

Encargado de Caja Comercial

Módulo 1 - Especificidades

- El perfil del encargado de caja. Sus funciones.
- Diferentes comercios y sus diferencias en la caja.
- Caja registradora.
- Procedimiento de apertura
- Procedimiento de cierre.
- Planillas específicas.
- Arqueo.
- Billetes falsos. Cómo reconocerlos.

Módulo 2 - Documentación Vigente

- Conceptos tributarios.
- Ticket, facturas A, B y C.
- Cálculo del IVA.
- ¿Qué son los controladores fiscales?
- AFIP.
- Solicitud de provisión.
- Nota de ventas.
- Remito.
- Nota de débito y de crédito.

Módulo 3 – Operaciones bancarias – Instrumentos de pago

- Los bancos y las operaciones bancarias.
- Órdenes y compromisos de pago.
- Trámites en entidades bancarias.
- ¿Qué es el Home Banking?
- Tarjetas de débito y crédito

Módulo 4 – Comunicación productiva y atención al cliente

- Comunicación. Descripción básica del proceso
- Comunicación. Una mirada más profunda.
- Sistemas de mensajes de la comunicación humana
- Niveles de comunicación en las organizaciones
- La competencia conversacional de “escuchar activamente”
- Errores de comunicación
- Comunicación organizacional: ¡más allá del sentido común!
- Servicio al cliente - introducción
- Beneficios de ofrecer efectivo un servicio al cliente.
- La comunicación como habilidad en el servicio
- Jerarquía de las necesidades, según Abraham Maslow
- Las necesidades según el perfil psicológico de los clientes
- Calidad en servicio al cliente
- Los buenos prestadores de servicio no nacen... se hacen
- Pasos de calidad en el servicio al cliente
- Seis reglas para brindar un buen servicio
- Manejo de quejas y clientes difíciles

Duración: 4 meses