sin tener que trasladarse hasta la oficina del banco.

Pero existen canales automáticos de atención al cliente que representan a las herramientas de trabajo de las azafatas bancarias.

Según datos del Banco Central, en Argentina existen algo más de dieciocho mil dispensadores de efectivo, es decir, los llamados “cajeros automáticos”. Estas son máquinas de autoservicio desde donde pueden efectuarse varias transacciones, principalmente consultas, retiros de efectivo y transferencias bancarias, aunque existen algunos cajeros que también reciben depósitos. Una de sus principales ventajas es que funcionan las 24 horas de manera ininterrumpida y, sin duda, es una de las herramientas principales a ser manipuladas por las azafatas bancarias. Pero casi a la par del cajero automático, se encuentran las terminales de autoservicio, que, si bien profundizaremos en próximos módulos, diremos en grandes rasgos que en la mayoría de los bancos son terminales que recibe valores, pero no los entrega.

El puesto también requiere poder manipular lo que se conoce como la banca telefónica. Todos los bancos tienen a disposición del público un número de atención al cliente. Usualmente, contesta un buzón de voz que da opciones de acuerdo a la operación o consulta deseada y, de ser necesario, contacta al usuario con un asesor. Este canal suele ser útil, por ejemplo, en caso de extravío o robo de la tarjeta de débito o crédito, ya que se puede iniciar la llamada desde cualquier sitio y el horario de atención normalmente abarca las 24 horas del día.

Por último, las azafatas bancarias deben conocer y dominar la banca online, conocida como *home banking*, es decir, nos referimos a las plataformas virtuales para realizar una gran variedad de transacciones a las que se accede desde la computadora y en cualquier lugar con conexión a internet. Para ingresar a la banca online, suelen requerirse más filtros de seguridad en comparación a otros canales. Por ejemplo, puede solicitarse el uso de una clave adicional a la que el cliente ya asignó a su tarjeta y, de esa forma, se busca evitar el fraude. También es necesario tener presente las aplicaciones móviles, ya que son como una extensión de la banca online y agilizan la relación entre los bancos y los clientes, debido a que el usuario puede concretar operaciones financieras casi de forma inmediata.

Actividades y tareas diarias de la azafata bancaria

Una de las funciones principales que debe realizar la azafata bancaria es captar aquellos clientes que se acerquen a las sucursales a gestionar un trámite o transacciones que pueden realizar por los canales digitales sin necesidad de que sean atendidos por un empleado, ya sea cajero u oficial comercial.

Además, las tareas consisten en:

- Responder a las preguntas de los clientes y explicar los servicios disponibles, como depósitos bancarios, obligaciones y valores.
- Referir a los clientes al personal del banco apropiado para solucionar sus necesidades financieras.
- Introducir en el tótem digital que otorga números, información sobre la cuenta para la correcta derivación.
- Informar a clientes de los procedimientos para solicitar productos y servicios, como las tarjetas de débito, de crédito, uso del cajero automático, depósito directo de cheques o inversiones.
- Investigar y corregir errores a los clientes.
- Y asesorar, acompañar y realizar transacciones en los medios automáticos, ya sea cajeros, autoservicios, *home banking*, o banca telefónica.

Las habilidades y las competencias son un compendio de aptitudes que las personas podemos llegar a tener. A pesar de que este grupo de aptitudes se encuentran más o menos relacionadas entre sí, en realidad son conceptos diferentes que no siempre utilizamos adecuadamente. Por un lado, la **habilidad** es la destreza, rapidez o facilidad que tiene una persona para realizar cualquier actividad, de modo que podríamos decir que alguien es hábil cuando realiza una actividad de forma exitosa gracias a su destreza. Por otro lado, el término **competencia** refiere a la capacidad real y medible de alguien para la puesta en práctica de una actividad concreta, es decir, una persona es competente cuando posee la capacidad, real y demostrada, para realizar con éxito una actividad de

trabajo específico. Podríamos decir entonces que la competencia hace a una persona competente, la habilidad no.

Existen varios tipos de competencias, como, por ejemplo, las técnicas, las sociales, las específicas, etc. Cada puesto de trabajo demanda un conjunto de habilidades y competencias diferentes y, además, cada banco tiene su propio perfil de competencias determinado y deseado. Sin embargo, existen algunas que son las que más demanda el sector financiero y bancario.

