



**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL  
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE  
ATENCIÓN AL CLIENTE Y POLÍTICA COMERCIAL**

**IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE**

- **Denominación del Programa de Formación:** TL en Servicios Comerciales y Financieros.
- **Código del Programa de Formación:** 133303 v.1
- **Nombre del Proyecto:** Gestión en la relación con el cliente apoyado de herramientas digitales, como estrategia para consolidar la lealtad en las entidades financieras.
- **Fase del Proyecto:** **Análisis del contexto y entorno financiero, identificando necesidades del cliente y de información reduciendo riesgos asociados, bajo principios éticos.**
- **Actividad de Proyecto:** Establecer las necesidades, productos, servicios e información para atención al cliente.
- **Competencia:** 210301086 v.1 Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** Identificar protocolo de atención al cliente en las operaciones de caja, según política comercial.
- **Duración de la Guía:** 24 horas. (20 horas presencial / 4 horas trabajo autónomo)



## 2. PRESENTACIÓN

*¡Bienvenido a su proceso formativo!*

Imagen 1



Fuente: <https://acortar.link/RSWJ1>

Estimado aprendiz, dando continuidad a su proceso formativo, luego de conocer la importancia de la protección al consumidor financiero con su normativa y el portafolio de productos financieros, ha llegado la hora de profundizar la importancia en la atención a nuestros clientes, tema esencial para las empresas y en nuestro caso para las entidades bancarias, podríamos decir que la atención a los clientes es una herramienta poderosa del marketing, ya que se encarga de contactar a los clientes a través de diferentes canales, cuyo fin es establecer relaciones duraderas, uno de esos canales son las oficinas físicas bancarias, lugar que debemos aprovechar para mejorar la experiencia del cliente con los empleados de la entidad, un punto esencial dentro de la oficina es el área de caja, donde confluyen cantidad de clientes y usuarios para la realización de sus diferentes transacciones financieras, tales como: consignaciones, retiros, pagos, transferencias, entre otras muchas, incluyendo comercio internacional.

Los cajeros de las entidades bancarias, son los empleados más privilegiados, pues diariamente al atender un sin número de clientes, tienen la gran oportunidad de interactuar con cada uno, aunque de manera muy rápida, pueden hacer de ese pequeño momento transaccional una experiencia agradable con los clientes, todo comienza con una sonrisa cálida, la que llaman el “lenguaje universal”, este puede ser el principio para una relación larga y duradera del cliente con la entidad financiera.

Adicionalmente, abordaremos la política comercial de un banco, donde se definen las reglas que se deben llevar a cabo con sus clientes para minimizar riesgos para la entidad.

**“Lo que hagas, hazlo tan bien para que vuelvan y además traigan a sus amigos”**



### 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

#### 3.1 Actividades de reflexión inicial (30 minutos)

Imagen 2



Fuente: <https://acortar.link/qlnac>

Estimado aprendiz, imagine por un momento que usted hoy ha tenido un mal día, con demasiada carga laboral y académica, pues está finalizando semestre universitario, y no le ha quedado tiempo para realizar su pago en el banco de la cuota de la universidad, infortunadamente no lo puede hacer de manera virtual por lo que tiene bloqueada la clave para realizar estas transacciones por internet, situación que lo obliga a desplazarse a la oficina bancaria, tiene mucho estrés por que de no realizar el pago oportuno, no lo dejarán presentar exámenes finales, usted llega un minuto antes del cierre de oficina, pero afortunadamente logra ingresar, se da cuenta que hay una fila muy larga, que le tardará más de una hora para que lo atiendan en el área de caja, apenas comienza hacer la fila observa que los cajeros que estaban atendiendo ya no son tres sino dos, pues uno de ellos se ausenta, por fin usted es atendido por uno de ellos, quien no lo mira mientras le recibe su dinero y el comprobante de pago y adicionalmente no lo saluda, en el momento de registrar la transacción se va la línea en el sistema bancario y no logra ingresar su dinero, por lo que el cajero le informa que debe esperar un poco más de tiempo hasta que se restablezca el sistema, después de unos minutos, por fin logra registrar la transacción, le entrega su comprobante, no le ofreció disculpas por el incidente ocurrido con el sistema y finalmente no se despide de usted.

