

Modalidad: curso e-Learning Duración: 90 horas

Categorías: Administración y gestión

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.

CONTENIDOS

UD1. 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. UD2. 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 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. UD3. 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.