

PROGRAMA DE FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO DE CAJEROS PARA EL INTERIOR DEL PAÍS

PROGRAMA COMPLETO

Módulo I

Formación de cajeros: Duración: 8 horas

Módulo II

Atención al cliente: Duración: 8 horas

Módulo III

Detección de reconocimiento y falsificación de moneda: Duración: 4 horas

Módulo IV

Adulteración y falsificación de documentos, tarjetas plásticas - crédito - débito - compra y cheques: Duración: 4 horas

Módulo V

Entrenamiento práctico: Duración: 8 horas

Duración total: 32 horas

Módulo I: La función cajeros

1.- Los escenarios del Cajero: Demandas de los Clientes. Demandas del Banco. Demandas de su desempeño personal.

2.- Las responsabilidades del Cajero: Eficiencia, Eficacia, Productividad y Calidad.

3.- La Profesionalidad: El diseño del puesto de trabajo a partir del "hombre", en vez de la forma ortodoxa. El cuerpo humano y su buen uso para reducir fatigas y tensiones posturales (Ergonomía). La Ingeniería Industrial puesta al servicio de la función de caja.

4.- El trabajo diario: La cuenta Caja. Apertura de las operaciones. Normas y documentos de caja. Sobrantes y faltantes. Giros y transferencias.

5.- Aspectos Legales: Circulares del BCRA. Prevención del Lavado de Dinero.

6.- Cheques

- Cheques comunes
- Cheques de pago diferido

Tipos de cheques

- Cruzado
- Al portador
- A la orden
- Certificado
- De caja

Ejercitación: El manejo del Dinero. Nuevo método de trabajo basado en Técnicas de micromovimientos para contar, clasificar, recontar, fajar, sellar y acondicionar, logrando el incremento de la cantidad de trabajo con una probada reducción de la fatiga colocando el acento en los conceptos de ergonomía.

Simulación de atención en caja con movimiento de valores.

Dada la complejidad e intensidad de la actividad práctica en el módulo central se requiere la simultaneidad de dos docentes.

Módulo II: Calidad de atención y servicio al cliente

Introducción

Las variables controlables y no controlables

1.- Los tres ejes del negocio

- Visión del negocio
- Trabajo en equipo
- Clientes satisfechos

2.- Como lograr clientes satisfechos

- Desarrollo de producto
- Resolución de reclamos
- Calidad de atención

El cliente como centro de la actividad

El momento de contacto

- Tareas

- Partes
- Sensaciones del cliente
- Lo actitudinal y lo aptitudinal

3.- La comunicación efectiva

- Esquema de comunicación
- Niveles de escucha
 - Marginal
 - Evaluativa
 - Activa

4.- Recursos de la comunicación

- Contenido
- Forma
- Gestos
- Contexto

5.- Manejo de quejas y reclamos

- Qué es una queja
- Qué es un reclamo

Beneficios de la queja

Como manejarlos

Herramientas útiles

El enojo del cliente

- Las promesas no cumplidas
- La indiferencia

La curva de la ira

Cierre de la actividad

Duración: 8 horas

Ejercitación: Simulación de atención al cliente en forma personal y telefónica con gestión de quejas y reclamos utilizando técnicas de Role Playing

Módulo III: reconocimiento y detección de falsificación de moneda (pesos, dólares, euros)

1.- Introducción:

Concepto y diferenciación entre Falsificación y adulteración de instrumento público y documento privado.

Aspectos Legales sobre falsificación. – Normas del BCRA

2.- Identificación de Billetes

Pesos Argentinos: Medidas de Seguridad Generales

En el Papel:

Fluorescencia a la luz ultravioleta.
Hilos de Seguridad
Marca de Agua o Filigrana
Filamentos de seguridad
Fibras exóticas
Confetis
Carteo

En las Impresiones:

Microimpresiones
Imagen Latente
Registro Perfecto
Guilliches
Holograma
Fondos de Seguridad
Falsa
Identificación para ciegos
Numeraciones especiales
O.V.I:
Tintas invisibles
Tintas fluorescentes
Tintas reactivas
Tintas magnéticas
Tintas iridiscentes
Tintas metálicas
Próceres y Viñetas de la Línea

Características particulares de los billetes: dos;
cinco; diez; veinte; cincuenta y cien pesos

3.- Dólares estadounidenses

Actualidad de la moneda norteamericana
Papel moneda estadounidense

Impresión del papel moneda norteamericano

Verificación de autenticidad de los billetes:

Tacto

Tinta

Filigranas

Filigranas

Filamentos de Seguridad

Microletra

Banda De Seguridad

Sellos

Gran sello de los Estados Unidos: Anverso y Reverso

Sello del Banco Emisor

Sello del Departamento del Tesoro

**Elementos de seguridad de los billetes series 1990
- 1996-2004**

Características particulares de los billetes

actuales de: Uno; Dos; Cinco; Diez; Veinte; Cincuenta
y Cien Dólares

Emisiones especiales de 500, .1000, 5.000, 10.000 y
100.000 dólares.