De acuerdo con la anterior situación, responda las siguientes preguntas y socialice con su grupo e instructor:

- ¿Fue adecuada la atención de los cajeros, cuando en pleno cierre de oficina se hubiera ausentado uno de ellos? Argumente ¿Qué se imagina que pudo haber pasado en ese momento con el cajero que se ausentó?
- ¿Cómo considera usted que debió ser la atención adecuada del cajero con usted como cliente de esta situación?
- ¿De qué manera cree usted que el cajero que lo atendió debió manejar la situación de la caída del sistema con respecto a su transacción y atención?
- Si usted fuera el cajero ¿cómo hubiera sido su atención hacia el cliente desde el momento en que se acercó a su caja para realizar la transacción?
- ¿Cuánto tiempo considera usted que debe permanecer un cliente en el área de caja? GFPI-F-135 V01

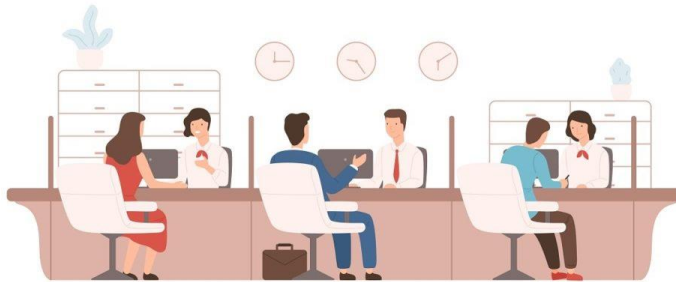


## “Si no cuidamos a nuestros clientes, alguien lo hará”

Anónimo.

### 3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje (30 minutos)

Imagen 3



Fuente: <https://acortar.link/otvxt>

Para las empresas en general, los clientes son la razón de ser, pues son ellos quienes las sostienen a través del consumo de sus productos y servicios, para las entidades financieras lo son aún más, es por ello que vuelcan todos sus esfuerzos para que el cliente se encuentre lo más satisfecho y leal con la entidad, la experiencia del cliente desde hace un tiempo es el objetivo de los bancos, esta requiere una mentalidad centrada en el consumidor, mientras mayor sea su experiencia mayor será la retención de ellos. Una buena atención al cliente hablará muy bien de usted como empleado bancario, para esto debe entrenarse, comenzando por una buena actitud, apoyado en las actividades propuestas en esta guía.

Por otro lado, tenemos la política comercial de las entidades financieras, en las cuales se consignan las decisiones que toma determinada organización para el buen funcionamiento en la parte comercial y financiera, directamente relacionadas con los clientes, esto sirve para salvaguardar la entidad de posibles riesgos y pérdidas futuras. Es por esta importante razón que todos los empleados bancarios deben tener conocimiento de ella para su debida aplicación.

Llegó el momento de recordar algunos de sus saberes previos, por medio del siguiente juego “Quiz”, luego por medio de una mesa redonda debatirá con sus compañeros de grupo e instructor.

#### Pulse sobre la imagen



o clic sobre el enlace:

<https://view.genial.ly/60f0bac134f4960d0bc98f81/interactive-content-quiz-crucero>



## “Dale al cliente siempre más de lo que espera”

Nelson Boswell.

### 3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y teorización) (15 horas)

Imagen 4



Fuente: <https://acortar.link/0xLYn>

#### Actividades de aprendizaje

##### ❖ **Desarrollar reglas de atención al cliente acorde con política comercial**

- Mediante una consulta en GAES, respondan las preguntas que se plantean a continuación, desarrolle la actividad mediante un mapa conceptual colaborativo, en una herramienta tecnológica de su preferencia, se sugiere: [Gliffy Diagrams](#), luego socialice con sus compañeros e instructor toda la información.
  - a) ¿Qué es atención al cliente?
  - b) ¿Por qué es importante el servicio al cliente?
  - c) ¿Cuáles son los elementos del servicio al cliente? realice una breve descripción de cada uno de ellos
  - d) ¿Cuáles son los factores que influyen en el servicio al cliente?
  - e) ¿Cuáles son los principios del servicio al cliente?
  - f) ¿Cuáles son las características de atención al cliente en general y las que ofrecen las entidades bancarias?
  - g) ¿Cuáles son las estrategias de atención al cliente?

