

Gestión comercial de productos y servicios financieros y los canales complementarios

Modalidad: curso e-Learning Duración: 50 horas

Categorías: Administración y gestión

OBJETIVOS

- Aplicar técnicas de gestión de las relaciones con los clientes de entidades financieras a través de las herramientas informáticas específicas
- Aplicar las técnicas adecuadas al asesoramiento y contratación de productos y servicios financieros a través de los diferentes canales de comercialización
- Analizar las características y usos de los canales alternativos de acceso a las entidades financieras.

CONTENIDOS

UD1. Marketing financiero y relacional.

- 1.1. Marketing financiero.
- 1.2. Análisis del cliente.
- 1.3. La segmentación de clientes.
- 1.4. Fidelización de clientes.
- 1.5. Análisis de la gestión de la calidad de los servicios financieros.

UD2. Comercialización de productos y servicios financieros.

- 2.1. El comercial de las entidades financieras.
- 2.2. Técnicas básicas de comercialización.
- 2.3. La atención al cliente.
- 2.4. Protección a la clientela.

UD3. Canales alternativos de comercialización de productos y servicios bancarios.

- 3.1. Intranet y extranet.
- 3.2. La Banca telefónica.
- 3.3. La Banca por internet.
- 3.4. La Banca electrónica.
- 3.5. Televisión interactiva.

3.6. El ticketing.

3.7. Puestos de autoservicio.