



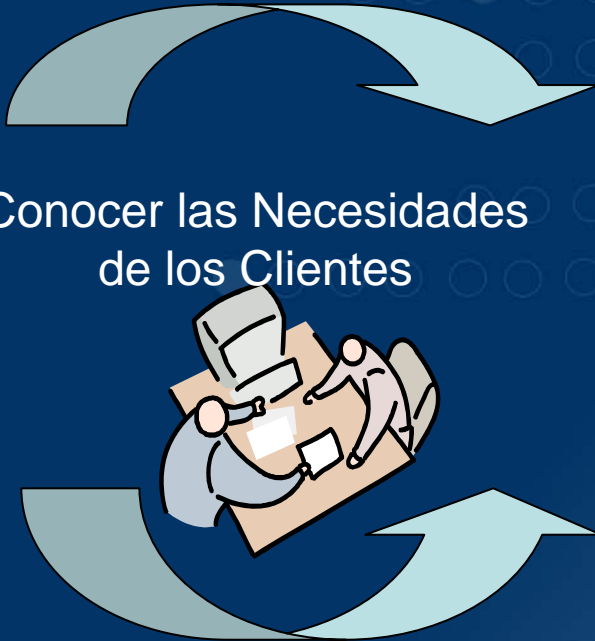
Trabajo 3

Cátedra: Gerencia
Profesor: Cristian Fossa
Alumno: Johan Montañez
C.I. V- 11.545.909

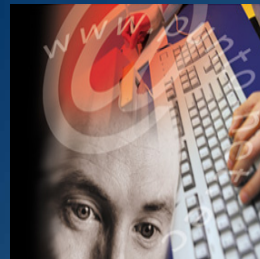
Proceso de Atención al Cliente



Conocer las Necesidades de los Clientes



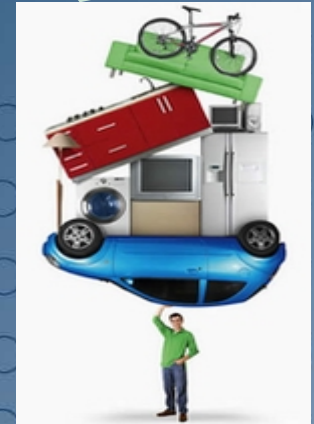
Confianza Mutua



El mejor Talento Humano y Avanzada Tecnología

P
R
O
D
U
C
T
O
S
Y
S
E
R
V
I
C
I
O
S

Generamos la mayor rentabilidad al accionista y bienestar a nuestra comunidad



Factores Externos Intimidades

FACTORES EXTERNOS



SUDEBAN

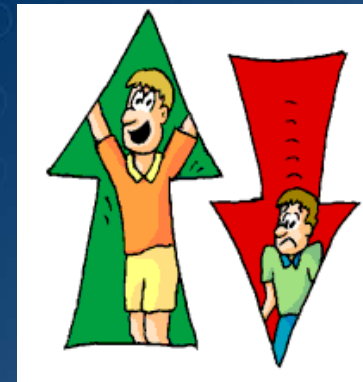
Legitimación de
Capitales

Organismos
Reguladores



Otras
Instituciones
Financieras

INTIMIDADES



Las Promociones normalmente no ocurren por la creación de puestos, sino para llenar el puesto dejado por alguien, esto genera gran competencia en el grupo de trabajo llegando incluso a críticas entre ellos.

Frenos e Impulsos para el Cambio

Frenos para el Cambio



Regulaciones Gubernamentales, como lo son: Ley de Tarjetas de Crédito y Débito, Ley de Reforma Parcial del BCV, Fijación de Límites en Tasas de Interés, Establecimiento de Topes de cartera según destino, Ley de Protección al Deudor Hipotecario, entre otros.

Impulsos para el Cambio

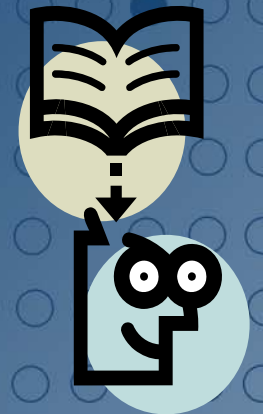
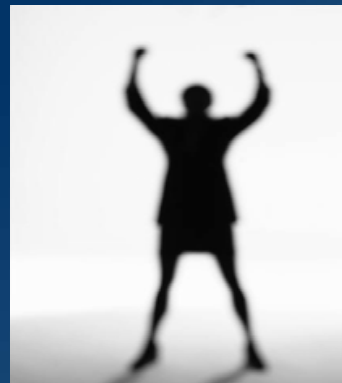
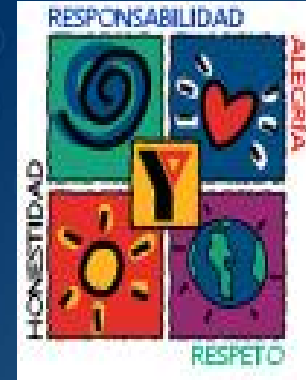
Se han identificado cuatro motores para el proceso de cambio: el Gobierno Corporativo, la gestión basada en valor, la gestión de los recursos humanos y la innovación



Altos costos Tecnológicos que incrementan el presupuesto.



Motor de Cambio



Ser líderes en los sectores de Persona y Comercio, a través del mejor talento humano y la mas avanzada tecnología. Conocer las necesidades de nuestros clientes y satisfacerlas por medio de una relación de confianza mutua y calidad de servicio. Fomentamos el liderazgo y acción del trabajador como dueño del negocio . Impulsamos el crecimiento de cada uno de los miembros de la organización. Capaces de adaptarnos a las nuevas realidades empresariales y de negocios.