

AccuVisión™
Sistema para Cajeros y Servicios Financieros

ESS House Account

ASPIRANTE

Reporte
Para

Test Employee
1234-567890

RESULTADO

❖ ❖ ❖
4 de cada 10

personas con la misma calificación que
Test Employee
han tenido éxito en su trabajo de
servicios financieros

El Sistema AccuVisión para Cajeros y Servicios Financieros evalúa las siguientes habilidades: Aplicación de Políticas y Establecer Prioridades, Creación y Mantenimiento de una Imagen Positiva de la Institución, Captación de Negocios Nuevos o Adicionales, Identificación de Causas de Insatisfacción de los Clientes, Atención a Detalles y Cálculos Numéricos. Los conocimientos técnicos y la experiencia del aspirante no son evaluados por el sistema y no se toman en cuenta al recopilar la información para este reporte. El resultado de esta persona está basado en sus respuestas específicas a las situaciones presentadas en el examen AccuVisión.

Sistema AccuVisión para Cajeros y Servicios Financieros

Información para El Desarrollo

Para

Test Employee

1234-567890

Este reporte proporciona información individual sobre las habilidades de cajero y servicios financieros medidas en la evaluación, así como información adicional para el desarrollo. La información incluye:

Sección I: Calificación Relativa de Habilidades

Esta sección proporciona la definición de cada una de las habilidades y el nivel de desempeño relativo obtenido por el participante en cada una de ellas, de la más desarrollada (1) a la menos desarrollada (6). Aquellas habilidades en las que el resultado del participante fue arriba del promedio está marcada con una "X". Esta información puede usarse para planear la capacitación del participante. La capacitación debe de considerar todas las habilidades que no tienen una "X", empezando con la que obtuvo la menor

Sección II: Análisis de Habilidades y Tareas

Esta sección proporciona un análisis de las tareas comprendidas en cada una de las habilidades evaluadas por el sistema. El desempeño del participante en cada tarea se clasifica como aceptable o necesita ser mejorado. Esta información puede usarse para planear la capacitación futura del participante en cada una de las habilidades.

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Esta sección sugiere actividades que el participante puede realizar para mejorar su desempeño en las habilidades que necesitan mayor desarrollo. Estas estrategias de desarrollo pueden usarse para preparar e implementar un plan de capacitación. Al planear la capacitación tenga en mente que estas sugerencias complementan más que substituir otros cursos formales de capacitación. Recuerde que hay muchos programas de capacitación, cursos en las universidades, libros y otros recursos disponibles para ayudarlo en sus esfuerzos de capacitación.

Sistema AccuVisión para Cajero y Servicios Financieros

Sección I: Calificación Relativa de Habilidades

Habilidad	Calificación Relativa*	Nivel de Desempeño**
Capacidad de Juicio Aplicar en forma efectiva políticas y procedimientos operativos en el trato con los clientes y establecer prioridades de trabajo efectivas.	4	
Relaciones con los Clientes Crear y mantener una imagen positiva de la institución, a través de un trato amable, profesional y proactivo.	1	X
Captar Negocios Nuevos o Adicionales Captar de manera efectiva negocios nuevos o adicionales de clientes actuales o potenciales.	2	
Identificar Insatisfacciones de los Clientes Reconocer las causas potenciales de insatisfacción de los clientes.	6	
Atención a Detalles Atender a los detalles para identificar errores y discrepancias en las transacciones y en otros registros numéricos.	4	
Cálculos Numéricos Comprender y efectuar con exactitud cálculos numéricos sencillos.	3	

* Calificación Relativa. 1 corresponde a la habilidad más desarrollada.

** Nivel de Desempeño: La X indica que la calificación del participante en esta habilidad fue mayor que el 65% de las personas en la base de datos de AccuVisión.

Sistema AccuVisión para Cajero y Servicios Financieros

Sección II: Análisis de Habilidades y Tareas

Un desempeño efectivo en la situación descrita como título requiere del uso de diferentes habilidades. A continuación se presenta una lista de situaciones de trabajo, que son necesarias para un desempeño efectivo. También se indica el nivel de desempeño de la persona (aceptable o necesita ser mejorado) para cada actividad de trabajo asociada con la habilidad.

Capacidad de Juicio

Aplicar en forma efectiva políticas y procedimientos operativos en el trato con los clientes y establecer prioridades de trabajo efectivas.

