

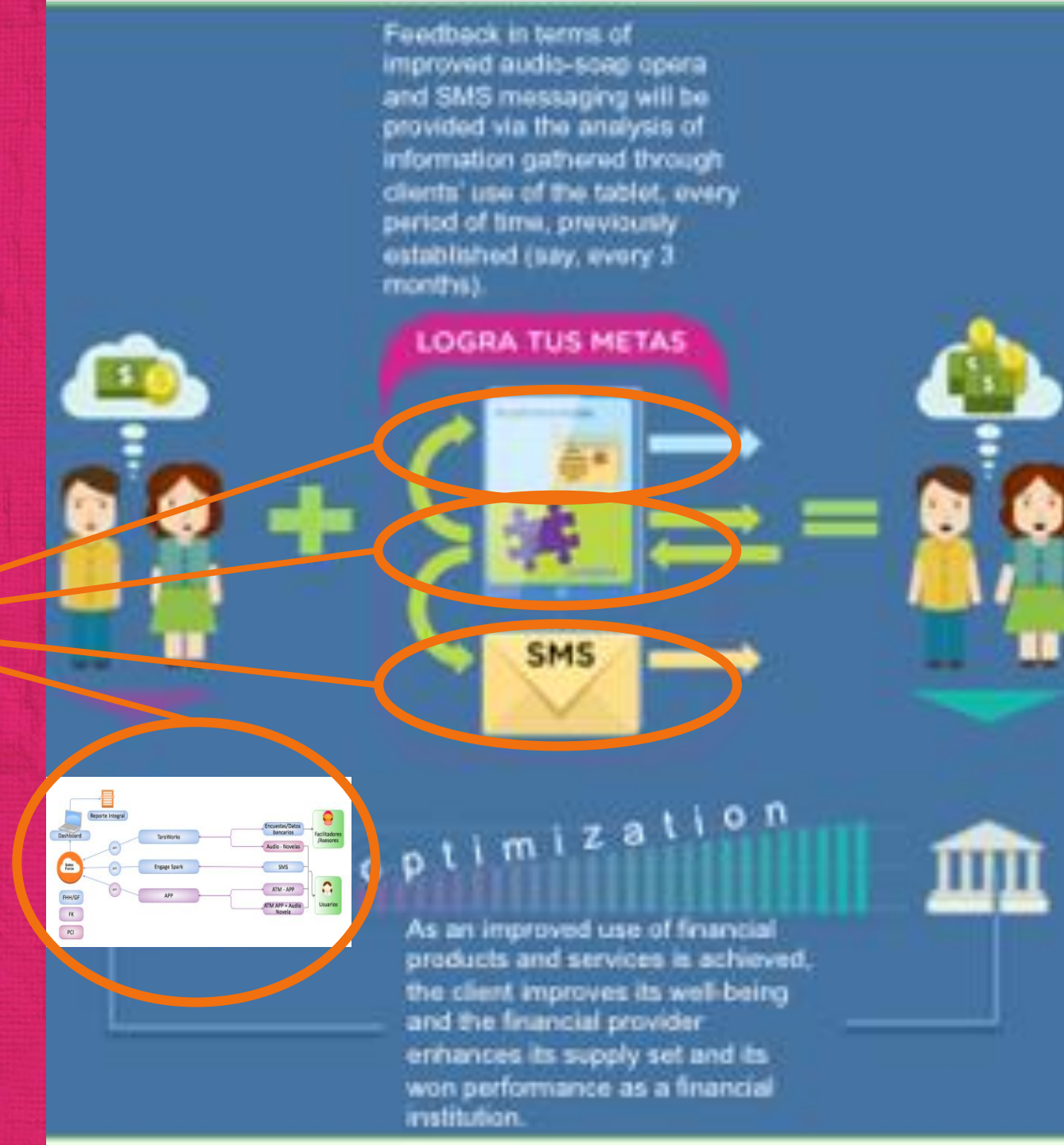
Alcanza tus metas



Octubre 2018

PUENTE DE COMUNICACIÓN ENTRE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS Y SUS CLIENTES

FFH-Alcance
Fundak
PCI Media



PUSH

Brindar información *(de manera atractiva y entretenida)* sobre buenas prácticas financieras y productos financieros a su alcance

Recuperación de información relevante *(de manera atractiva y entretenida)* para conocer mejor a los clientes

PULL

OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS

Objetivo: Establecer un Puente de comunicación eficaz entre los intermediarios financieros y sus clientes/es.

