

Correo de clase rirstudiantes@gmail.com

banca grado 11. Teléfono

WhatsApp **3127762628**

Nombre estudiante

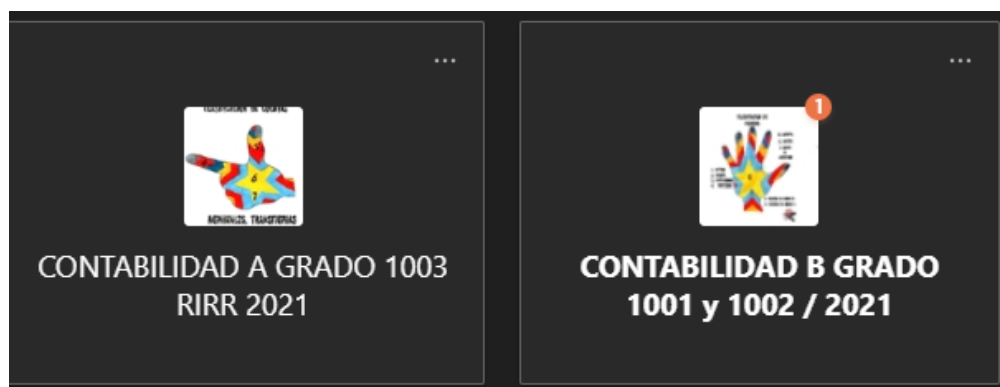
curso

la página de contabilidad de la profesora www.contabilidadrirr.jimdo.com Aquí encuentra material de consulta y otros en la subcarpeta de BANCA como documentos, videos y textos sobre esta guía. Organizados por numero de guías SENA.



TEAMS DE OFICE 365 CON EL CORREO INSTITUCIONAL Y SU CLAVE.

EQUIPOS.



ml950bq

nw1hfvz

riromero@educacionbogota.edu.co

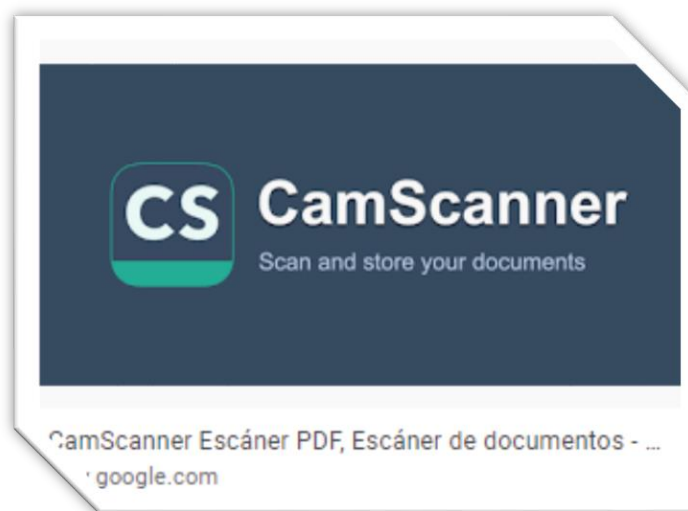
guía 3 y 4, actividades el segundo semestre 2021

Introducción.

Recuerden que mientras estemos con trabajo virtual por la pandemia tenemos **dos semestres** por año (**primer** semestre va del 25 de enero a 20 de junio **guías 1 y 2 segundo** semestre del julio 5 al 28 de noviembre guías **3 y 4**), y anexare en la página de la docente www.contabilidadrirr.jimdo.com varios de los temas para su **lectura y comprensión y aplicación** en las respectivas actividades y o tareas a desarrollar, que son las que **evaluaré**.

Estas Guías deben de ser leídas, interpretadas y desarrolladas en hojas cuadrículadas de folder tamaño oficio, para entregar en físico en el colegio en **fechas específicas** dadas por la institución o en su defecto **escanear** y enviar al **correo** de clase que es rirrestudiantes@gmail.com.