Situaciones en las que el Desempeño del Participante fue Aceptable

- ❖ Explicar las políticas y los procedimientos a los clientes.

Situaciones en las que el Desempeño del Participante Necesita Ser Mejorada

- ❖ Tomar decisiones adecuadas para resolver situaciones en las que se cuenta con poca o insuficiente información.
- ❖ Hacer excepciones a las políticas o procedimientos generales cuando la situación lo amerita.
- ❖ Buscar soluciones alternas cuando la solicitud del cliente no puede ser atendida totalmente.
- ❖ Establecer prioridades a las actividades propias de trabajo.

Relaciones con los Clientes

Crear y mantener una imagen positiva de la institución, a través de un trato amable, profesional y proactivo.

Situaciones en las que el Desempeño del Participante fue Aceptable

- ❖ Interactuar con los clientes de manera cortés y amable.
- ❖ Actuar de manera proactiva para ayudar a los clientes a resolver sus problemas.
- ❖ Mantener confidencial la información de las cuentas de los clientes.

Situaciones en las que el Desempeño del Participante Necesita Ser Mejorada

- ❖ Actuar para minimizar el tiempo de espera de los clientes.

Sistema AccuVisión para Cajero y Servicios Financieros

Sección II: Análisis de Habilidades y Tareas

Captar Negocios Nuevos o Adicionales

Captar de manera efectiva negocios nuevos o adicionales de clientes actuales o potenciales.

Situaciones en las que el Desempeño del Participante fue Aceptable

- ❖ Reconocer y ser activo en el seguimiento a las oportunidades de venta.
- ❖ Explicar a los clientes las características y beneficios de los productos/servicios para influir en su decisión de compra.

Situaciones en las que el Desempeño del Participante Necesita Ser Mejorado

- ❖ Hacer preguntas a los clientes potenciales para determinar que productos/servicios satisfacen mejor sus necesidades.

Sistema AccuVisión para Cajero y Servicios Financieros

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Capacidad de Juicio

Tarea: Tomar decisiones adecuadas para resolver situaciones en las que se cuenta con poca o insuficiente información.

- ❖ Mediante el diálogo con su jefe, obtenga un claro entendimiento de cuáles políticas o procedimientos tienen cierto grado de flexibilidad y cuáles no y aclare los límites de su autoridad para hacer excepciones.
- ❖ Reconozca aquellas políticas o procedimientos que tienen cierto grado de flexibilidad. Hasta cierto punto, el grado de flexibilidad depende de la antigüedad de la cuenta del cliente y otros factores. Dialogue con su jefe, sobre la información que se debe de considerar para atender diferentes solicitudes.
- ❖ Aprenda a reconocer la información que representa una oportunidad de venta, según el tipo de cuenta. Por ejemplo, una cuenta de ahorros que tiene poco movimiento, puede convertirse en una inversión a plazo fijo. Una cuenta de cheques con un saldo diario promedio alto, puede cambiar a una cuenta de inversión con rendimiento.
- ❖ Elabore una lista de las situaciones más frecuentes que sus clientes le presentan, y en las cuales sería de beneficio explorar hacer excepciones. Revise la lista con su jefe y analicen que decisión debe de tomarse para tales situaciones.
- ❖ En situaciones en las que no se pueda cumplir con todo lo que el cliente solicita, hágale preguntas para entender mejor qué es lo que realmente necesita o desea. En la medida que mejor entienda las razones del cliente, estará en mejor posición para identificar cursos de acción alternos que podrían satisfacer sus necesidades.
- ❖ Cuando solicite a su jefe o a alguna otra persona la autorización sobre una decisión, dialogue sobre los factores que la otra persona consideró y sobre su razonamiento para tomar dicha decisión. Trate de aprender sobre el proceso de toma de decisiones, en lugar de simplemente obtener "una respuesta".

Sistema AccuVisión para Cajero y Servicios Financieros

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Capacidad de Juicio

Tarea: Hacer excepciones a las políticas o procedimientos generales cuando la situación lo amerita.