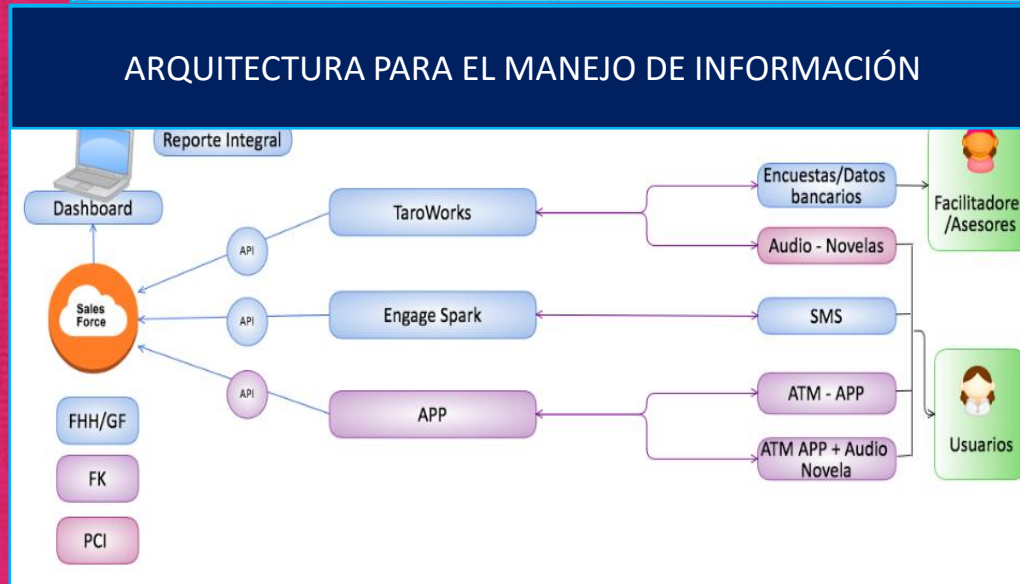
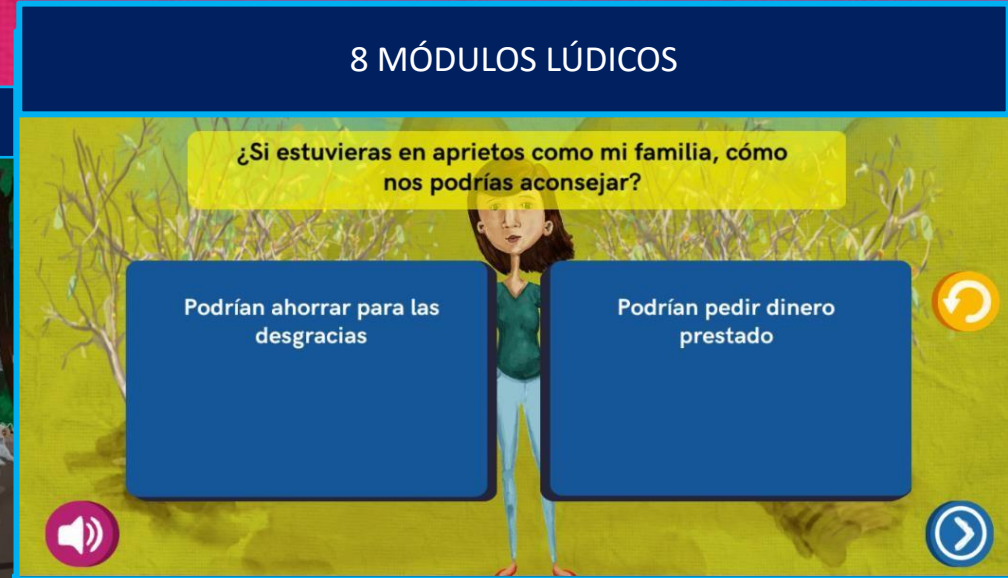
Como resultado de la estrategia PUSH, los usuarios de servicios financieros habrán adquirido:

- Mayor conocimiento de los productos y servicios financieros, que tienen a su alcance, sus características, beneficios, riesgos y aplicabilidad
- Mayor conocimiento sobre buenas prácticas financieras y sus beneficios
- Confianza en su habilidad para mejorar sus prácticas financieras
- Mejora en el uso e interacción de los servicios financieros a su alcance

Como resultado de la estrategia PULL, las instituciones financieras habrán:

- Reconocido las barreras de los usuarios, lo mismo que de sus percepciones y potencial hacia el uso de los servicios y productos financieros existentes
- Mejorado la comunicación con los usuarios a través campañas de marketing social eficientes.
- Reducido la inactividad de las cuentas