GFPI-F-135 V01

Finalizada la socialización, cada GAES realizará un juego llamado Kahoot [Kahoot! | Learning games | Make learning awesome!](#), sobre la temática vista.



Para el desarrollo de la actividad puede apoyarse en los siguientes links: [¿Qué es atención al cliente? 5 tips para mejorar la tuya](#) , <https://es.calameo.com/read/00578868532b54ca3129a> , [Comunicación comercial y atención al cliente: 8 claves para la lealtad](#) , [5 estrategias de servicio al cliente y vídeos explicativos](#)

- Una vez visto la temática de atención al cliente, lo invitamos a consultar la siguientes preguntas, puede apoyarse en los siguientes link: [concepto de protocolo](#) , [Protocolo de servicio al cliente y cómo diseñarlo](#) , [Protocolo de atención al cliente: qué es y sus ventajas](#)
  - a) ¿Qué es protocolo?
  - b) ¿Qué es un protocolo de servicio al cliente?
  - c) ¿Qué debe contener un protocolo de servicio al cliente?

Ahora en parejas, leerán el siguiente material “Protocolo de servicio al cliente Banco Didáctico SENA” <https://es.calameo.com/read/00578868532b54ca3129a> y posteriormente realizaran un guión de una situación cualquiera de un cliente con el empleado bancario que tienen el rol de cajero (puede escoger la transacción que deseen), luego representen ese guión frente al grupo e instructor, tengan en cuenta la información referida en el protocolo de las páginas 13 a la 18.

- El éxito de una negociación con los clientes depende en gran medida de conseguir una buena comunicación; para lograrlo usted debe consultar con su GAES:
  - a) Definición de comunicación
  - b) Mecanismos que usamos para comunicarnos
  - c) Tipos de comunicación
  - d) Escucha activa
  - e) Diferencia entre oír y escuchar

Realizar la actividad en un cuadro sinóptico, se sugiere consultar en los siguientes enlaces de consulta [Tema 7. HABILIDADES Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN INDICE: 1. Tipos de Comunicación a. La comunicac](#), [Técnicas para la comunicación eficaz - las mejores y más efectivas](#) luego socializar con sus compañeros e instructor.

- Observemos el siguiente video de comunicación asertiva.

Pulse sobre la imagen



o clic sobre el enlace [¿Qué es la comunicación asertiva?](#)



- En GAES realizarán una averiguación a las preguntas planteadas a continuación, cada grupo hará una infografía mediante una herramienta tecnológica de su preferencia, se sugiere [Infographic](#). Puede apoyarse en los siguientes enlaces: [Define tu política comercial / Sales Force / Actual / Boletín / VENMAS - VENMAS.](#) , [Política comercial de una empresa | ¿Qué es la política comercial? Tipos de Interés](#) , [Portafolios de productos y soluciones | Grupo Bancolombia](#)
  - a) ¿Qué es una política comercial de una empresa?
  - b) ¿Cuáles son los objetivos de la política comercial?
  - c) ¿Cuáles son los tipos de tasas de interés que existen? defina cada uno
  - d) ¿Qué es un descuento bancario?
  - e) ¿Condiciones del portafolio de servicios?

Adicional a su consulta, puede apoyarse en los siguientes enlaces:

Pulse sobre la imagen



[Consulta bibliográfica](#)

o clic sobre el enlace: [Sistema de Bibliotecas](#)

Ingresa a la pestaña llamada CONSULTA BIBLIOGRÁFICA, si está interesado en buscar un libro, podrá pulsar clic en *CATÁLOGO BIBLIOGRÁFICO* para localizar el lugar donde está ubicado en físico, pero si desea encontrar un libro virtual, puede dirigirse a *BASES DE DATOS*, entra a alguna biblioteca o plataforma de las allí expuestas y busca el tema de su interés. Si la página le solicita usuario y contraseña, ambos datos corresponden a su número de identificación.

