



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## MF0992\_3 Lengua Extranjera Profesional para el Asesoramiento y la Gestión de Servicios Financieros (Inglés)

---

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

---

### OBJETIVOS

En el ámbito del mundo de la administración y gestión, es necesario conocer los diferentes campos de la comercialización y administración de productos y servicios financieros, dentro del área profesional de las finanzas y los seguros. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para la utilización de una lengua extranjera profesional en el asesoramiento y la gestión de servicios financieros.

### CONTENIDOS

**MÓDULO 1. LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA EL  
ASESORAMIENTO Y LA GESTIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS**

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

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

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

1. Presentación e identificación de los interlocutores
2. Concertación, aplazamiento y anulación de citas con clientes de seguros
3. Identificación y resolución de necesidades y peticiones técnicas sencillas, orales o por escrito, relativas a:
4. Interpretación de documentación
5. Argumentación estructurada en el asesoramiento de los diferentes tipos de seguros

para el logro de objetivos profesionales:

6. Aplicación de estrategias de verificación
7. Persuasión y transmisión de instrucciones en la asistencia en caso de siniestros
8. Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con el asesoramiento y asistencia de seguros y siniestros
9. Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los seguros
10. 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

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



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)