Producto

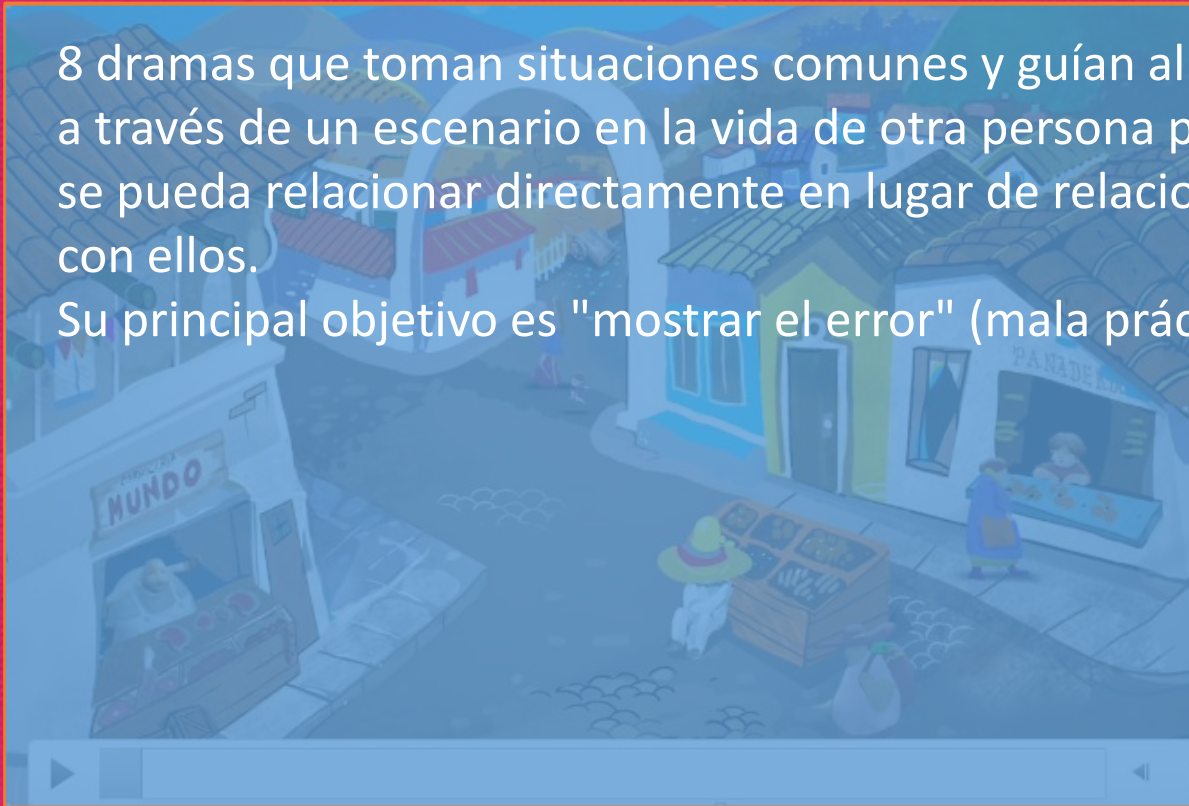


COMPONENTES DEL PRODUCTO

8 AUDIO-DRAMAS

8 dramas que toman situaciones comunes y guían al cliente a través de un escenario en la vida de otra persona para que se pueda relacionar directamente en lugar de relacionarse con ellos.

Su principal objetivo es "mostrar el error" (mala práctica)



