



CURSO: CAJERO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

DESCRIPCIÓN BREVE

Este curso brinda una formación práctica e intensiva para desempeñarse como **cajero en distintos ámbitos comerciales, financieros y de servicios**, complementado con **técnicas de atención al cliente**. Los alumnos aprenderán el **manejo de caja, operaciones básicas de cobro y pago, control de valores**, y a su vez, desarrollarán habilidades comunicacionales orientadas a la calidad en la atención, resolución de reclamos y fidelización de clientes.

Es un curso corto, pensado para quienes buscan insertarse en **supermercados, comercios, entidades financieras, oficinas y empresas de servicios**.

PROGRAMA DE ESTUDIO

MÓDULO I CAJERO Y OPERADOR DE CAJA

Espacio laboral del cajero. Responsabilidades y tareas del operador de caja. Uso de cajas registradoras y terminales de punto de venta.

MÓDULO 2 BANCOS Y COMERCIOS

La influencia de los bancos en un comercio - Bancos - Como funciona un banco - Productos bancarios - Tarjetas de crédito - Manual del Posnet

MÓDULO 3 REGISTRO Y UTILIZACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES:

- **Importancia**
- **Archivo y Conservación**
- **Partes de un comprobante**
- **Detalle**
- **Delimitación de responsabilidad**

ORDEN DE COMPRA O NOTA DE PEDIDO

Concepto - Requisitos - Formas de emisión - Importancia.

REMITO

Concepto - Requisitos - Formas de emisión - Importancia para el vendedor y el comprador.

FACTURA

Concepto - Requisitos - Formas de emisión - Importancia para el vendedor y el comprador. Tipos de Factura A, B Y C.

IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (I.V.A.)

I.V.A. DÉBITO FISCAL - I.V.A. CRÉDITO FISCAL

TICKET

Quiénes pueden emitir Tickets - requisitos.

NOTA DE DEBITO

Concepto - Requisitos - Motivos por los que puede realizarse - Formas de emisión - Importancia para el vendedor y el comprador.

NOTA DE CRÉDITO

Concepto - Requisitos - Motivos por los que puede realizarse - Formas de emisión - Importancia para el vendedor y el comprador.

MÓDULO 4 REGISTRO Y UTILIZACIÓN DE DOCUMENTOS FINANCIEROS:

RECIBO

Concepto - Requisitos - Formas de emisión - Clases - Importancia para el vendedor y el comprador.

PAGARÉ

Concepto - Requisitos - Personas que intervienen - Importancia - Vencimientos - Partes de un pagaré - Aval - Endoso - Protesto - pagaré sin protesto - Ley de Sello.

NOTA DE CREDITO BANCARIA O BOLETA DE DEPÓSITO

Concepto - Requisitos - Importancia - Clasificación de los depósitos Bancarios - Tipos de beneficiarios - Tipos de Cuentas Bancarias.

CHEQUE

Concepto - Girar en descubierto - Tipos de Cheque - Requisitos - Partes de un cheque - personas que intervienen - Importancia - Presentación para el pago - Formas de Emisión - Endoso.

MÓDULO 5 FUNDAMENTOS DE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE

Interacción con el cliente y excelencia en el servicio. Concepto de cliente. Clasificación de clientes y sus distintos comportamientos. Atención al usuario. Etapas del servicio. Administración del servicio, control de calidad y eficiencia. Fidelización del cliente.

MÓDULO 6 ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN Y GESTIÓN DE CLIENTES

Desarrollo del proceso de atención al cliente. Retención de clientes. Estrategias de fidelización. Marketing relacional. Gestión de relaciones con el cliente (CRM). Identificación y solución de problemas. Estudio de un caso real.

MÓDULO 7 COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL SERVICIO AL CLIENTE

Comunicación efectiva en la atención al cliente. Funcionamiento del proceso comunicativo. Tipologías de comunicación. Comunicación en el entorno empresarial. Competencias esenciales para una comunicación eficaz. Gestión de la comunicación dentro de las empresas. Escucha activa. Lenguaje no verbal. Comunicación a distancia. Resolución de quejas y reclamos. Estrategias para la gestión del estrés.

¿CUÁL ES LA SALIDA LABORAL AL REALIZAR EL CURSO CURSO EXPRESS: ESPECIALIZACIÓN EN CAJERO BANCARIO?

SALIDA LABORAL:

Al finalizar el curso, el egresado estará capacitado para desempeñarse en:

- **Supermercados y autoservicios** → como cajero responsable de la atención directa al público y manejo de caja.

