

(PCB)

PROGRAMA DE
COMERCIALIZACIÓN BANCARIA



■ **Objetivos del curso:**

- Incrementar los depósitos del público.
- Mejorar el índice de fidelización.
- Reducir los costos operativos o de transformación.
- Crear excelentes equipos de trabajo. Motivación.



■ Contenido del programa:

INVESTIGACIÓN

- Cliente encubierto.
- Análisis de Factores Clave de Empleados.
- Análisis de Factores Clave en Clientes.
- 100% online.

TALLERES

- Explicación del PCB.
- Pareto de la base de datos.
- Inventario de producto/cliente.
- Mezcla de pasivo.
- Índice de fidelización.

FORMACIÓN PRESENCIAL

- Calidad de servicio.
- Empatía comercial.
- Técnicas de ventas financieras.
- Cross selling/venta cruzada.
- Manejo de objeciones.



■ Contenido del programa:

COACHING

- Coaching de ventas de productos y servicios financieros.
- Seguimiento y control de gestión.
- Cumplimiento de metas.

UNIVERSIDAD CORPORATIVA

- Entrenamiento 100% online.
- Venta financiera: básica y avanzada.
- Calidad de servicio en bancos.
- Cliente difícil o furioso en bancos.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Implementación del Net Promoter Score NPS.
- Conocer los niveles de satisfacción del cliente por medio de las referencias.



■ Duración:

- La duración promedio del PCB es de 16 semanas.
 - **Investigación:** 2 semanas.
 - **Talleres:** 2 semanas.
 - **Formación presencial:** 4 semanas..
 - **Coaching:** 8 semanas.
 - **Universidad Corporativa:** 8 semanas.
 - **Satisfacción al cliente:** 2 semanas.