

## Lengua extranjera profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros



**Área:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 90 h

**Precio:** 45.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

### CÓDIGO

MF0992\_3

### CONTENIDOS

#### **1. Asesoramiento y atención administrativa en una lengua extranjera al cliente de productos y servicios financieros.**

####

1.1. Presentación de personas.

####

1.1.1. Saludos e identificación de los interlocutores en lengua extranjera.

####

1.2. Identificación oral y escrita de peticiones técnicas de información.

####

1.2.1. Mensajes o necesidades del cliente de productos y servicios financieros.

####

1.3. Presentación de información sobre productos y servicios financieros en relación a necesidades identificadas del cliente.

####

1.4. Argumentación estructurada interactuando en el asesoramiento de productos y servicios financieros.

####

1.4.1. Preguntas.

####

1.4.2. Respuestas.

####

1.4.3. Expresión de acuerdo.

####

1.4.4. Desacuerdo.

####

1.4.5. Comparación.

####

1.4.6. Persuasión.

####

1.4.7. Otras actitudes.

####

1.5. Descripción de instrucciones detalladas en la atención de caja.

####

1.6. Búsqueda y síntesis de información de carácter administrativo o comercial del ámbito de los servicios financieros.

####

1.7. Interpretación y redacción de textos de carácter administrativo o comercial del ámbito de los productos y servicios financieros.

####

1.8. Cumplimentación de formularios y documentos profesionales de carácter administrativo o comercial.

####

1.9. Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con el asesoramiento y la atención administrativa de caja.

####

1.9.1. Presencial.

####

1.9.2. Telefónica.

####

1.9.3. Consiguientes aspectos fonológicos.

####

1.10. Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los servicios financieros.

####

1.11. Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.

####

1.11.1. Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito financiero de los países de donde proceden los clientes extranjeros.

####

## **2. Asistencia y asesoramiento en una lengua extranjera al cliente de seguros.**

####

2.1. Presentación e identificación de los interlocutores.

####

2.1.1. Convenciones.

####

2.1.2. Pautas de cortesía.

####

2.2. Concertación, aplazamiento y anulación de citas con clientes de seguros.

####

2.2.1. Fórmulas comunicativas -formales e informales.

####

2.2.2. Expresión de disculpas.

####

2.2.3. Intenciones.

####

2.2.4. Preferencias.

####

2.3. Identificación y resolución de necesidades y peticiones técnicas sencillas, orales o por escrito, relativas a:

####

2.3.1. Seguros y siniestros, en la atención presencial o telefónica.

####

2.3.2. Expresiones de persuasión, acuerdo, desacuerdo y, otras actitudes.

####

2.4. Interpretación de documentación.

####

2.4.1. Cumplimentación y explicación de documentos.

####

2.4.2. Formularios y elementos habituales de los diferentes tipos de seguros: Contrato, póliza, prima, propuestas, clausulado, riesgo, otros.

####

2.5. Argumentación estructurada en el asesoramiento de los diferentes tipos de seguros para el logro de objetivos profesionales:

####

2.5.1. Expresión e interpretación de consejos.

####

2.5.2. Preferencias.

####

2.5.3. Comparaciones.

####

2.5.4. Objeciones.

####

2.5.5. Satisfacción.

####

2.5.6. Acuerdos.

####

2.5.7. Desacuerdos.

####

2.5.8. Otras.

####

2.6. Aplicación de estrategias de verificación.

####

2.6.1. Solicitud de aclaraciones o repeticiones.

####

2.6.2. Confirmación de significados.

####

2.6.3. Reformulación de expresiones.

####

2.7. Persuasión y transmisión de instrucciones en la asistencia en caso de siniestros.

####

2.8. Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con el asesoramiento y asistencia de seguros y siniestros.

####

2.8.1. Presencial.

####

2.8.2. Telefónico.

####

2.8.3. Consiguientes aspectos fonológicos.

####

2.9. Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los seguros.

####

2.10. Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.

####

2.10.1. Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito de seguros de los países de donde proceden clientes extranjeros.

####

### **3. Atención de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, en una lengua extranjera, al cliente de servicios financieros.**

####

3.1. Convenciones y pautas de cortesía relaciones y pautas profesionales usadas en la resolución de situaciones conflictivas.

####

3.1.1. Adecuación al lenguaje no verbal.

####

3.2. Traducción, cumplimentación y explicación de solicitudes.

####

3.2.1. Formularios y documentos de información escritos, relacionados con sugerencias, quejas y reclamaciones de servicios financieros.

####

3.3. Aplicación de estrategias de verificación.

####

3.3.1. Solicitud de aclaraciones o repeticiones, confirmación de significados, reformulación de expresiones.

####

3.4. Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con la atención, presencial y telefónica, de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de servicios financieros y sus consiguientes aspectos fonológicos.

####

3.5. Expresiones idiomáticas relacionadas con los servicios financieros.

####

3.6. Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.

####

3.6.1. Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito financiero de los países de procedencia de los clientes extranjeros.

####

3.7. Discurso estructurado en la atención de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.

####

3.7.1. Expresión e interpretación de consejos, preferencias, comparaciones, objeciones, oposiciones, desacuerdos, otras.

## METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

## REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.