

# Lengua Extranjera (Francés) Profesional para el Asesoramiento y la Gestión de Servicios Financieros

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

Adquirir las competencias profesionales necesarias para obtener e interpretar las ideas principales de todo tipo de informaciones orales, en una lengua extranjera, del ámbito social y de los servicios financieros, emitidos de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones, así como interpretar con cierta autonomía, diferentes tipos de informaciones y documentos del ámbito de los servicios financieros, largos y complejos, en una lengua extranjera en sus distintos soportes

## Contenidos:

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ASESORAMIENTO Y ATENCIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA LENGUA EXTRANJERA AL CLIENTE DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.

Presentación de personas.

Identificación oral y escrita de peticiones técnicas de información.

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

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

Descripción de instrucciones detalladas en la atención de caja.

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

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

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

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

Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los servicios financieros.

Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. ASISTENCIA Y ASESORAMIENTO EN UNA LENGUA EXTRANJERA AL CLIENTE DE SEGUROS.

Presentación e identificación de los interlocutores.

Concertación, aplazamiento y anulación de citas con clientes de seguros.

Identificación y resolución de necesidades y peticiones técnicas sencillas, orales o por escrito, relativas a:

Interpretación de documentación.

Argumentación estructurada en el asesoramiento de los diferentes tipos de seguros para el logro de objetivos profesionales:

Aplicación de estrategias de verificación.

Persuasión y transmisión de instrucciones en la asistencia en caso de siniestros.

Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con el asesoramiento y asistencia de seguros y siniestros.

Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los seguros.

Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES, EN UNA LENGUA EXTRANJERA, AL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS.

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

Traducción, cumplimentación y explicación de solicitudes.

Aplicación de estrategias de verificación.

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.

Expresiones idiomáticas relacionadas con los servicios financieros.

Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.

Discurso estructurado en la atención de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.