Características de las principales falsificaciones

Papel

Tacto

Filamentos de Seguridad

Reversos

Retrato Del Prócer

Claves De Archivo

**Emisiones históricas que no han salido de
circulación**

4.- Euros

Elementos de seguridad de los billetes y monedas en
Euros.

Características de seguridad de los billetes:

Enumeración.

Detalles de las siete denominaciones diferentes de billete que están en circulación 5€, 10€, 20€, 50€, 100€, 200€ y 500€.

Pruebas de verificación mediante tacto, sonido, iluminación, etc.

Características de seguridad de las monedas en euros.

5.- Reales

Primeras emisiones del real

Emisiones con modificaciones actuales

Nuevas emisiones

Características de seguridad del billete 50 reales NUEVO

Características de seguridad del billete de 100 reales NUEVO

Fichas de cada billete

Características de seguridad de las monedas en reales

Práctica de Detección de Billetes Falsos

Identificación de billetes y evaluación final de los cursantes mediante el método de opción múltiple que incluye cuatro tipos de monedas.

Duración: 4 horas

Módulo IV: Adulteración y falsificación de documentos, tarjetas plásticas – crédito – débito – compra y cheque

1.- Introducción

Falsificaciones y adulteraciones de documentos.

Nociones legales sobre Documentos Públicos y Privados.

Procedimientos más comunes utilizados por los falsificadores.

El estudio de los papeles para verificar autenticidades.

Las marcas de agua.

Tintas comunes y tintas de seguridad.

2.- Medidas de Seguridad

Uso de la impresión digital en documentos.
Nociones de dactiloscopia aplicada. Los tipos fundamentales.
Confronte de impresiones digitales de visu.
Verificaciones de integración entre fotografía e impresión digital.

3.- Documentos de Identidad

DNI Argentinos.
Libretas Cívicas.
Libretas de Enrolamiento.
DNI para extranjeros.
Pasaporte argentino Mercosur.
Cédula de Identidad Argentina MERCOSUR.
Versiones de plastificados.
Otros documentos de viaje.

4.- Características Denunciadoras de la falsificación

Tipos de falsedades gráficas.
Tipos de adulteraciones: borrados, raspados, lavados, testados, delaminaciones, recortes y armados. Falsificación y adulteración de cartillas y datos del titular.
Estudio de los estampados de sellos. Su identificación.

3.- Detección de Casos Especiales

Adulteración y falsificación de la escritura.
Adulteración de fotografías.
Adulteración de impresiones digitales.
Ablaciones.

4.- Cheques

Diseño y medidas de seguridad de los formularios de cheques.
Código de ruta.
Identificación de la entidad bancaria.
Formato del texto.
Caracteres magnéticos.
Otras características de seguridad.
Especificaciones del papel.

5.- Elementos de Seguridad Obligatorios

Fondo principal del documento.
Fondo auxiliar.
Fondo de seguridad.
Antirraspado.

6.- Adulteraciones más comunes y Adulteraciones Especiales en Tarjetas Plásticas

Adulteraciones mecánicas.
Adulteraciones químicas.
Delaminaciones.
Falsificación y adulteración de tarjetas plásticas (Débito, Crédito, Compra)
Métodos para detectar fraudes con tarjetas plásticas.
Proyección de video instructivo para comercios que reciben tarjetas.

Práctica: detección de falsificaciones de documentos ejercitación

Duración 4 horas

Módulo V: Entrenamiento práctico

Taller:

I. Simulación de caja

Utilizando el método de simulación de caja se procederá a armar una serie de puestos de trabajo (cajas) donde los participantes deberán realizar, alternadamente, todas las tareas de un cajero y de un cliente. Se aplicaran todos los conocimientos adquiridos en la primera parte del programa en forma de práctica intensiva.

El objetivo es realizar actividades que permitan al participante sin experiencia, obtenerla.

Duración: 4 horas

Metodología: teórica práctica con actividades de entrenamiento con ejercicios de situación real y análisis de casos.

Las dinámicas a utilizar son:
Ejercicios individuales y grupales.

Análisis de situaciones reales
Ejercicios y conexión con la tarea diaria.
Observación y análisis de películas
Exposición dialogada.
Técnicas de manejo de las emociones y del estrés

Material didáctico a utilizar (proyecciones en Power Point; videos, películas) en módulo III: Power Point con imágenes de autenticidades y falsedades de Cursos aprobados por Banco Central de la República Argentina, Banco Central Europeo y la Reserva Federal de EEUU.