**Bienvenida: (Inicia con una cinemática con un recorrido de la oficina desde la entrada)**

**Abre video con avatar (2D con Inteligencia Artificial), donde da la bienvenida al usuario.**

**Marcela**: ¡Te damos la bienvenida a Bancolombia! Nuestro propósito es promover desarrollo económico sostenible para lograr el bienestar de todos y tu rol es fundamental para lograrlo.

Por eso, te encuentras en este recorrido en el que aprenderás elementos clave de tu día a día.

Esperamos que puedas dar siempre lo mejor de ti para ofrecer experiencias superiores a nuestros clientes y ver cada desafío como una oportunidad de crecimiento.

¡Empecemos!

**Cierra el video e inicia el momento 1, acá se pondrá antes de la actividad de categorizar, los elementos para que ellos los conozcan.**

**¡Conoce tu puesto de trabajo! Da clic en cada elemento que ves para familiarizarte con ellos.**

(Nota: la persona podrá hacer clic en los elementos que desee – no será obligatorio verlos todos- una vez finalice, dará clic de continuar para ir a la actividad siguiente).

* **Validadora:** timbra los soportes de las transacciones realizadas por los clientes.
* **Humedecedor de dedos:** te ayuda aagilizar el conteo de los billetes facilitando su agarre.
* **Monedero:** ayuda con el orden y disposición de las monedas en el puesto.
* **Máquina contadora de billetes:** clasifica, cuenta y valida la autenticidad de los billetes cuando se tienen altos flujos de efectivo.
* **Lector de identificación biométrica:** autentica la identidad del cliente mediante la huella digital cuando la operación, por seguridad, requiere esta verificación.
* **Pin pad:** lee las tarjetas débito y crédito para realizar transferencias, retiros y pagos.
* **Organizador (palomera):** facilita mantener en orden los soportes físicos de las transacciones que deban ser enviados a gestión documental.
* **Lector de código de barras:** escanea los códigos de barras presentes en facturas, declaraciones y cheques Bancolombia.
* **Tinta de seguridad:** humedece los sellos para tener una impresión clara sobre el papel.
* **Removedor:** verifica la autenticidad de los cheques. Se aplica sobre el número consecutivo de estos.
* **Hipoclorito:** verifica la autenticidad de los cheques o títulos valor. Se aplica sobre un espacio en blanco del papel.
* **Copitos:** sirve para aplicar el removedor o el hipoclorito sobre los cheques o los títulos valor.
* **Plantilla foami para sellos:** permite que la impresión de los sellos sobre el papel sea lo más legible posible.
* **Probadora de valores:** usada para verificar la autenticidad de los cheques Bancolombia, los billetes o las cédulas de ciudadanía.
* **Fajillas:** sirven para amarrar fajos de 100 billetes según su denominación.
* **Brocha:** limpia partículas de la máquina contadora de billetes.
* **Billetero:** compartimiento que guarda bajo llave los billetes clasificados por denominación.
* **Sellos:** usados para estampar un mensaje en los documentos asociados con las diferentes transacciones, con el fin de certificarlos. Algunos son:
* Sello Recibido sin pago.
* Sello Recibido con pago.
* Sello Recibido pagado.
* Sello de Canje.
* **Cofre:** utilizado para custodiar temporalmente los fajos de billetes durante la jornada laboral.
* **Botón de Pánico:** envía un mensaje de alerta a la Policía y al área de seguridad del Banco y se usa solo ante una situación de alerta o sospecha.
* **Máquina Imprinter:** registra manualmente los pagos con tarjeta de crédito.
* **Protectora de valores:** utilizada para perforar y marcar en tinta el valor que se esté registrando en un título valor con el fin de dar mayor respaldo o seguridad a ese título.
* **Huellero:** Se utiliza para entintar el dedo de la mano y dejar su hulla registrada en alguno de los documentos que deba dejar el cliente al Banco como soporte.
* **Otros elementos de oficina que tendrás:** Perforadora, tijeras, cosedora, sacaganchos.

**Sigue momento 1 y 2, como está en este momento.**

**Preguntas finales de evaluación**

**Marcela:** ¡Excelente! Hiciste un trabajo increíble en esta primera etapa. Ahora, para asegurarnos de que vamos por buen camino, ¿qué tal si retamos un poco tu conocimiento? No te preocupes, es una oportunidad para reflexionar sobre lo que has aprendido y lo que necesitas reforzar.

**Pregunta 1:** Cuando un cliente se acerca a tu puesto con una consulta, ¿cuál es el primer paso que debes tomar?

A) Solicitar su identificación y proceder con la consulta.

B) Saludarlo cordialmente, realizar preguntas de validación para entender su necesidad y luego proceder según sea necesario.

C) Ignorar el saludo y enfocarte en la velocidad del servicio.

D) Dirigirlo inmediatamente a otro compañero.

**Pregunta 2:** Si te encuentras con un billete que sospechas que es falso, ¿qué deberías hacer?

A) Aceptar el billete para no incomodar al cliente.

B) Usar las herramientas de seguridad para verificar la autenticidad del billete y seguir el protocolo.

C) Devolver el billete al cliente sin más acciones.

D) Hacer un llamado de alerta inmediato sin verificar el billete.

**Pregunta 3:** ¿Cuál es el propósito de utilizar el humedecedor de dedos en tu puesto de trabajo?

A) Mejorar la higiene personal.

B) Facilitar el conteo de billetes y prevenir errores.

C) Usarlo como un método para detectar billetes falsos.

D) Ninguno, es solo una preferencia personal.

**Pregunta 4:** En caso de una emergencia, ¿cuál es tu primera acción?

A) Salir corriendo para protegerte.

B) Usar el teléfono para llamar a la policía.

C) Presionar el botón de pánico siguiendo los protocolos de seguridad.

D) Ignorar los sonidos hasta recibir instrucciones específicas.

Adiciono esta otra pregunta:

**Pregunta 5:** Si un cliente desea pagar una factura con un cheque de otra plaza ¿qué deberías hacer?

A) Validar que el cheque este con los endosos y recibirle el pago

B) Validar que el cheque este por el valor exacto de la factura y recibirle el pago

C) Decirle al cliente que no recibimos pago de facturas en cheque

D) Decirle al cliente que no se reciben cheque de otra plaza para hacer pagos de facturas.

Después de que el usuario selecciona sus respuestas, Marcela vuelve a aparecer para despedir la experiencia.

**Marcela:** ¡Muy bien! Finalizaste esta etapa de entrenamiento. Recuerda que conocer muy bien los procesos te permite desarrollar experticia en lo que haces y te posiciona frente a nuestros clientes, pues así podrás ofrecerles siempre una experiencia superior.

~~Sigue incentivando el compromiso de tu aprendizaje, y estoy segura de que serás un excelente colaborador en Bancolombia. Recuerda, estamos aquí para apoyarte en cada paso del camino. ¡Felicidades y bienvenido a nuestro equipo!~~