**Concepto atención al cliente:**

[¿Qué es atención al cliente? Conoce su importancia y elementos](#)

**Protocolo de atención al cliente:**

[1. Guía para crear el protocolo de servicio al cliente perfecto.](#)

**Técnicas de comunicación:**

[¿Cuáles son las mejores técnicas de comunicación efectiva?](#)

**Estrategias de atención:**

[5 estrategias de servicio al cliente y vídeos explicativos](#)

**Definición de política comercial:**

<https://www.emprendepyme.net/politica-comercial.html>

**Tipos de tasas de interés:**

[Tipos de tasa de interés: diferencias, pros y contras](#)

[Tipos de Interés](#)

[Tipos de tasas de interés - Rankia](#)

**Condiciones de portafolio de servicios:**



[https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/aqui\\_puedo/manejar\\_mi\\_dinero/portafolio\\_banca\\_personal/Portafolio!/ut/p/z1/pVJNT4NAFPwtHigZei9ddgFvFNvaL1GbfrCXBiilxAInxZL-e6ExMSZ2MfHdXjIzuzNvQMAaRB6c0ySo0ilPDs3uC74xhqOp3ucvDp94A3SmHEdoDam7MGF1BVDr1Xge98hsPrApOjOcu47t6bhkiP7Dn-hXvkReyveG5G98vDEOdvGX4PfA398reHHRlzWJXSF\\_bAWiCyKkP-KsA9AmKgNcl5MqDEwYg0jDTKujTEONco4cbc4psxhSs-2Mk4fUSkCU8S4u41L7KJsq7avqeHpQUMG6rrWkKJJDrEVFpuBvIH1xqmD9Ewl-k695M1-dwugcxjUs8qLMmbvOWyvHKN2Cz\\_SdGdokVrck0FWDBFs1JDFRWbMTG20jMjk8YWuto7Du97mP2aKZ\\_KK-v\\_V3s4qFLMk2j6O7T7CZZjY!/dz/d5/L2dBISevZ0FBIS9nQSEh/](https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/aqui_puedo/manejar_mi_dinero/portafolio_banca_personal/Portafolio!/ut/p/z1/pVJNT4NAFPwtHigZei9ddgFvFNvaL1GbfrCXBiilxAInxZL-e6ExMSZ2MfHdXjIzuzNvQMAaRB6c0ySo0ilPDs3uC74xhqOp3ucvDp94A3SmHEdoDam7MGF1BVDr1Xge98hsPrApOjOcu47t6bhkiP7Dn-hXvkReyveG5G98vDEOdvGX4PfA398reHHRlzWJXSF_bAWiCyKkP-KsA9AmKgNcl5MqDEwYg0jDTKujTEONco4cbc4psxhSs-2Mk4fUSkCU8S4u41L7KJsq7avqeHpQUMG6rrWkKJJDrEVFpuBvIH1xqmD9Ewl-k695M1-dwugcxjUs8qLMmbvOWyvHKN2Cz_SdGdokVrck0FWDBFs1JDFRWbMTG20jMjk8YWuto7Du97mP2aKZ_KK-v_V3s4qFLMk2j6O7T7CZZjY!/dz/d5/L2dBISevZ0FBIS9nQSEh/)

**Política comercial:**

[Política comercial de una empresa | ¿Qué es la política comercial?](#)

“Un cliente bien atendido podría ser más valioso que invertir 10.000 dólares en publicidad”

Jim Rohn

**3.4. Actividades de transferencia del conocimiento (8 horas)**

A llegado el momento de poner en práctica el conocimiento adquirido en esta guía, en GAES desarrollaran en una cartilla el protocolo de atención al cliente en el área de caja de manera creativa en una herramienta tecnológica de su preferencia, se sugiere: [Diseña ebooks o cartillas online gratis](#) esta deberá contener:

- a) Tabla de contenido
- b) Introducción
- c) Justificación
- d) Objetivo general y específicos
- e) Contenido
- f) Conclusiones

Posteriormente presentar la cartilla a sus compañeros e instructor.

- Ambiente Requerido: **Ambiente de Formación**
- Materiales: - Sillas mesas de trabajo colaborativo, Escritorio, Televisor, Computadores de escritorio, Tablero acrílico, Cable hdmi, Cable vga, Borrador para tablero, Esferos, Lápices, Marcadores para tablero acrílico, Papel blanco, Tajalapiz.





