



**Facultad De Ciencias Económicas,
Jurídicas Y Administrativas
Programa: Administración en Finanzas
y Negocios Internacionales**



FICHA TÉCNICA DE CURSO

Curso: Habilidades comerciales para servicios financieros

DESCRIPCIÓN GENERAL

Fecha de actualización del contenido del curso: Noviembre 2016

Número de horas totales: 60

Horas Presenciales: 60

Horas Virtuales: 0

Pre-requisitos: Ninguno

Cursos Complementarios: Diplomado de finanzas para no financieros – Matemáticas Financieras –
Enteramiento para funcionarios bancarios– Maestro bursátil: Asesor comercial.

DOCENTES

Coordinador:	Docentes asignados a este curso:
Nombre: DINA E CASTRO RAMOS Email: dcastro@correo.unicordoba.edu.co Celular 314.595.47.64	Ver lista de adjunta

PRESENTACIÓN

Regularmente en el mercado bursátil, en la relación con los clientes, no en lo transaccional, sino en lo relacional, cada ejecutivo realiza sus asesorías o visitas de ventas con su propio estilo y no con el estilo propio de la organización. Este programa es una gran oportunidad para que fortaleciendo el conocimiento financiero el sector se diferencie por el profesionalismo del proceso y asesoría en la venta.

Este curso está enfocado en afianzar los conocimientos de los participantes en técnica de venta, protocolo y conceptos fundamentales y productos del Mercado de Valores Colombiano, mediante una dinámica práctica con casos de estudio. Así como lograr en el participante la identificación e importancia de su rol dentro de la industria, mostrándole la construcción de su plan de carrera.

El participante identificará el estilo de negociación y las necesidades de los interlocutores, logrando cerrar acuerdos parciales y formalizar acuerdos.

¿QUIÉN PUEDE TOMARLO? / PERFIL DEL ESTUDIANTE

Cualquier persona en posición de asesor comercial de una entidad del mercado financiero o que pretenda serlo. Que esté interesada en aprender sobre los productos ofrecidos en él y tenga interés en distribuir dichos productos.

¿QUÉ SE LOGRA AL FINALIZARLO? / OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las necesidades del cliente y oportunidades de venta cruzada mediante las principales técnicas de venta consultiva, ciclo y proceso de venta.
- Desarrollar las habilidades comerciales para afrontar el proceso de ventas de la manera más eficiente.



**Facultad De Ciencias Económicas,
Jurídicas Y Administrativas
Programa: Administración en Finanzas
y Negocios Internacionales**



- Perfeccionar las competencias relacionadas con la comunicación interpersonal entre comercial y cliente
- Identificar las características de un proceso de negociación comercial
- Conocer las diferentes tipologías de clientes y la estrategia más adecuada para lograr una venta eficaz.
- Conocer y elaborar estrategias y tácticas mediante la identificación de “producto adecuado para el cliente adecuado”.
- Desarrollar competencias para planificar óptimamente el trabajo comercial. Gestión del Tiempo.
- Entender y manejar de forma fluida las principales ventajas y beneficios del mercado de valores.
- Conocer no solo los productos disponibles en el mercado para los clientes sino a su vez identificar sus usos y beneficios con el objetivo de lograr maximizar el uso de los mismos por parte del cliente.
- Manejar herramientas de protocolo profesional e imagen para construcción de relaciones de largo plazo con los clientes.
- Identificar su papel en la industria y lograr establecer su plan de carrera dentro de ella

EVALUACIÓN

Se realizará evaluación online a los alumnos para acceder a certificado de aprobación.
--

CONTENIDO	Horas
Módulo 1 – El Asesor Comercial de Hoy Que significa ser asesor comercial en la Banca Privada • Tipología • Características y competencias • Papel en la industria • Como establecer un plan de carrera en la industria. • ¿Por qué vender?: Márgenes y comisiones El asesor y su entorno • Protocolo empresarial • Actitud en la comunicación. • Clases de comunicación. • Manejo de lenguaje verbal y no verbal, lenguaje visual.	14h



**Facultad De Ciencias Económicas,
Jurídicas Y Administrativas
Programa: Administración en Finanzas
y Negocios Internacionales**