COMPONENTES DEL PRODUCTO

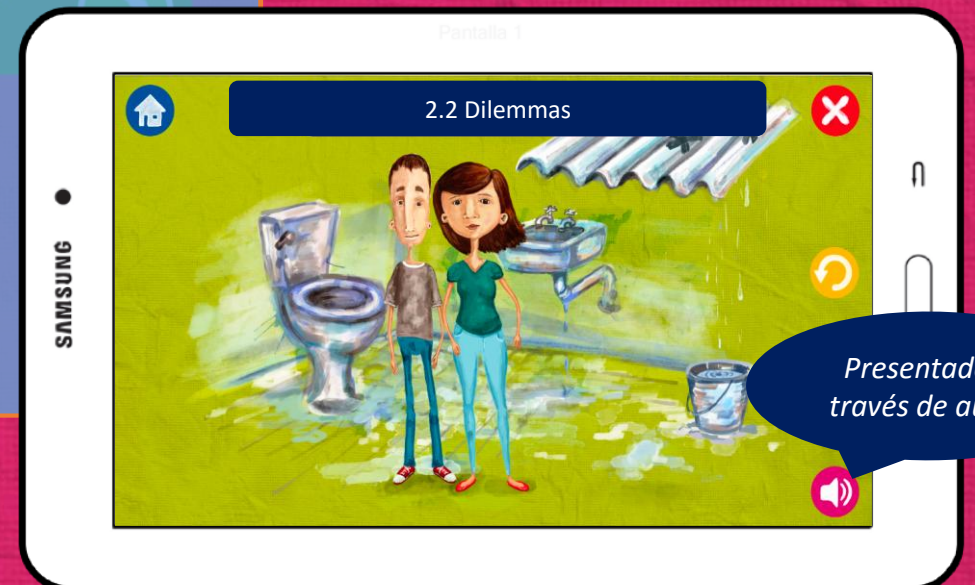
8 MÓDULOS LUDICOS

JUEGO:

1. Serie de dilemas sobre prácticas financieras
2. Calculadoras para implementar lo aprendido en los dilemas en ejemplos reales

PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Promocionales de productos financieros a su alcance

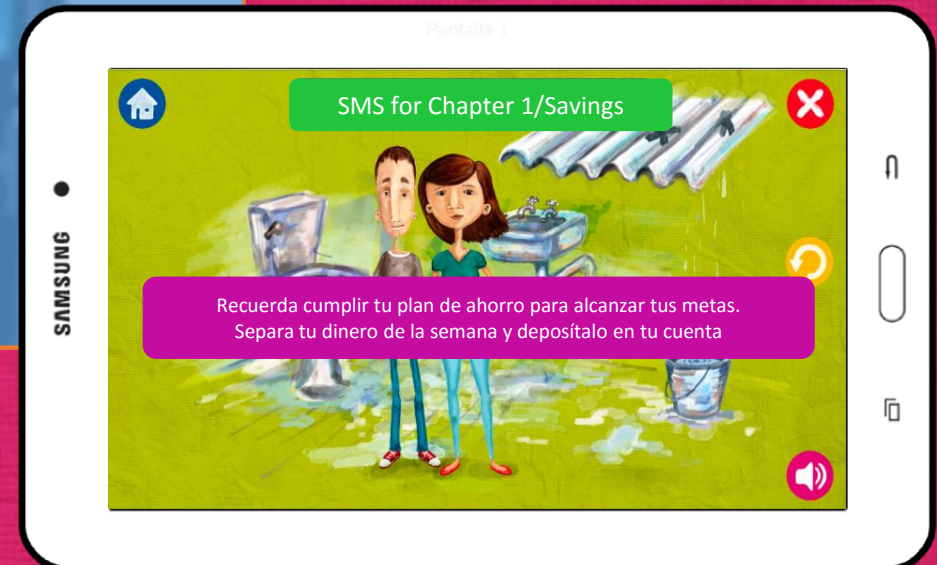


COMPONENTES DEL PRODUCTO

16 Mensajes SMS

SMS: ya ha demostrado ser exitoso para otras iniciativas. Seguimos un doble enfoque:

1. Presión de pares
2. Intermitencia de los mensajes para aprovechar la espera



IMPLEMENTATION

| Region/Facilitator/a (*6) | | | |
|---------------------------|-----------|---------------|---|
| Grupos | # Hogares | Tipo | Tratamiento |
| 1 | 17 | Drama+APP+SMS | Pre-Test + Tableta*4d + Post-Test + 16 SMS*8s + Reporte financiero*6m |
| 2 | 17 | Drama+APP | Pre-Test + Tableta*4d + Post-Test + Reporte financiero*6m |
| 3 | 17 | Drama+SMS | Pre-Test + Tableta*2d + Post-Test + 16 SMS*8s + Reporte financiero*6m |
| 4 | 17 | APP+SMS | Pre-Test + Tablet*2d + Post-Test + 16 SMS*8w + Reporte financiero*6m |
| 5 | 17 | Drama | Pre-Test + Tablet*2d + Post-Test + Reporte financiero*6m |
| 6 | 17 | APP | Pre-Test + Tablet*2d + Post-Test + Reporte financiero*6m |
| 7 | 17 | SMS | Pre-Test + 16 SMS*8w+ Post-Test + Reporte financiero*6m |
| 8 | 119 | Control | Reporte financiero*6m |
| TOTAL | 238 | | |