#### 4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<b>Evidencias de Producto:</b>  Cartilla protocolo de atención al cliente	- Determina protocolo de atención a clientes, según política comercial	<b>Técnica:</b> valoración de producto  <b>Instrumento:</b> lista de chequeo

#### 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Consignación:** Es un tipo de convenio por el cual un vendedor (consignatario) se compromete a ofrecer al público las mercancías de otro agente (denominado consignante).

**Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social. (Definición establecida en el literal a del artículo 2 de la Ley 1328 de 2009).

**Marketing:** ciencia y el arte de explorar, crear y entregar valor para satisfacer necesidades de un mercado objetivo con lucro. El Marketing identifica necesidades y deseos no realizados. Define, mide y cuantifica el tamaño del mercado identificado y el lucro potencial.

**Pago:** Pago es toda aquella acción que realizamos para extinguir o cancelar una obligación. Se basa en la entrega de un bien, servicio o activo financiero a cambio de otro bien, servicio o activo financiero.

**Política comercial:** reglas establecidas por la compañía para definir la estrategia de comercialización, formas de actuación y relaciones con otras empresas y clientes. Estas políticas consisten en la formalización de todas las técnicas, tácticas y decisiones tomadas para la comercialización de los productos y servicios de la organización, para conseguir los objetivos marcados.

**Protocolo:** conjunto único de reglas que explican la conducta y los procedimientos correctos que deben seguir los empleados de una organización o empresa, respecto al trato con los clientes, la comunicación y otras formas de interacción.

**Retiro:** retiro bancario hace referencia a la acción de extraer dinero en efectivo de un banco. Para que este proceso sea posible, la persona debe contar con una cuenta en la entidad bancaria en cuestión y, a la vez, tener fondos disponibles en la misma.

**Tasa de interés:** determina cuál es el incremento del costo del dinero en un tiempo determinado.



**Transferencia:** consiste en pasar dinero de una cuenta a otra. Es decir, es la operación por la que una persona o entidad (que también se denomina ordenante) decide enviar una determinada suma de dinero a la cuenta bancaria de otra persona o entidad (el beneficiario).

## 6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

### Webgrafía:

- Definición de protocolo:  
Protocolo - Concepto y acepciones en diversas disciplinas. (2021). Consultado el 23 de julio de 2021 en <https://concepto.de/protocolo/>
- ¿Qué es atención al cliente?  
Da Silva, D. (2021). ¿Qué es atención al cliente? 5 consejos para mejorar la tuya. Recuperado el 19 de julio de 2021, de <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-el-servicio-de-atencion-al-cliente/>
- Protocolo de atención al cliente:  
Hammond, M. (2021). Todo sobre el protocolo de servicio al cliente y cómo diseñarlo. Consultado el 23 de julio de 2021 en <https://blog.hubspot.es/service/protocolo-servicio-cliente>  
Blog AgendaPro Estética. (2020). Guía para crear el protocolo de servicio al cliente. Consultado el 19 de julio de 2021 en <https://blog.agendapro.com/centros-de-estetica/protocolo-de-servicio-al-cliente>
- Protocolo Servicio Al Cliente - BANCO DIDACTICO SENA. (2021). Consultado el 19 de julio de 2021 en <https://es.calameo.com/read/00578868532b54ca3129a>  
Da Silva, D. (2020). Protocolo de atención al cliente: qué es y sus ventajas. Recuperado el 23 de julio de 2021, de <https://www.zendesk.com.mx/blog/protocolo-de-atencion-al-cliente/>
- Técnicas de comunicación:  
Generación Anáhuac. (2020). ¿Cuáles son las mejores técnicas de comunicación efectiva ?. Recuperado el 19 de julio de 2021, de <https://www.anahuac.mx/generacion-anahuac/cuales-son-las-mejores-tecnicas-de-comunicacion-efectiva>  
Da Silva, D. (2020). Comunicación comercial y atención al cliente: 8 claves para la lealtad. Recuperado el 19 de julio de 2021, de <https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-comercial-atencion-al-cliente/>
- Estrategias de atención:  
Retos Directivos. (2021). 5 estrategias de servicio al cliente y videos explicativos. Recuperado el 19 de julio de 2021, de <https://retos-directivos.eae.es/5-estrategias-de-servicio-al-cliente/>
- Políticas comercial:  
Cuarin, J. (2018). Política comercial de una empresa | ¿Qué es la política comercial ?. Consultado el 19 de julio de 2021 en <https://www.emprendepyme.net/politica-comercial.html>  
Define tu política comercial / Sales Force / Actual / Boletín / VENMAS - VENMAS - venmas.com - Ideas, técnicas y soluciones comerciales. (2021). Consultado el 23 de julio de 2021 en [https://www.venmas.com/layout/set/print/venmas/boletin/actual/sales\\_force/define\\_tu\\_politica\\_comercial#:~:text=Una%20pol%C3%ADtica%20comercial%20es%20el%2C%20la%20regulaci%C3%B3n%20de%20los%20comerciales](https://www.venmas.com/layout/set/print/venmas/boletin/actual/sales_force/define_tu_politica_comercial#:~:text=Una%20pol%C3%ADtica%20comercial%20es%20el%2C%20la%20regulaci%C3%B3n%20de%20los%20comerciales)

