



# Gestión comercial de productos y servicios financieros y los canales complementarios

**Sku:** UF0526\_V2

**Horas:** 50

## OBJETIVOS

Aplicar técnicas de gestión de las relaciones con los clientes de entidades financieras a través de las herramientas informáticas específicas, Aplicar las técnicas adecuadas al asesoramiento y contratación de productos y servicios financieros a través de los diferentes canales de comercialización, Analizar las características y usos de los canales alternativos de acceso a las entidades financieras,

## CONTENIDOS

### Tema 1. Marketing financiero y relacional

- 1.1 Marketing financiero.
- 1.2 Análisis del cliente.
- 1.3 La segmentación de clientes.
- 1.4 Fidelización de clientes.
- 1.5 Análisis de la gestión de la calidad de los servicios financieros.

### Tema 2. Comercialización de productos y servicios financieros

- 2.1 El comercial de las entidades financieras.
- 2.2 Técnicas básicas de comercialización.
- 2.3 La atención al cliente.
- 2.4 Protección a la clientela.

### Tema 3. Canales alternativos de comercialización de productos y servicios bancarios

- 3.1 Intranet y extranet.
- 3.2 La Banca telefónica.
- 3.3 La Banca por internet.
- 3.4 La Banca electrónica.
- 3.5 Televisión interactiva.
- 3.6 El ticketing.
- 3.7 Puestos de autoservicio.