Quien necesita las **guías en físico debe** de hacer la **solicitud directa**, para que la impriman y comprometerse a ir hasta el colegio a recogerlas ya que esta impresión tiene costos y más por la cantidad de hojas de la misma. Existe una herramienta que se puede descargar al celular y le permite a usted escanear sus tareas resueltas y enviarlas es **CamScanner**.



Recuerden que la **carga académica** para los programas en el colegio esta dado por **7 horas** a la semana (y adicional tiene otras 5 horas que maneja el SENA con instructor) según horarios de clase. **Estas guías** corresponden a las 7 horas semanales a **cargo del colegio** para un total de 140 horas trabajadas por guía 3 y 4 . El instructor SENA les dará sus respectivas indicaciones para las otras 5 horas.

Debe de ser **organizado con su tiempo y programar el desarrollo** de todas y cada una de las guías de las asignaturas de su respectivo grado, le **sugiero** que las trabaje **usando el horario de clase**, es decir en esos mismos espacios trabaje cada materia y así no tendrá dificultades con el desarrollo de estas ni se le acumulara y recargara el trabajo, debe ser muy disciplinado y **usar su tiempo** con mucha **responsabilidad e inteligencia**. Y recuerde que cuando usted ingresa a 10 no solo es estudiante de colegio si no también **APRENDIZ** del **SENA** en el programa que haya escogido. Éxitos en sus labores y deseando que la salud este muy bien para usted y su familia.

Recuerde siempre en las guías hacer la **lectura detallada y analítica** de toda la información y **registrar** en sus apuntes o portafolio de evidencias todos los resúmenes y apuntes, o procesos y archivar la respectiva guía, en ella puede resaltar ideas importantes para su comprensión.

LO QUE SE DEBE DE ENTREGAR ES.

El estudiante debe desarrollar las veintiocho tareas de estas 2 guías a mano, en hojas cuadrículadas de folder tamaño oficio y obligatoriamente todas y cada una de las hojas donde desarrollo las tareas deben de ir marcadas y enumeradas : con el nombre del estudiante curso, fecha, numero de guía y el nombre de la docente (Rosa Imelda Romero R.), **Solo** debe de entregar las hojas (no cuaderno) donde realizo las tareas, en orden numérico e indicando como **título** (en letra más grande y resaltado el título) la tarea que corresponde.

Ejemplo nombre, curso, fecha, docente, **tarea 1 enunciado y** su solución si usa más de una hoja en la solución de la misma enumerarla y coserlas. , en la siguiente página nombre, curso, fecha, docente, **tarea 2 enunciado y** su solución, en la siguiente página nombre, curso, fecha, docente, **tarea 3 enunciado** su solución y así hasta la tarea 28 donde usara mínimo 280 hojas o mas : muy limpias y usadas por ambas caras de esta, bien presentadas, ortografía, el resto de esta guía debe guardarla en una carpeta y o folder de la clase y en la guía no se da solución a ninguna de las tareas ni se devuelve.

Nota este trabajo lo envía en un sobre manila por docente, marcado con el nombre del docente, del estudiante, curso materia y número de guía. Ver lista de chequeo de tareas que esta al final de esta guía.

Temática de la GUÍA DE APRENDIZAJE N.º 6

PROCESO DE VENTA

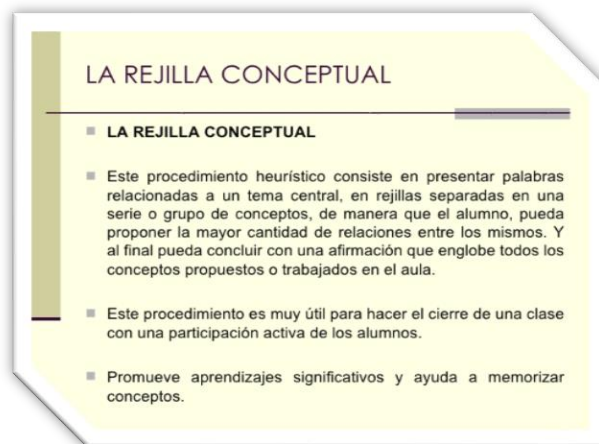
A. Observe y lea la historieta. luego analícela.