CURSO EXPRESS: ESPECIALIZACIÓN EN CAJERO BANCARIO

- **Comercios minoristas y mayoristas** → gestionando cobros, facturación y servicio al cliente.
- **Entidades financieras y crediticias** → en tareas de caja y apoyo en la atención de clientes.
- **Empresas de servicios (telefonía, cable, transporte, etc.)** → en puestos de recepción y cobro de facturas.
- **Recepción administrativa en oficinas** → combinando tareas de caja con atención presencial y telefónica.
- **Centros comerciales y cadenas de retail** → como cajero polivalente, con foco en la atención al cliente.

☞ **La salida laboral es rápida**, ya que la formación se orienta a puestos operativos y de atención directa, con gran demanda en el mercado laboral.

LOS CERTIFICADOS SE ENCUENTRAN HOMOLOGADOS Y SON A NIVEL NACIONAL. LOS MISMOS SON EMITIDOS POR LA CÁMARA ARGENTINA DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y LA CAPACITACIÓN LABORAL, “ENTIDAD CERTIFICADA EN CALIDAD POR NORMAS ISO 9001:2015”



CERTIFICACIÓN NACIONAL

Al solicitar certificación de la **Cámara Argentina**, en los cursos que realizaste en nuestro centro, **aportas un valor diferencial a tu formación, legitimándola y favoreciendo tu carrera profesional y laboral.**



**EN MÁS
DE 2000
DISCIPLINAS**

**la Cámara ha brindado
certificación a profesionales
DE TODO EL PAÍS.**





CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL

www.educacionglobal.org



A través de un convenio de cooperación entre la **Cámara Argentina** y **OIEP (Organización Internacional para la Educación Permanente)** nos encontramos habilitados para solicitar también **CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL DE NUESTROS CURSOS**.

Una oportunidad diferencial si residís o planificas vivir en el exterior, o si trabajas o proyectas emplearte en empresas internacionales.



CERTIFICACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE CERTIFICAR?



Es una forma de **agregar valor** a la formación realizada, a través de un aval nacional y/o internacional, brindado por referentes en formación en competencias.

Los certificados se emiten bajo **estrictas normas de seguridad** y seriedad. Además de tener un holograma de seguridad, cuentan con un **código QR**, a través del cual cualquier persona o entidad puede comprobar su **autenticidad**.

Contar con esta certificación significa que el curso ha atravesado todos los procesos de **validación en contenidos, profesores y modelo pedagógico**, garantizando el **aprendizaje** del alumno.

En el caso del de la **Cámara Argentina**, ésta es la única institución que brinda este tipo de certificación a nivel nacional, y nuestro instituto es socio de la misma. Su validez es importante para el mercado laboral de cualquier parte de Argentina.

camaraargentina.com.ar



CÁMARA ARGENTINA
POR LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y LA CAPACITACIÓN LABORAL





**ACCESO GRATUITO
AL PORTAL DE EMPLEO**



**EL PRIMERO EN CONECTAR LA EDUCACIÓN
NO FORMAL CON LA EMPLEABILIDAD
EN ARGENTINA.**

**Diseñado para vincular a empleadores
y talentos de todo el país, brinda
una plataforma donde las oportunidades
laborales encuentran a los candidatos ideales.**



**El acceso al portal es exclusivo y sin
cargo para alumnos que cuenten
con certificación nacional de la
Cámara Argentina.**



**El registro es sencillo y en pocos pasos,
para estar más cerca de nuevas
oportunidades laborales.**

camaraargentina.com.ar



CÁMARA ARGENTINA
PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y LA CAPACITACIÓN LABORAL



POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestros cursos
son validados
(en contenidos,
profesores y modelo
pedagógico) previo a ser
habilitados por la Cámara
Argentina y OIEP, para
solicitar certificación.

**En 2022 la
Cámara Argentina
certificó normas de
CALIDAD ISO
9001:2015,
en sus
procesos de:**

ATENCIÓN AL ASOCIADO



**VERIFICACIÓN Y
CERTIFICACIÓN DE CURSOS
DE EDUCACIÓN NO FORMAL**



**DICTADO DE CAPACITACIONES
DE EDUCACIÓN NO FORMAL
EN ENTORNOS VIRTUALES**



**En 2023 sostuvo esta certificación,
bajo estrictas auditorías en pos de la
mejora continua.**



**En 2023 OIEP alcanzó esta misma
certificación de calidad ISO 9001:2015,
y la distinción internacional de IQNET.**

**Los sellos de ISO
9001:2015 se encuentran
plasmados en los
certificados emitidos.**

camaraargentina.com.ar



CÁMARA ARGENTINA
PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y LA CAPACITACIÓN LABORAL