Los bancos valoran las habilidades numéricas ligada al conocimiento general de contabilidad, habilidad para el manejo de las nuevas tecnologías, habilidad de comunicación verbal y escrita orientada a la atención al cliente, habilidad orientada a la resolución de conflicto y negociación, y habilidad para las relaciones humanas. Pero ¿qué hay de las competencias? En cuanto a las competencias requeridas para el puesto de azafata bancaria, podemos detallar algunas competencias genéricas, por ejemplo, el aprendizaje continuo, el trabajo en equipo, la resolución de problemas, la adaptabilidad al cambio, y la pro actividad.

En cuanto a las competencias específicas, el puesto de azafata bancaria requiere escucha e interpretación de la solicitud del cliente de banco, asesoramiento al cliente sobre el uso adecuado de los medios automáticos y canales de distribución, recepción, derivación y resolución de dudas o reclamos con base en la comunicación efectiva, capacidad de análisis, autonomía, responsabilidad, amabilidad y honestidad. Es importante saber que tanto las habilidades como las competencias, son las aptitudes y actitudes requeridas por el puesto.

Ámbito y condiciones de trabajo de la azafata bancaria

El puesto de azafata bancaria se ubica en la entrada a las sucursales bancarias, espacio que se conoce como área 24 horas. En su mayoría, son espacios agradables, ya que dispone de aires acondicionados frío/calor y, al ser el lugar de acceso a las sucursales de banco, también reciben ventilación que proviene de la calle, y la exposición a agentes contaminantes es muy baja. Además, el riesgo ambiental es prácticamente irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

Existe un factor de carga estática, que refiere al esfuerzo físico de estar mucho tiempo de pie o sentado, donde se adoptan posturas incorrectas. En el caso del puesto de azafata bancaria, suele existir un exceso de tiempo de trabajo de pie, por eso, se debe prestar atención a las medidas preventivas, dadas por algún asiento auxiliar o un calzado adecuado en cuanto a talla, plantilla o altura y pequeños descansos para evitar la aparición de fatiga y tensión muscular en piernas, espalda y cuello al disminuir el flujo de sangre en estas zonas.

En cuanto a los posibles riesgos, se puede manifestar que existen diversas medidas de seguridad que las entidades financieras están obligadas a cumplir según lo establece la ley de entidades financieras, que es la ley número 21.526 y la ley de seguridad bancaria, ley número 26.637. Entre ellas se encuentra la obligación de tener un sistema de monitoreo remoto a distancia, un tesoro blindado de cemento y acero, una caja de tesoro móvil y un circuito cerrado de televisión, y alarmas a distancia. Por otro lado, se prohíbe el uso de telefonía móvil y otros dispositivos de comunicación similar.

Además, desde octubre del año 2010, las entidades bancarias deberán contar en las líneas de cajas con un sistema de protección con suficiente nivel de reserva que impida la observación de terceros. Estas son las llamadas mamparas, que intentan garantizar total privacidad en las transacciones entre el sector de espera de los clientes y la línea de caja, pero también, la obligación de tener mamparas está establecida para separar cada cajero automático y cada autoservicio.

Sin duda, todas estas medidas de seguridad son establecidas para disminuir el riesgo de posibles robos, considerando que los bancos son entidades en donde se manipula gran cantidad de valores, tanto efectivo como cheques. Por este motivo, es indispensable estar atento a posibles fraudes, engaños o intimidaciones por parte de extraños. Nuevamente, cada medio automático, ya sean cajeros, autoservicios, banca telefónica o banca online, debe tener mamparas protectoras que disminuyan ese riesgo. Asimismo, el puesto de azafata bancaria también debe cuidarse de algún pequeño riesgo psicológico generado por el estrés o presión típica de la tarea de atención al público.