B.

Tarea 1 | Haga sus aportes activamente a través de un ensayo de una página como mínimo sobre la historieta.

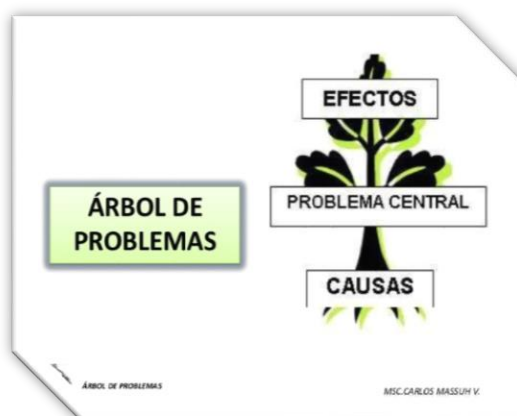
Tarea 2 Ya ha entendido que el vender productos del sector financiero es todo un proceso elaborado el cual requiere ciertas cualidades. En el proceso de venta existen seis pasos para que esta se cumpla; preparación, contacto, desarrollo, cierre, despedida, análisis. Consulte cada uno de estos pasos y elabore una rejilla de conceptos.



Tarea 3. realice las siguientes lecturas sobre las técnicas de venta lo cual le permitirá comprender que existen diferentes maneras de atender al cliente: también encuentra este material en la pagina de la docente Rosa Imelda o material similar sobre el tema <http://www.pymerang.com/ventas-y-servicio/ventas/plan-de-ventas/cierre-de-ventas/593-por-que-estimular-las-ventas-con-la-estrategia-de-los-descuentos> <http://pdfs.wke.es/8/7/2/7/pd0000018727.pdf>

¿Cuál considera usted que es un valor agregado en el proceso de venta?

Tarea 4. Las objeciones son manifestaciones inequívocas de que el cliente desea comprar ¿Por qué surgen las objeciones?, ¿Por qué surgen las excusas?, ¿Qué es una objeción real?, ¿Cuáles son las objeciones más comunes en el cliente financiero? Posteriormente, elabore un árbol de problemas



TAREA 5 De forma individual elabore un ayuda-ventas con los productos de captación y colocación del Banco occidental.

Tarea 6 Ahora, estimado aprendiz realice de forma individual y desescolarizada las siguientes lecturas

<http://www.irc.gov.co/portal/page/portal/irc/es/mercadovalorescolombiano/Mercado>

http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/mercado_bursatil

y elabore una sopa de letras y un crucigrama donde tenga en cuenta toda la información de las lecturas anteriores. Recuerde que la mayoría de material, videos, textos y links los encuentra en la página de la docente

Tarea 7 Busque el manual de la cuenta corriente de cualquier banco lea y entregue un resumen del mismo en esquema.

Tarea 8 Para continuar con el proceso formativo, realice la siguiente lectura de forma individual https://es.wikipedia.org/wiki/Crisis_de_las_pir%C3%A1mides_en_Colombia y consulte tres noticias sobre la inversión de recursos en las pirámides. Luego elabore un cuento

Tarea 9 De manera individual y desescolarizada realice las siguientes lecturas

<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/tasadecolocacionytasadecapacion>

<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/banca>

luego elabore un mentefacto sobre operaciones pasivas en el sector bancario

Tema de la guía SENA No. 7 Procesos para la prestación del servicio



El ser funcionario financiero requiere de diversas habilidades con el fin de garantizar el buen desempeño, y así un excelente servicio a los clientes; no es suficiente con el conocimiento técnico

del portafolio financiero pues es indispensable crear estrategias que permitan el cumplimiento del plan de gestión comercial en moneda legal y extranjera, basado en buenas prácticas, esto es el valor agregado que pone a su labor, ese **PLUS** que lo diferencia de los demás, teniendo en cuenta que será la catapulta para su carrera profesional en el sector financiero.

