

LENGUA EXTRANJERA PARA EL ASESORAMIENTO Y LA GESTIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS



SKU: MF0992_3_V2

Horas: 90

OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros, En concreto el alumno será capaz de: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros, Obtener e interpretar las ideas principales de todo tipo de informaciones orales en una lengua extranjera del ámbito social y de los servicios financieros emitidos de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones, Interpretar con cierta autonomía diferentes tipos de informaciones y documentos del ámbito de los servicios financieros largos y complejos en una lengua extranjera en sus distintos soportes obteniendo informaciones globales y específicas o resumiendo los puntos más relevantes, Expresarse oralmente en una lengua extranjera con claridad y detalle en situaciones tipo del ámbito social y de los servicios financieros según las normas de cortesía adecuadas argumentando y resaltando cierta información emitida y demostrando fluidez y espontaneidad en la utilización del lenguaje, Redactar y/o cumplimentar documentos o formularios en una lengua extranjera claros y detallados relacionados con las actividades del ámbito de los servicios financieros en todo tipo de soporte utilizando el lenguaje técnico apropiado y aplicando criterios de corrección formal léxica ortográfica y sintáctica, Interactuar oralmente intercambiando información compleja en lengua extranjera con uno o más interlocutores de forma eficaz y cierta fluidez asesorando y persuadiendo en diferentes situaciones tipo del ámbito de los servicios financieros y asegurando la comprensión y transmisión de la información,

DIRIGIDO A

COMPETENCIAS

CONTENIDO

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

- 1.1. Presentación de personas
- 1.2. Identificación oral y escrita de peticiones técnicas de información
- 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
- 1.5. 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
- 1.10. Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los servicios financieros
- 1.11. Búsqueda y recopilación de información socioprofesional

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

- 2.1. Presentación e identificación de los interlocutores
- 2.2. Concertación aplazamiento y anulación de citas con clientes de seguros
- 2.3. Identificación y resolución de necesidades y peticiones técnicas sencillas orales o por escrito relativas
- 2.4. Interpretación de documentación
- 2.5. Argumentación estructurada en el asesoramiento de los diferentes tipos de seguros para el logro de objetivos profesionales
- 2.6. Aplicación de estrategias de verificación
- 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
- 2.9. Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los seguros
- 2.10. Búsqueda y recopilación de información socioprofesional

Tema 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
- 3.2. Traducción cumplimentación y explicación de solicitudes
- 3.3. Aplicación de estrategias de verificación
- 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 socio profesional

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