



# **Curso Cajero Bancario Y Comercial Mención Atención Clientes**

2023

---

IC Capacitación Laboral

**IC** CAPACITACIÓN  
LABORAL

# CURSO CAJERO BANCARIO Y COMERCIAL

## MENCIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE

La principal función de un cajero bancario y Comercial más allá de hacer correctamente su trabajo, es la calidad de atención que ofrece a los clientes de la entidad bancaria y comercial (Todo tipo de Empresa que tenga sistema de caja). Siempre que haya una buena atención se aseguran mayormente buenos resultados y satisfacción del cliente. Es el pilar de una buena calidad de servicio y las expectativas buenas del cliente hacia las entidades bancarias y comerciales estas serán superadas.

Modalidad: e-learning (Clases en línea vía ZOOM©) y plataforma de aprendizaje mediante aula virtual.

Duración: 36 horas académicas (de Lunes a Viernes de 19:30 a 21:30 hrs).

Entrega de Certificado al completar el curso.

### Requisitos

Mayor de 18 años.

Conocimientos en computación nivel usuario.

Poseer Pc, notebook o celular con internet para ingreso a clases.

Tener cuenta en plataforma Zoom.

## TEMARIO

### 1.- Sistema Financiero en Chile

- Sistema financiero
- Banco Central de Chile
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

### 2.- Apertura y normas generales de caja

- Normas generales de caja
- Transacciones de caja
- Apertura de la caja

### 3.- Normas y reconocimiento de billete y moneda nacional

- Antecedentes generales
- Billetes vigentes
- Billetes mutilados
- Billetes falsos
- Denominaciones vigentes y elementos de seguridad
- Ordenamiento de billetes

### 4.- Transacciones de recepción en caja de depósitos y pagos

- Cuentas corrientes
- Cuenta de ahorro a plazo y vista
- Vales vista y depósitos a plazo
- Tarjetas de crédito
- Créditos

## 5.-Cuadratura de caja

- **Conceptos de cuadratura de caja**
- **Totales no cuadrados**
- **Totales cuadrados**
- **Respaldos de las transacciones de caja**

## 6.- Atención al Cliente

- **Atención orientada al servicio**
- **Comunicación verbal y no verbal**
- **Tipos de comunicación**
- **Tipos de clientes**
- **Manejo de la comunicación**
- **Técnicas de atención a clientes**

## 7.- Gestión punto de ventas

- **Manejo de maquina Transbank**