- ❖ Un gran número de políticas y procedimientos afectan las relaciones con sus clientes. Además de entender las políticas y procedimientos, es importante comprender por qué existen.
- ❖ Cuando solicite a su jefe o a alguna otra persona la autorización sobre una decisión, dialogue sobre los factores que la otra persona consideró y sobre su razonamiento para tomar dicha decisión. Trate de aprender sobre el proceso de toma de decisiones, en lugar de simplemente obtener "una respuesta".
- ❖ Mediante el diálogo con su jefe obtenga un claro entendimiento de cuáles políticas y procedimientos tienen cierto grado de flexibilidad y cuáles no, y aclare los límites de su autoridad para hacer excepciones.
- ❖ En situaciones en las cuales es necesario consultar una decisión con otra persona, frecuentemente no es necesario informar al cliente de esta necesidad. Trate de que el cliente tenga la impresión de que usted está totalmente a cargo de su transacción.
- ❖ Elabore una lista de las situaciones más frecuentes que sus clientes le presentan, y en las cuales sería de beneficio explorar hacer excepciones. Revise la lista con su jefe y analicen que decisión debe de tomarse para tales situaciones.
- ❖ Tenga en mente que aunque las políticas y procedimientos no le permitan cumplir con lo que el cliente solicita, existen cursos de acción alternos que le permitirán satisfacer parcial o totalmente sus necesidades.
- ❖ Manténgase al día sobre los cambios en las políticas, particularmente en aquellas que afectan las transacciones diarias con sus clientes.

Sistema AccuVisión para Cajero y Servicios Financieros

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Capacidad de Juicio

Tarea: Buscar soluciones alternas cuando la solicitud del cliente no puede ser atendida totalmente.

- ❖ Tenga en mente que aunque las políticas y procedimientos no le permitan cumplir con lo que el cliente solicita, existen cursos de acción alternos que pueden permitirle satisfacer parcial o totalmente sus necesidades.
- ❖ En situaciones en las que no se pueda cumplir con todo lo que el cliente solicita, hágale preguntas para entender mejor qué es lo que realmente necesita o desea. En la medida que mejor entienda las razones del cliente, estará en mejor posición para identificar cursos de acción alternos que podrían satisfacer sus necesidades.
- ❖ En muchos casos en los que el cliente sienta que la política o procedimiento lo perjudica, es conveniente explicarle en qué forma lo beneficia.
- ❖ Reconozca aquellas políticas o procedimientos que tienen cierto grado de flexibilidad. Hasta cierto punto, el grado de flexibilidad depende de la antigüedad de la cuenta del cliente y otros factores. Dialogue con su jefe, sobre la información que debe de considerar para atender diferentes solicitudes.
- ❖ Mediante el diálogo con su jefe obtenga un claro entendimiento de cuáles políticas y procedimientos tienen cierto grado de flexibilidad y cuáles no, y aclare los límites de su autoridad para hacer excepciones.
- ❖ Si lo que el cliente solicita no puede ser realizado debido a una política o procedimiento, trate de explicarle por qué existe tal política o procedimiento. A ningún cliente le agrada que le digan que lo que solicita no puede hacerse simplemente porque "eso va en contra de la política de la empresa".

Sistema AccuVisión para Cajero y Servicios Financieros

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Capacidad de Juicio

Tarea: Establecer prioridades a las actividades propias de trabajo.

- ❖ Durante los períodos de mucho movimiento, es preferible enviar al cliente que necesita ayuda con otra persona. Por ejemplo, si un cliente acude a su ventanilla y le pide ayuda para conciliar su cuenta de cheques, es mejor que lo atienda alguien que disponga del tiempo.
- ❖ Algunos clientes tratarán de entablar conversación con usted mientras realizan sus transacciones. Esto es normal y se da en todos los puestos en los que se trata directamente con el cliente. Si embargo, no permita que los clientes que hablan mucho le quiten tiempo.
- ❖ Al estar atendiendo a un cliente, éste debe recibir toda su atención. Hasta donde sea posible, evite ser interrumpido por sus compañeros de trabajo, otros clientes, etc.
- ❖ Frecuentemente le serán asignadas varias tareas, para que las realice durante el día. Haga una lista de las tareas y conforme las vaya cumpliendo, táchelas de la lista. No confíe sólo en su buena memoria.
- ❖ Hay clientes que frecuentemente realizan transacciones que requieren de mucho tiempo. Por ejemplo, algunos clientes necesitan enviar varias órdenes de pago el mismo día. A estos clientes se les podría pedir, que llamaran por teléfono con anterioridad o entregaran una lista con los nombres, destinos, cantidades, etc., de manera que las órdenes de pago pudieran estar listas para cuando ellos llegaran.
- ❖ Considere que el tiempo que le toma hacer su trabajo afecta a los clientes y a sus compañeros de trabajo. Asegúrese de que todo el papeleo se termine dentro de los límites de tiempo establecidos. Durante los períodos de poco movimiento, verifique y ordene movimientos, cuente efectivo, etc.. Evite tener una gran carga de trabajo al final del día.

