FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Referencia: ONV2CT0255
Nombre: Asesoramiento y atención administrativa en una lengua extranjera (inglés) al cliente de productos y servicios financieros
Duración: 45 horas
Modalidad: Teleformación

Objetivos:

Interpretar con exactitud las necesidades del cliente/ consumidor en cuanto a características, cantidad y calidad de los productos. Interpretar de forma eficaz información relevante contenida en textos escritos y documentos comerciales básicos utilizando las herramientas de interpretación, manuales e informáticas, y fuentes de información adecuadas. Identificar las estructuras, fórmulas y pautas de educación y cortesía necesarias para la comunicación oral efectiva según distintos contextos socioprofesionales en las actividades comerciales: preventa, venta, reclamación y postventa.

Contenidos:

1. Presentación de personas.

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

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

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

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

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

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

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

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

Referencia: ONV2CT0255
Nombre: Asesoramiento y atención administrativa en una lengua extranjera (inglés) al cliente de productos y servicios financieros
Duración: 45 horas
Modalidad: Teleformación

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

11. Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.