Respetado aprendiz, observe el siguiente video

<https://www.youtube.com/watch?v=N9rI8EhLomU> , analícelo y artícuélo con la imagen anterior

Tarea 10 luego en una hoja tamaño carta conteste las siguientes preguntas de forma individual:

1. ¿Qué importancia tiene la HONESTIDAD en su labor como funcionario financiero?
2. ¿Considera que el aplicar el valor de la honestidad tiene repercusiones en su vida personal y laboral? ¿Por qué'?

La Estrategia Comercial es el plan para llevar los productos al mercado y sobrevivir en el tiempo (fidelización). Fácilmente podemos perder el rumbo y el negocio si no tenemos clara una estrategia de venta. El marketing, es una combinación de herramientas que le permitirán llegar al mercado que usted busca.



La intención de la guía es aplicar las técnicas de venta que ya conoce, basado en una estrategia comercial que le permita cumplir con el objetivo; recuerde que usted es evaluado en el sector financiero por diferentes variables como: el servicio, la actitud, presentación personal, metas comerciales, entre otros. Lograr resultados óptimos debe ir de la mano del marketing, el cual lo llevará a encontrar nuevos clientes y fidelizar los que posee.

Tarea 11 Con lo anteriormente expuesto, pregúntese y dé respuesta de acuerdo a sus conocimientos previos a los siguientes interrogantes:

¿Conoce estrategias comerciales aplicables al sector financiero tanto para los productos en moneda legal como en moneda extranjera?

¿Cuál es su estrategia comercial como funcionario financiero?

¿Observe la imagen anterior y analice, ¿en los negocios todo se vale?

Tarea 12 De forma individual elabore una rejilla de conceptos con los siguientes términos propios del marketing: Marketing de productos masivos, marketing de servicios, marketing bancario, marketing industrial, marketing directo, marketing internacional, marketing global, marketing político, marketing de guerrilla, marketing relacional, marketing deportivo, marketing mix, marketing empresarial, marketing móvil, marketing online, marketing multicanal, marketing inmobiliario; luego mediante el juego del tingo – tango socialícelo con su grupo e instructor.

Tarea 13 realice la siguientes lecturas y los siguientes videos sobre el Marketing <http://desarrolloproveedores.cl/dp/wp-content/uploads/2012/09/Las-5P-del-Marketing-para-estrategia-comercial.pdf?d10dda>, <http://coachingparatucarrera.com/como-generar-servicios-de-alto-valor-agregado-para-tus-clientes/>, <http://www.estrategiaparaventas.com/el-valor-agregado.html>, <https://www.youtube.com/watch?v=5NH8C8mdzU>, <https://mkfinancieromu.wordpress.com/2011/11/09/las-redes-sociales-en-el-sector-bancario/>, <http://www.marketing-xxi.com/etapas-del-plan-de-marketing-136.htm> luego un friso donde plasme los datos más relevantes.

Tarea 14 En su labor como asesor comercial vende productos y servicios en su puesto de trabajo, pero también se practica la visita de ventas; para llevar a cabo ésta se debe seguir un procedimiento el cual incluye: revisión de planes, saludo, acercamiento, presentación de productos, cierre, resumen de acuerdos y cobros, valor agregado, requisitos, análisis de la venta. De forma desescolarizada e individual invente dos casos reales donde se aplica dicho procedimiento.

Temática de la guía SENA No. 8 OPERACIONES EN EL ÁREA DE CAJA



Cuando se piensa en la caja de una sucursal bancaria se cree que allí se desarrolla un proceso en el cual se recibe y se entrega dinero únicamente a los clientes o usuarios; pero en realidad éste va mucho más allá, teniendo en cuenta que impacta directamente al cliente económicamente hablando, desde el mensajero que cambia billetes, hasta el directivo de alguna empresa que desea cobrar un cheque.

