

A la banca le preocupa la preparación de los comerciales

Los puntos fuertes y débiles de la función comercial ha sido uno de los temas que recientemente han debatido los responsables de formación de las principales entidades financieras.

A. N. / Madrid. Lo han hecho en el marco de unas jornadas organizada por el Grupo de Responsables de Formación de Entidades Financieras (GREF) en Palma de Mallorca. Paco Muro, presidente ejecutivo de Otto Walter España, se refirió a la "necesidad de escuchar al cliente y atenderle como realmente él desea".

En este sentido, Banesto, Unicaja y Axa fueron las tres entidades que expusieron sus prácticas de cara a mejorar esta relación. La primera, basada en la formación especializada sobre itinerarios formativos por segmentos, por ejemplo en el área de banca personal; Axa explicó su programa de prácticas tutorizadas para las nuevas empleados; y Unicaja su proyecto de carterización de clientes y entrenamiento de gestores para atenderlos.

Publicado en Expansión y Empleo. 25 de junio de 2005