- Concepto atención al cliente:



Da Silva, D. (2021). ¿Qué es atención al cliente? Conoce su importancia y elementos. Recuperado el 19 de julio de 2021, de <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>

Da Silva, D. (2020). ¿Qué es atención al cliente? 5 consejos para mejorar la tuya. Recuperado el 19 de julio de 2021, de <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-el-servicio-de-atencion-al-cliente/>

- Descuentos:  
López, D. (2021). ¿Qué es el Descuento bancario? | Tipos de descuento bancario | Numdea. Consultado el 19 de julio de 2021 en <https://numdea.com/descuento-bancario.html>
- Condiciones de portafolio de servicios:  
Condiciones de portafolio de servicios: (2021). Consultado el 23 de de julio de 2021, de [https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/aqui\\_puedo/manejar\\_mi\\_dinero/portafolio\\_banca\\_personal/Portafolio!/ut/p/z1/pVJNT4NAFPwtHjgZel9ddgFvFNvaL1GbfrCXBiiIxAINxZL-e6ExMSZ2MfHdXjJuzNvQMAaRB6c0ySo0ilPDs3uC74xhqOp3ucvDp94A3SmHEdoDam7MGF1BVDr1Xge98hsPrApOjOcu47t6bhkIP7Dn-hXvkReyveG5G98vDEOdvGX4PfA398reHHrLzWJXSF\\_bAWiCyKkP-KsA9AmKgNcl5MqDEwYg0jDTKujTEONco4cbc4psxhSs-2Mk4fUSkCU8S4u41L7KJsq7avqeHpQUMG6rrWkKJJDrEVFpuBvIH1xqmD9Ewl-k695M1-dwuqcxjUs8qLMmmbvOWYvHKN2Cz\\_SdGdokVrck0FWDBFs1JDFRWbMTG20jMjk8YWuto7Du97mP2aKZ\\_KK-v\\_V3s4qFLMk2j6OJB5IS/Lv3s4qFLMk2j6OJB5ISQ/LZ2JB5ISQ!](https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/aqui_puedo/manejar_mi_dinero/portafolio_banca_personal/Portafolio!/ut/p/z1/pVJNT4NAFPwtHjgZel9ddgFvFNvaL1GbfrCXBiiIxAINxZL-e6ExMSZ2MfHdXjJuzNvQMAaRB6c0ySo0ilPDs3uC74xhqOp3ucvDp94A3SmHEdoDam7MGF1BVDr1Xge98hsPrApOjOcu47t6bhkIP7Dn-hXvkReyveG5G98vDEOdvGX4PfA398reHHrLzWJXSF_bAWiCyKkP-KsA9AmKgNcl5MqDEwYg0jDTKujTEONco4cbc4psxhSs-2Mk4fUSkCU8S4u41L7KJsq7avqeHpQUMG6rrWkKJJDrEVFpuBvIH1xqmD9Ewl-k695M1-dwuqcxjUs8qLMmmbvOWYvHKN2Cz_SdGdokVrck0FWDBFs1JDFRWbMTG20jMjk8YWuto7Du97mP2aKZ_KK-v_V3s4qFLMk2j6OJB5IS/Lv3s4qFLMk2j6OJB5ISQ/LZ2JB5ISQ!)
- Portafolios de productos y soluciones | Grupo Bancolombia. (2021). Recuperado el 23 de julio de 2021, de <https://www.grupobancolombia.com/personas/necesidades/modelo-atencion-preferencial/portafolios-de-productos-y-soluciones>
- Tasa de interés:  
Scotiabank Colpatría. (2021). Finanzas personales. Recuperado el 19 de julio de 2021, de <https://www.scotiabankcolpatria.com/educacion-financiera/finanzas-personales/tipos-de-interes>  
Banco Finandina. (2021). Tipos de tasa de interés: diferencias, pros y contras. Recuperado el 19 de julio de 2021, de <https://www.bancofinandina.com/finanblog/noticias/2020/03/13/tipos-de-tasa-de-interes>  
Stevens, R. (2020). Tipos de tasas de interés. Consultado el 19 de julio de 2021 en <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3741595-tipos-tasas-interes>
- Consignación:  
Westreiche, G. (2020). Consignación | Economipedia. Consultado el 19 de julio de 2021 en <https://economipedia.com/definiciones/consignacion.html>
- Cliente:  
Secretariassenado. (2021). Ley 1328 de 2009. Consultado el 19 de julio de 2021 en [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1328\\_2009.htm](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1328_2009.htm)
- Marketing:  
Mesquita, R. (2018). Qué es Marketing: Concepto y todo lo que necesitas saber. Consultado el 19 de julio de 2021 en <https://rockcontent.com/es/blog/marketing-2/>
- Pago:  
Pedroza, S. (2021). Pago | Economipedia. Consultado el 19 de julio de 2021 en <https://economipedia.com/definiciones/pago.html>
- Política comercial:  
Cuarin, J. (2018). Política comercial de una empresa | ¿Qué es la política comercial ?. Consultado el 19 de julio de 2021 en <https://www.emprendepyme.net/politica-comercial.html>
- Protocolo:  
Guía para crear el protocolo de servicio al cliente. (2021). Consultado el 19 de julio de 2021 en <https://blog.agendapro.com/centros-de-estetica/protocolo-de-servicio-al-cliente>