• Adopción del comportamiento corporativo • Manejo de la imagen en el trabajo y reglas de oro de la conducta profesional. • Mitos y verdades del comportamiento con clientes. • La correcta postura en presentaciones, uso de saludos, títulos y jerarquías (el correcto uso del usted y del tu) El asesor y su imagen profesional • Manejo de Imagen y presentación profesional. • Reglas para el mejor uso de las prendas (la indumentaria en el trabajo, atuendos formales y casuales). • Adecuación a las circunstancias de tiempo y lugar. El asesor y sus finanzas • Qué son las finanzas personales y cómo manejarlas • Cómo ahorrar dinero extra • Qué hacer frente a un despido • ¿Qué es la consolidación de deudas y qué ventajas tiene • ¿Cómo saber dónde invertir? • ¿Alquilar o comprar? • Créditos y pensión • Consejos finales para llevar una vida financiera saludable	
Módulo 2 - El Cliente Quien es el cliente? • Estudio BVC perfiles y técnicas de comunicación	2h
Módulo 3 - El asesor y su conocimiento técnico Marco Financiero y de Capitales • Contexto Económico • El sistema financiero: Composición y participantes • Ciclos económicos • Balanza de pagos y tasa de cambio • Indicadores económicos y expectativas • El escenario internacional y la situación relativa de los activos Métodos Cuantitativos • Matemática financiera básica	12h



**Facultad De Ciencias Económicas,
Jurídicas Y Administrativas
Programa: Administración en Finanzas
y Negocios Internacionales**



• Conceptos básicos de estadística • Nociones de análisis técnico y fundamental Instrumentos financieros y vehículos de inversión • Renta fija • Renta variable • Monedas • Derivados • Inversiones alternativas (commodities, real state, hedge Funds, private equity) • Fondos de inversión colectiva • Otros vehículos de inversión por asset class Administración de Portafolios • Concepto de riesgo y su medición • Concepto de retorno y su medición • Frontera eficiente y optimización de portafolios • Benchmark	
Módulo 4 - El cliente como un todo: Producto adecuado para el cliente adecuado Quien es el cliente técnicamente • Tipologías de clientes • Necesidades según tipo de cliente Producto y beneficios • Estrategias principales de uso según producto • Usos y beneficios por tipo de activos a) Renta variable b) Renta fija c) Derivados d) Vehículos Colectivos Beneficios tributarios según activo • Características y tipos de activos La competencia • Productos competidores: Usos y beneficios • Diferenciación con los productos competidores	12h
Módulo 5 - Herramientas del Asesor: La Venta Consultiva Que es la Venta consultiva	18h



**Facultad De Ciencias Económicas,
Jurídicas Y Administrativas
Programa: Administración en Finanzas
y Negocios Internacionales**



• 5 dimensiones • Ciclo de venta • Proceso de venta Preparación de negociaciones. • Preparación de negociaciones. • Identificar situaciones de negociación. • Evaluar el poder negociador. • Definir la estrategia de negociación. • Prever las dificultades de la negociación. Desarrollo de negociaciones. • Planteamiento. • Identificar estilos de negociaciones. • Actuar en función de cada estilo negociador. • Argumentar para alcanzar objetivos. • Resolver negociaciones conflictivas. Cierre de negociaciones. • Planteamiento. • Tomar decisiones. • Evitar y resolver conflictos. • Cerrar acuerdos parciales. • Formalizar los acuerdos. Habilidades y competencias profesionales. • Habilidades de comunicación. • Habilidades para la atención de visitas. • Habilidades de planificación. • Habilidades para la atención telefónica. Gestión de quejas y reclamaciones. • Introducción. • Tipos de objeciones, quejas y reclamaciones. • Situaciones más comunes de quejas y reclamaciones. • Reglas Equipos tratar las objeciones y quejas. • Atención telefónica de reclamaciones y quejas	
Módulo 6 – Ética en los negocios	2h



**Facultad De Ciencias Económicas,
Jurídicas Y Administrativas
Programa: Administración en Finanzas
y Negocios Internacionales**



• Marco regulatorio aplicado al entorno del asesor • Tipificación de principales conductas	
Horas totales	60h

GUÍA PARA EL DOCENTE

Observaciones:

- Las horas sugeridas son simplemente una guía, pueden ser alteradas de acuerdo al perfil del grupo participante.
- Al finalizar el curso, se realizará evaluación escrita voluntaria a los alumnos para acceder a certificado de aprobación.
- El curso es aplicado en Excel, por lo que todas las explicaciones deben ser aplicadas con estas herramientas y sus funciones.
- **IMPORTANTE:**

El profesor debe hacer hincapié en que algunos temas del curso no corresponden al tema principal de presentación y por tanto no debe profundizar en ellos (son temas de profundización de otros cursos). El profesor debe indicar a los estudiantes los cursos que ofrece BVC que le permitirán profundizar en los diferentes temas tocados dentro de la clase.

Diplomado participativo, con breves exposiciones teóricas, resolución de casos prácticos, ejercicios en pequeños grupos, proyección de videos, creación de escenarios de aprendizaje, diagnósticos individuales para determinar áreas de fortaleza y oportunidad.

Se realiza con casos específicos del sector, lo que hace que este sea a la medida de las necesidades específicas del sector.