RESULTADOS PRELIMINARES

- Mayor conocimiento de los productos y servicios financieros, que tienen a su alcance, sus características, beneficios, riesgos y aplicabilidad
- Mayor conocimiento sobre buenas prácticas financieras y sus beneficios
- Confianza en su habilidad para mejorar sus prácticas financieras
- Mejora en el uso e interacción de los servicios financieros a su alcance

- En general~ 65% mejoro su conocimiento sobre buenas prácticas financieras y de los productos financieros a su alcance
- El 75% de usuarios con dos medios mejoro
- Evaluación cualitativa pendiente
- Análisis de datos administrativos en progreso

RESULTADOS PRELIMINARES

- Reconocido las barreras de los usuarios, lo mismo que de sus percepciones y potencial hacia el uso de los servicios y productos financieros existentes
- Mejorado la comunicación con los usuarios a través campañas de marketing social eficientes.
- Reducido la inactividad de las cuentas

- Se ha podido detectar una falta de conocimiento sobre lo que son los seguros y qué beneficios tienen. La IMF ha empezado ya una estrategia al respecto
- La percepción de los clientes participantes en la campaña es muy positiva
- **Análisis en proceso**

PROPDEL

Soluciones innovadoras de aprendizaje en modalidad virtual

*resultado de una metodología de capacitación cuya eficacia ha sido comprobada por más de
25 años*

Aprendizaje en modalidad virtual para Agentes de Campo



Llevando a más personas la capacitación que necesitan donde quiera que estén.

Me gusta 1

Tweet

Compartir

Curso VI: Competencias específicas para la facilitación de Educación no Formal en temas de Educación financiera/Salud/Negocios

Entregue adecuadamente temas
que empoderan a sus clientes.

Fortaleciendo las competencias de las/os agentes de campo. Esta capacitación ofrece una serie de cursos cuyo objetivo es dotar al personal de campo de competencias clave para lograr mayor éxito profesional e institucional, así como ofrecer mayores beneficios a sus clientes/es.

BENEFICIOS:

- EDUCACIÓN DE CALIDAD PARA TODOS/AS
- UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL EFECTIVA
- AHORRO EN TIEMPO Y DINERO
- UNA CAPACITACIÓN MÁS EFICAZ

Contáctenos para mayor información

La Capacitación para Agentes de Campo comprende varios módulos en modalidad virtual cuyo objetivo es dotar al personal de campo de competencias clave para lograr mayor éxito profesional e institucional, así como ofrecer mayores beneficios a sus clientes.



Nuestros módulos pueden entregarse de manera independiente o agregada con otros módulos para hacer cursos apropiados a la organización.



La capacitación ha sido diseñada para:

- Asesores de crédito grupal e individual
- Facilitadores de educación no formal
- Asesores de Crédito con Educación
- Promotores comunitarios
- Facilitadores de grupos de ahorro

Los resultados de aprendizaje esperados son:

- Habilidades de facilitación y manejo eficaz de grupos
- Técnicas para impartir educación no formal a adultos con rezago educativo
- Mejores prácticas para manejar microcrédito individual y grupal
- Habilidades para la gestión de acuerdos y conflictos

Capacitación de calidad que escala

Llevando a más personas la capacitación que necesitan, cuando la necesitan, donde quiera que estén

Curso 1: Competencias básicas para el trabajo de campo

- M1. Comunicación
- M2. Cómo trabajar con adultos
- M3. Organización

Curso 2: Manejo de grupos

- M4. Principios básicos
- M5. Toma de decisiones
- M6. Manejo de conflictos

Curso 3: Gestión de grupos de crédito

- M7. Manejo del Producto de crédito grupal
- M8. Gestión del Grupo
- M9. Atención al Cliente

Curso 4: Gestión del crédito individual

- M10. Manejo del Producto de crédito individual
- M11. Manejo del riesgo en el microcrédito

[M9. Atención al Cliente](#)

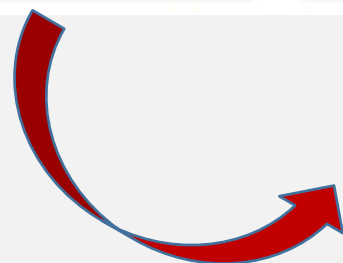
Curso 5: Facilitación de educación no formal

- M12. Principios básicos de facilitación
- M13. Estrategias de enseñanza
- M14. Cómo impartir las sesiones educativas





Customización de la currícula



¡GRACIAS!

molazabal@ffhalcance.org