Curriculum Vitae: diseño y contenido ideal

El término currículum vitae es de origen latino, que literalmente significa “carrera de la vida” o “carrera de vida”. Es común que sea utilizado únicamente el término currículum o CV, y hace referencia a las experiencias educativas, laborales o vivenciales de una persona. En un mercado laboral cada vez más competitivo, destacarse es fundamental, y en este contexto, es muy importante que tu currículum vitae sea lo más atractivo y competitivo posible. El primer consejo es estudiar bien la oferta de trabajo a la que aspiras y pensar que tu CV debe adaptarse a la misma, es decir, que debe ser diferente y llamativo en cuanto al diseño, la tipografía, la estructura y la foto que elijas para que se destaque del resto de los postulantes. Asimismo, debe resultar ágil para la lectura de las personas que se encargan del proceso de selección y debe reflejar tus competencias, tu experiencia laboral y educacional, que son componentes muy importantes para los reclutadores a la hora de decidirse por uno u otro candidato.

El puesto de azafata bancaria es de cara al público, por eso, es importante que el tono del currículum vitae sea entusiasta, extrovertido y con lenguaje rico. En los datos personales, además de poner el nombre, la edad, el domicilio, el teléfono de contacto y el mail, podrías incluir, por ejemplo, tu altura. Recuerda que la foto que debes incluir tiene un tamaño de 4x4 y solo muestra el rostro, con fondo liso.

En cuanto al contenido, se sugiere priorizar la información de trabajos realizados sobre la formación y, además, sin duda, los estudios son importantes y necesarios, pero lo que prima en este caso es la experiencia, y si has tenido la oportunidad de trabajar como promotor o promotora de algún evento, no dudes en incluir esa información como prioritaria.

En referencia al diseño del currículum vitae, se sugiere utilizar fuente Arial, Calibri o Times New Roman en tamaño 11, pero para el nombre y apellido, el tamaño debería ser mayor, para que se destaque del resto del contenido del CV. En cuanto al teléfono de contacto, debe ser el más directo y efectivo, como por ejemplo el celular, incluyendo siempre el código de área. El mail debe ser lo más formal posible, por eso, crea una casilla usando tu nombre y apellido para que sea fácil de recordar. Además, si tenés un perfil de LinkedIn, se puede incluir el link.

También es preciso ordenar cronológicamente las experiencias laborales, de la más reciente a la más antigua, poniendo el mes y año, como así también redactar de forma clara y sin errores ortográficos. Por último, si se crea el curriculum en formato Word, antes de enviarlo, se aconseja transformarlo a formato PDF, ya que es más manejable y accesible.

Entrevista laboral para el puesto de azafata bancaria

Transitada la etapa de creación y presentación del curriculum vitae, llega la entrevista laboral, una de las técnicas más utilizadas en los procesos de selección de personal. Ante un puesto de trabajo vacante o de nueva creación, se establece el perfil del candidato y, posteriormente, a través de la entrevista, se elige a uno de los candidatos para cubrir el puesto determinado.

Existen distintos tipos de entrevista: “la individual, que amplía la información del curriculum y profundiza en los aspectos y cualidades personales, y la entrevista “colectiva”, que suele comenzar con la proposición de un tema o una tarea para que el grupo discuta hasta llegar a una postura de acuerdo común, ya que intenta evaluar la capacidad de trabajo en grupo, la iniciativa, la seguridad, el liderazgo, la capacidad de comunicación y la actitud de escucha hacia los demás.

En cuanto a la entrevista personal, es vital conseguir información sobre la empresa y el puesto que ofrecen. Es importante y aconsejable la preparación de la entrevista de trabajo ya que es una situación que produce un alto grado de nerviosismo y ansiedad. Al anticiparse no solo esos síntomas se reducen, sino que puede llegar a ser una situación de la que puedes aprender y obtener aspectos positivos.

¿A qué nos referimos con prepararse?

- A informarse previamente sobre el puesto, la empresa y el cargo
- A identificar tus puntos fuertes y débiles
- A preparar las posibles respuestas a preguntas típicas del puesto o del proceso
- También a analizar tus proyectos y tus argumentos

- A preparar las preguntas que vas a formular
- A ser optimista y confiar en vos mismo
- A analizar la imagen que quieres transmitir y elige, en función de ella, los elementos de tu aspecto personal por si en algún momento de la entrevista lo necesitás
- A preparar tu CV, documentos acreditativos y referencias de forma ordenada y limpia
- Ser puntual
- Asimismo, el lenguaje de la entrevista no es solo verbal, sino también corporal, así que se deben cuidar las posturas
- Por último, se debe agradecer al entrevistador por haber tomado el tiempo de entrevistarte y dejar la oficina con un saludo y una sonrisa.

