

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,
ECONOMICAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



INFORME DE EXPERIENCIA LABORAL

**“POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL BBVA
CONTINENTAL-OFICINA REAL PLAZA CUSCO”**

Presentado por el Bachiller:

VICTOR MOISES CCOPA ASLLA

Para optar al título profesional de Contador

CUSCO-PERU

2018

RESUMEN DEL INFORME

El presente informe de experiencia laboral, es producto de la labor realizada en el Banco BBVA CONTINENTAL Oficina Real Plaza Cusco, con Sede en la Av. Collasuyo Nro 2964 y 3060, Local LC-109. Que describe las políticas de atención del cliente donde se presenta un análisis de la aplicación de conocimientos y estandarización existente.

El problema que se identificó en el banco durante el 2016, fue el incumplimiento de las Políticas de Atención al Cliente como; información efectiva a cliente, falencias en aplicación de la normativa de atención preferente, falta de una adecuada capacitación al personal, exceso en horas de trabajo, operativa aplicada en oficina, código de conducta del BBVA Continental, etc.

Ante esta situación, el objetivo que planteo es mejorar la atención al cliente, capacitándolos en las diferentes plataformas de atención y poniendo en práctica las Políticas de atención al cliente dadas por el BBVA Continental para llenar las expectativas de los clientes y que nuestra oficina sea recomendada y visitada nuevamente.