

ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES, EN UNA LENGUA EXTRANJERA (INGLÉS), AL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS.



SKU: CT0253

Horas: 15

CONTENIDO

1. Convenciones y pautas de cortesía. relaciones y pautas profesionales usadas en la resolución de situaciones conflictivas.
 - 1.1. Adecuación al lenguaje no verbal.
2. Traducción. cumplimentación y explicación de solicitudes.
 - 2.1. Formularios y documentos de información escritos. relacionados con sugerencias. quejas y reclamaciones de servicios financieros.
3. Aplicación de estrategias de verificación.
 - 3.1. Solicitud de aclaraciones o repeticiones. confirmación de significados. reformulación de expresiones.
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.
 - 6.1. Normas y hábitos básicos. relacionados con el ámbito financiero de los países de procedencia de los clientes extranjeros.
7. Normas y hábitos básicos. relacionados con el ámbito financiero de los países de procedencia de los clientes extranjeros.
 - 7.1. Expresión e interpretación de consejos. preferencias. comparaciones. objeciones. oposiciones. desacuerdos. otras.