Se debe tener presente que un cajero no sólo cuenta billetes, ejerce otras funciones como procesar operaciones, pagar cheques y también vender productos y servicios del portafolio financiero, lo que lo lleva a mostrarse como un funcionario integral y competitivo, permitiéndole ascender en el escalafón de cargos generando calidad en su vida laboral, profesional, económica y personal.

Con lo anteriormente expuesto mi querido Aprendiz, lo invito a desarrollar diferentes habilidades que lo conduzcan a lograr la eficiencia y eficacia necesaria en ésta labor, que demanda no sólo conocimiento sino ACTITUD para brindar satisfacción al cliente en el servicio.

Adicionalmente, en el momento de realizar las diferentes operaciones de caja debe primar la ética con la cual se realiza la labor, así se minimiza el riesgo de un posible fraude financiero; es por esto que es indispensable conocer y entender la importancia de su proceso de formación en el SENA, el cual es integral y le permitirá adquirir competencias y habilidades en las áreas transversales como son emprendimiento, Tic's, humanística y cultura física.

Para el desarrollo de esta guía se apoyará en material de la Superintendencia Financiera de Colombia, teniendo en cuenta que es la entidad del sector financiero que regula los diferentes procesos de éste.



La labor del cajero es compleja e integral, ya que depende del primer contacto que se tiene con el cliente, la agilidad, la calidad del trabajo, la eficiencia y eficacia, todo esto con el fin de prestar un buen servicio según las políticas de la entidad.

Tarea 15 Para reflexionar sobre este proceso, observe la imagen anterior, artícuela con la frase que se encuentra abajo de ésta dando respuesta a las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál considera que es la importancia del cajero en una sucursal bancaria? Socialícelo con su grupo.
2. ¿Considera que la labor del cajero bancario redundo en la sociedad? Por qué? Socialícelo con su grupo.
3. ¿Cree que es importante tener valores y principios como ser humano para poder desempeñar la labor de cajero bancario? ¿Por qué? Socialícelo con su grupo.
4. ¿Para qué se utilizan los valores en la labor de cajero bancario? Cite ejemplos reales. Socialícelo con su grupo.



Tarea 16 Observe la imagen anterior y elabore un cuadro comparativo la relación que existe entre una caja, un banco y un cliente.

Tarea 17 De acuerdo al conocimiento que tiene del sector financiero y a su experiencia personal como usuario del sistema, responda las siguientes preguntas individualmente:

¿Qué conoce de las operaciones que se realiza en la caja?, ¿Qué tipo de operaciones se pueden realizar en una caja bancaria?, ¿Es importante la firma y la huella del cliente en transacción con el cajero bancario? ¿Por qué?,

¿Es importante cuadrar las operaciones que se reciben a diario en una caja bancaria? ¿Por qué?,

¿Conoce cómo se realiza el cuadro de una sucursal financiera?,

¿Sabe cómo se recepccionan impuestos en el área de caja bancaria?,

Ahora elabore un mapa mental que refleje sus repuestas

El señor Pablo Cañón es cliente del Banco Davivienda a través de una cuenta de ahorros que abrió en la ciudad de Cali hace varios años. En este momento se encuentra de vacaciones en la ciudad de Cartagena y necesita retirar 10 millones de pesos para pagar el plan todo incluido de su viaje.



Tarea 18 De forma individual analice el caso anterior y según lo que usted conoce sobre el manejo de caja en las entidades financieras responda las siguientes preguntas:

¿PUEDE EL CLIENTE REALIZAR EL RETIRO POR ESA CANTIDAD DE DINERO EN UNA CIUDAD DIFERENTE A LA DE SU CUENTA?, ¿USTED COMO CAJERO QUÉ ALTERNATIVAS LE BRINDARÍA CON EL FIN DE PRESTAR EL SERVICIO SEGÚN LAS POLÍTICAS DE LA ENTIDAD?

