

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Asesoramiento y atención administrativa en una lengua extranjera (inglés) al cliente de productos y servicios financieros

Duración: 45h

Modalidad: Online

Objetivo

- 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.

Contenido

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.

10. Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los servicios financieros.
11. Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.