Es importante reconocer las etapas por las que transita la entrevista laboral, ya que la mayoría de las entrevistas siguen un esquema básico: con un “saludo inicial”, espera a que el entrevistador se dirija a ti, se cordial y amable.

La segunda etapa se da con la “charla introductoria”, comenzando con un diálogo sobre temas intrascendentes que sirven para romper el hielo, y aquí es importante relajarse y contestar de forma natural.

Ahora sí, la tercera etapa se inicia con la “conversación sobre el puesto”, y en esta parte se afrontan las cuestiones relativas al puesto, tareas y funciones, tus estudios y formación, experiencias, motivaciones y tu disponibilidad, ya que es el momento de mostrar si el perfil se ajusta a las características del puesto. Además, es importante tener en cuenta que transmitimos información a través del eje corporal, el tono de voz, la sonrisa, la distancia y la posición de brazos y piernas.

La cuarta etapa se da cuando se “despejan los interrogantes”, es decir, que se abre el momento de consultar cualquier duda que tengas sobre la empresa, las condiciones de trabajo o el proceso de selección; esto da impresión de una persona que se interesa en el puesto.

La última etapa es la “despedida”, donde se despiden los participantes, acordando el siguiente contacto dentro del proceso. En esta despedida, es importante mostrar cordialidad.

El proceso de contratación de una azafata bancaria suele ser bastante similar al de otros trabajos. La persona se enfrentará a preguntas comunes de la entrevista, como “¿cuáles son tus puntos fuertes?” o “¿cómo te describirías a vos mismo?”, pero debido a que el puesto tiene mucha interacción tanto con los clientes como con la tecnología y automatización, existen preguntas adicionales específicas al rol que determinan sus niveles de servicio al cliente e integridad. Al responder bien las preguntas utilizando ejemplos concretos de su experiencia laboral o formación académica, puede distinguirse de otros candidatos. Además, usar instancias específicas en sus respuestas les da a sus respuestas más peso y credibilidad, lo que le permite al empleador ver cómo tendrá éxito en el rol.

Cómo conseguir éxito en la entrevista para el puesto de azafata bancaria

Sin duda, uno de los rasgos requeridos es el trato con el cliente, por lo que harán diversas preguntas para asegurarse de que la persona es capaz de ser siempre amable y de resolver conflictos incluso en situaciones de mucho estrés.

Entonces... ¿qué responder ante la pregunta qué significa para vos el servicio de atención al cliente? Se espera que el postulante responda teniendo en cuenta que va a ser uno de los representantes de la empresa de cara al público, por eso lo ideal es ubicarse como clientes y pensar cómo nos gustaría que nos traten y responder desde ese lugar. En su respuesta, resalte la importancia de un buen servicio, identificando soluciones y resolviendo problemas para la satisfacción del cliente. Si el entrevistador nos dice “imagina que estás en tu puesto de trabajo y que, de repente, un hombre muy enfadado entra gritando que lo has asesorado mal y como consecuencia bloqueó su clave personal, ¿qué harías?” Una buena respuesta puede ser aquella en la que le pedirías disculpas al cliente por tu error involuntario e intentarás solucionarlo acompañándolo al medio automático correspondiente. Esto refleja una forma de actuar muy profesional y el deseo de evitar problemas.

¿Qué responder cuando nos preguntan sobre qué tan flexible somos? Es importante advertir que la flexibilidad es clave a la hora de conseguir un puesto de azafata bancaria. Hay que tener presente que las empresas tienen mayor predisposición a contratar a quienes les garantizan adaptabilidad a los cambios. ¿Qué responder ante si preferís trabajar solo o como parte de un equipo? Si bien las azafatas, generalmente trabajan de manera independiente, trabajar dentro de un equipo es una parte clave del trabajo. Trabajarás en estrecha colaboración con el resto de los empleados de la sucursal bancaria, gerente, asesores comerciales, cajeros, personal de seguridad o jefes de sector. Por eso, al responder enfatizá que podés trabajar independientemente y que podés prosperar por tu cuenta, pero que aprecias el apoyo y la experiencia que un equipo puede brindarle.

