Lengua extranjera profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros (MF0992_3)

Lengua extranjera profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros (MF0992_3)

Duración: 90 horas

Precio: 500 euros.

Modalidad: e-learning

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2025

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2025

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

1. Asesoramiento y atención administrativa en una lengua extranjera al cliente de productos y servicios financieros.
1.1. Presentación de personas.
1.1.1. Saludos e identificación de los interlocutores en lengua extranjera.
1.2. Identificación oral y escrita de peticiones técnicas de información.
1.2.1. Mensajes o necesidades del cliente de productos y servicios financieros.
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.
1.4.1. Preguntas.
1.4.2. Respuestas.
1.4.3. Expresión de acuerdo.
1.4.4. Desacuerdo.
1.4.5. Comparación.
1.4.6. Persuasión.
1.4.7. Otras actitudes.
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.
1.9.1. Presencial.
1.9.2. Telefónica.

© icaformación2025

1.9.3. Consiguientes aspectos fonológicos.
1.10. Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los servicios financieros.
1.11. Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.
1.11.1. Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito financiero de los países de donde proceden los clientes extranjeros.
2. Asistencia y asesoramiento en una lengua extranjera al cliente de seguros.
2.1. Presentación e identificación de los interlocutores.
2.1.1. Convenciones.
2.1.2. Pautas de cortesía.
2.2. Concertación, aplazamiento y anulación de citas con clientes de seguros.
2.2.1. Fórmulas comunicativas –formales e informales.
2.2.2. Expresión de disculpas.
2.2.3. Intenciones.
2.2.4. Preferencias.
2.3. Identificación y resolución de necesidades y peticiones técnicas sencillas, orales o por escrito, relativas a:
2.3.1. Seguros y siniestros, en la atención presencial o telefónica.
2.3.2. Expresiones de persuasión, acuerdo, desacuerdo y, otras actitudes.
2.4. Interpretación de documentación.
2.4.1. Cumplimentación y explicación de documentos.
2.4.2. Formularios y elementos habituales de los diferentes tipos de seguros: Contrato, póliza, prima, propuestas, clausulado, riesgo, otros.
2.5. Argumentación estructurada en el asesoramiento de los diferentes tipos de seguros para el logro de objetivos profesionales:
2.5.1. Expresión e interpretación de consejos.
2.5.2. Preferencias.
2.5.3. Comparaciones.
2.5.4. Objeciones.
2.5.5. Satisfacción.
2.5.6. Acuerdos.
2.5.7. Desacuerdos.
2.5.8. Otras.
2.6. Aplicación de estrategias de verificación.
2.6.1. Solicitud de aclaraciones o repeticiones.
2.6.2. Confirmación de significados.
2.6.3. Reformulación de expresiones.
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.
2.8.1. Presencial.
2.8.2. Telefónico.
2.8.3. Consiguientes aspectos fonológicos.

© icaformación2025

2.9. Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los seguros.
2.10. Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.
2.10.1. Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito de seguros de los países de donde proceden clientes extranjeros.
3. 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.
3.1.1. Adecuación al lenguaje no verbal.
3.2. Traducción, cumplimentación y explicación de solicitudes.
3.2.1. Formularios y documentos de información escritos, relacionados con sugerencias, quejas y reclamaciones de servicios financieros.
3.3. Aplicación de estrategias de verificación.
3.3.1. Solicitud de aclaraciones o repeticiones, confirmación de significados, reformulación de expresiones.
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 socioprofesional.
3.6.1. Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito financiero de los países de procedencia de los clientes extranjeros.
3.7. Discurso estructurado en la atención de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.
3.7.1. Expresión e interpretación de consejos, preferencias, comparaciones, objeciones, oposiciones, desacuerdos, otras.

© icaformación2025