- Retiro:  
Pérez Porto, J. y Merino, M. (2016). Definición.de. Consultado el 19 de julio de 2021 en <https://definicion.de/retiro-bancario/>
- Transferencia bancaria:  
Gil, S. (2015). Transferencia bancaria - Definición, qué es y concepto | Economipedia. Consultado el 19 de julio de 2021 en <https://economipedia.com/definiciones/transferencia-bancaria.html>

### Imágenes

- Imagen 1  
(2021). Consultado el 19 de julio de 2021 en <https://www.qnextplus.com/wp-content/uploads/2019/05/Blog-Qnext-atencio%CC%81n.png>
- Imagen 2  
(2021). Consultado el 19 de julio de 2021 en <https://media.istockphoto.com/vectors/bank-manager-servicing-female-client-bank-interior-with-cash-counter-vector-id1263546288>
- Imagen 3  
(2021). Consultado el 19 de julio de 2021 en <https://www.lifeder.com/wp-content/uploads/2018/03/servicio-al-cliente-banco-min-1024x471.jpg>
- Imagen 4  
(2021). Consultado el 19 de julio de 2021 en <https://marketingblog.es/wp-content/uploads/captar-clientes.jpg>

### Videos

- (2021). Consultado el 18 de agosto de 2021 en [https://www.youtube.com/watch?v=ZgmSfdE2ys&ab\\_channel=PrepaenL%C3%ADnea](https://www.youtube.com/watch?v=ZgmSfdE2ys&ab_channel=PrepaenL%C3%ADnea)



	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
<b>Autor (es)</b>	Evelyn Acevedo Cuevas	Experta Temática	Centro de Servicios Financieros	Julio 2021
	Vilma Andrea Baracaldo Neira	Profesional en diseño y desarrollo	Centro de Servicios Financieros	Julio 2021
	María Fernanda Calderón Guzmán	Experta Temática	Centro de Servicios Financieros	Julio 2021

**8. CONTROL DE CAMBIOS** (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
<b>Autor (es)</b>					