

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Nombre del curso:** Atención de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, en una lengua extranjera (inglés), al cliente de servicios financieros.

**Duración:** 15h

**Modalidad:** Online

### Objetivo

- 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.

### Contenido

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.