FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Referencia: ONV2CT0253
Nombre: Atención de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, en una lengua extranjera (inglés), al cliente de servicios financieros.
Duración: 15 horas
Modalidad: Teleformación

Objetivos:

Identificar los distintos registros, en situaciones habituales del ámbito de los productos y servicios financieros y de seguros privados. 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:

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

2. Traducción, cumplimentación y explicación de solicitudes.

3. Aplicación de estrategias de verificación.

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.

5. Expresiones idiomáticas relacionadas con los servicios financieros.

6. Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.

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