Argumente en una hoja tamaño carta cuál sería la posible solución para que el cliente quede satisfecho.

La señora Camila Dávila es dueña de la empresa "El mar cielo azul", la cual se dedica a la importación de frutos del mar en Colombia. Se acerca a una sucursal bancaria al área de caja para realizar el pago del impuesto de aduanas y así poder ingresar al país la mercancía que se encuentra en el puerto de Buenaventura, ya que la información que recibe el cajero va en tiempo real directamente a la DIAN, la señora confía en que pronto podrá finalizar la diligencia, pero desafortunadamente el cajero que la atiende, digita mal el número del documento de la empresa.



Tarea 19 Analice de manera individual el caso anterior y de acuerdo a lo que conoce sobre la recepción de impuestos en las sucursales bancarias responda las siguientes preguntas:

¿Cuál es el trámite o paso a paso que realiza el cajero con la cliente?,

¿Puede la señora retirar la mercancía sin problema alguno?,

En una hoja tamaño carta argumente cuál sería la posible solución para que la cliente quede satisfecha con el servicio brindado.

*En la caja bancaria se atiende todo tipo de clientes desde las diferentes variables (nivel socio-económico, estrato, nivel educativo, entre otros). Se acerca a su puesto de trabajo el señor Fabio Mora con la intención de cobrar un cheque por un valor de \$4.000.000 millones de pesos; de acuerdo a lo que usted escuchado y observado sobre la operatividad en caja ¿Qué documento (s) le solicitaría al cliente?, ¿Cuál sería el paso a paso para realizar dicha transacción?. En el supuesto que todo el proceso cumpla con las políticas de la entidad y se pueda pagar el cheque, con billetes de dos mil y cinco mil pesos debido a que es la única denominación que posee en el momento en caja, ¿qué manejo le daría a la situación con el fin que el cliente se sienta satisfecho?. Tenga en cuenta que el señor Mora manifiesta una objeción por el **volumen** de dinero a entregar.*



Tarea 20

Querido Aprendiz, de acuerdo con el conocimiento que posee sobre los tipos de clientes que se presentan en las Entidades Financieras, analice la casuística presentada y por medio de una espina de pescado argumente cual considera que es la posible solución; tenga presente que el cliente debe quedar satisfecho con el servicio que se le brinda

Tarea 21

De forma desescolarizada. en gaes observen los siguientes videos

<https://www.youtube.com/watch?v=KY-3qe34Rto> ,

<https://www.youtube.com/watch?v=PpLKS3nwUY>, y realicen la siguiente lectura

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4276> luego elaboren un PNI

(positivo, negativo, interesante).

Tarea 22

Respetado aprendiz junto con su gaes realicen las siguientes lecturas

https://www.google.com.co/?gfe_rd=cr&ei=kRYhVt6vNYvAAW2qYC4AQ#safe=active&q=introduccion+a+la+dactiloscopia, <http://redyseguridad.fi-p.unam.mx/proyectos/biometria/clasificacionsistemas/recohuella.html> y observen el siguiente

video <https://www.youtube.com/watch?v=LExsMqV3Tdc> , luego elaboren un friso donde se evidencie la información suministrada. Esto le servirá para conocer la dactiloscopia y su importancia en la labor como cajero del sector financiero.