En cuanto a las posturas de expresión se puede manifestar que es importante tener en cuenta reforzar la primera impresión, ya que es la que va a marcar la dirección y tono de la entrevista. Por ello, lo esencial desde el punto de vista del lenguaje corporal, es saber dar la mano de forma apropiada. El apretón tiene que ser firme, pero no muy alargado en el tiempo, y cuando des la mano, mirá a los ojos al entrevistador, ya que es necesario usar los ojos para comunicarnos, y dibuja una sonrisa de empatía. Debemos intentar mirar al entrevistador directamente a sus ojos, pero sin incomodarlo, y recordá que una mirada fija a los ojos puede ser interpretada como una señal de agresión y una mirada de costado es interpretada como una mentira. Tu mirada debe ser empática, que proyecte entusiasmo, interés y humor.

Asimismo, no podemos olvidarnos de sonreír. La sonrisa es esencial en nuestro lenguaje corporal para mostrar simpatía, aunque sin excederse y sin que sea forzada. Se trata de sonreír, no de reírse todo el tiempo y de todo, por eso, te recomendamos que entrenes en un espejo tu mejor sonrisa, para que no parezca fingida. También es importante usar expresiones faciales positivas. Todo tu rostro sirve para que te comuniques con expresiones faciales de asombro o de duda, por ende, debés tratar de ser positivo con tus expresiones faciales más allá del simple sonreír.

De igual manera, es esencial proyectar confianza con la postura de tu cuerpo, ya que esto es vital y, tal vez, te hará recordar los consejos que te decían de sentarte derecho con la

espalda recta. No debés apoyarte sobre la mesa y, por supuesto, nada de recostarse hacia atrás en la silla. Además, tu cabeza debe estar erguida y derecha, y tratá de sentarte un poco al borde de la silla para demostrarle interés a tu entrevistador, pero, sobre todo, no te sientes en la silla excesivamente rígido, como paralizado, sino correcto y relajado.

Otro consejo es evitar o controlar los tics nerviosos. Es imposible no tener algo de nervios en una entrevista, y a veces uno tiene algunos descuidos, como jugar con un bolígrafo, una hoja o una carpeta, jugar con los anillos, el reloj, jugar con los dedos, etc. La mejor forma de controlar los tics es intentar relajarse antes de la entrevista y sentirte cómodo. Es fundamental transmitir dinamismo y simpatía con tu cuerpo y no mostrarse conflictivo, ya que el entrevistador busca a alguien que va a pasar horas en un lugar con otros compañeros de trabajo y que deben llevarse todos bien. Asimismo, debés mostrar capacidad de trabajo en equipo y convivencia diaria y, por último, usá tus manos de forma apropiada para enfatizar los puntos fuertes y las cosas más importantes a destacar.

Es muy común que durante los procesos de selección para posiciones en el sector de las finanzas y banca se lleve a cabo una entrevista por competencias. Este tipo de entrevista tiene como objetivo encontrar patrones de comportamiento para predecir futuras acciones en diferentes situaciones del puesto de trabajo. Si tuvieras que enfrentar este tipo de entrevista, entonces, debés prepararte para poder demostrar tus conocimientos, habilidades, motivación y cuáles son las características que te hacen más efectivo en el puesto al que te postulás, dando ejemplos específicos sobre tu rendimiento en el pasado. Uno de los modelos utilizados para realizar esta entrevista es a partir de la descripción de una situación, que seguramente explique una situación relevante de la futura posición. Se describe la reacción, es decir, cómo se hizo para superar o corregir la situación y ofrecer el máximo rendimiento, y para ello se debe enfatizar la reacción y evitar hablar de cualquier otra persona o del equipo. Finalmente, se exponen los resultados, haciendo hincapié en la influencia positiva en la resolución de la situación.

Sintetizando, al momento de enfrentar una entrevista, se debe tener preparado una situación, una acción y una resolución que hayan tenido atendiendo clientes.