Sistema AccuVisión para Cajero y Servicios Financieros

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Relaciones con los Clientes

Tarea: Actuar para minimizar el tiempo de espera de los clientes.

- ❖ Algunos clientes tratarán de entablar conversación con usted mientras realizan sus transacciones. Esto es normal y se da en todos los puestos en los que se trata directamente con el cliente. Si embargo, no permita que los clientes que hablan mucho le quiten tiempo mientras otros clientes están esperando.
- ❖ El tiempo que le tome enseñarle a un cliente a llenar una ficha de depósito o alguna forma similar, es tiempo bien empleado. Aunque sería más fácil y rápido que usted llenara la forma, enseñarle a hacerlo, eventualmente reducirá la demanda de su tiempo y la de sus compañeros.
- ❖ Durante los períodos de poco movimiento, verifique la existencia de formas, moneda fraccionada, etc.. Tenga todo el material que sus clientes pueden necesitar.
- ❖ Con frecuencia llegará algún cliente a su ventanilla y le pedirá una ficha de depósito. En lugar de hacer esperar a los demás clientes mientras éste llena su ficha, pídale que se mueva hacia un lado y atienda a la siguiente persona en la fila. Cuando el primer cliente haya terminado de llenar su ficha, efectúe su depósito.
- ❖ Durante los períodos de mucho movimiento, es preferible enviar al cliente que necesita ayuda con otra persona. Por ejemplo, si un cliente acude a su ventanilla y le pide ayuda para conciliar su cuenta de cheques, es mejor que lo atienda alguien que disponga del tiempo.
- ❖ Hay clientes que frecuentemente realizan transacciones que requieren de mucho tiempo. Por ejemplo, algunos clientes necesitan enviar varias órdenes de pago el mismo día. A estos clientes se les podría pedir, que llamaran por teléfono con anterioridad o entregaran una lista con los nombres, destinos, cantidades, etc., de manera que las órdenes de pago pudieran estar listas para cuando ellos llegaran.

Sistema AccuVisión para Cajero y Servicios Financieros

Sección III: Estrategias para Mejorar el Desempeño

Habilidad: Captar Negocios Nuevos o Adicionales

Tarea: Hacer preguntas a los clientes potenciales para determinar que productos/servicios satisfacen mejor sus necesidades.

- ❖ Evite describir todos los productos/servicios disponibles. Haga preguntas al cliente para determinar sus necesidades e intereses específicos. Después, dialogue con el cliente sobre aquellos productos/servicios, que al parecer, son los más adecuados para él
- ❖ Aprenda a reconocer la información que representa una oportunidad de venta, según el tipo de cuenta. Por ejemplo, una cuenta de ahorros que tiene poco movimiento, puede convertirse en una inversión a plazo fijo. Una cuenta de cheques con un saldo diario promedio alto, puede cambiar a una cuenta de inversión con rendimiento.
- ❖ Al explicarle al cliente sobre productos/servicios, asegúrese de que está entendiendo todo lo que usted dice, alentándolo a hacer preguntas.
- ❖ En algunas ocasiones las quejas de los clientes proporcionan una magnífica oportunidad para explorar una venta. Por ejemplo, un cliente que se queja por el tiempo que pierde en la fila, puede desconocer otras opciones tales como, el servicio del cajero automático.
- ❖ Cuando un cliente exprese el deseo de cancelar una cuenta, trate de determinar las razones que tiene para tomar tal acción. Mantener a los clientes actuales es tan importante como conseguir nuevos clientes o negocios adicionales,
- ❖ La mayoría de los clientes consideran sus asuntos financieros como privados y no se sienten totalmente cómodos al tener que hablar de ellos con otras personas. Por esto, todas las preguntas deben de hacerse con mucho tacto.