Tarea 23

De forma individual observe el siguiente video el cual le mostrará el significado

de un cheque y sus partes <https://www.youtube.com/watch?v=xfb4MOVxB18>, seguido de esto

realice las lecturas sobre lo que debe saber de los cheques , https://www.bancoprocredit.com.co/images/docs/5_Educacion_Financiera/Que_debemos_saber_sobre_cheques_pptx.pdf ,

http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/reglamentacion/archivos/cre_dsp_153_DIC_30_2015.pdf luego en una hoja de folder elabore un cheque girado a un tercero

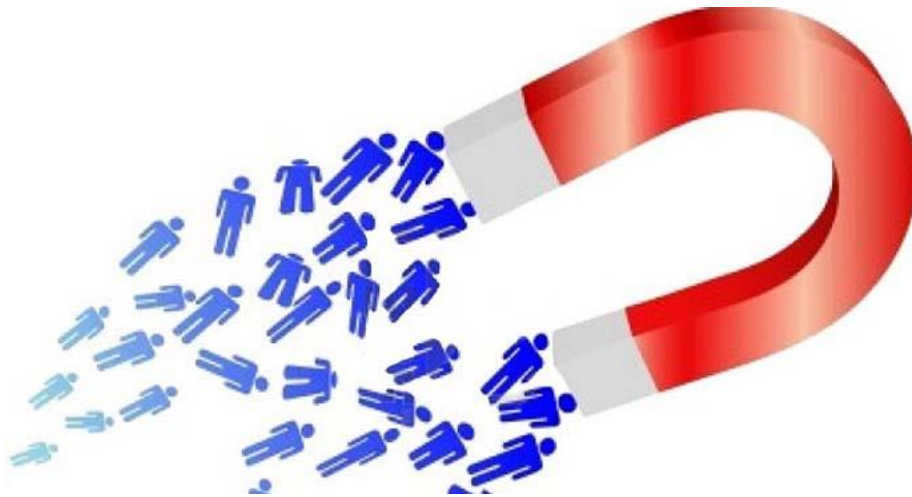
Tarea 24

Individualmente consulte en la página del Banco de la República en qué

consiste el proceso de canje y la compensación bancaria y elabore un crucigrama mínimo de 7 verticales y 7 horizontales con la consulta.

Tarea 25 consulte, sobre las funciones del cajero principal y auxiliar en una sucursal bancaria elabore cuadro comparativo sobre este tema.

Temática de la guía No. 9 del SENA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE



Fidelizar: Es una **estrategia del marketing** la cual permite que las empresas consigan **clientes fieles** a sus marcas, es importante señalar que la fidelización no es lo mismo que **retener al cliente**. En el sector financiero existen jerarquías propias de cada entidad, en la cual para cada cargo existe una serie de funciones específicas necesarias para el buen funcionamiento del negocio. Siendo tecnólogo tendrá por lo menos un superior a quién rendirá cuentas de todas sus acciones; si se encuentra en sucursal financiera será el subgerente su jefe inmediato y por encima de él estará el gerente. **Gerente de la sucursal. Cabeza, Busca nuevas oportunidades, Cuida de sus clientes**

No descuida la normatividad, Ni los lineamientos de la entidad

El subgerente es que mira la operatividad del negocio. El gerente de una sucursal financiera es la cabeza del negocio, siempre está en busca de nuevas oportunidades, así como también cuida de sus clientes para potenciarlos a través del tiempo, sin descuidar la normatividad y los lineamientos de la entidad; es el gerente quién hace su mayor esfuerzo desde el punto de vista comercial y el subgerente es quién cuida la operatividad del negocio

Tarea 26 Observe individualmente la siguiente imagen y en un escrito no mayor a una hoja tamaño carta, mencione los aspectos que más le llaman la atención teniendo en cuenta lo anteriormente citado



Tarea 27 Observe observe la imagen siguiente y argumente que entiende por supervisar y gerencia,



Tarea 28 Observe Ahora de forma individual observe el siguiente video sobre la fidelización del cliente

<https://www.youtube.com/watch?v=PRllkLP>

pCiU, responda :

¿Si el cliente no se fideliza, cuál es la consecuencia?,

¿Cuál es el objetivo de fidelizar a los clientes?,

¿Considera que un cliente satisfecho trae otros más?

¿Por qué? /