



## **Atención de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, en una lengua extranjera (inglés), al cliente de servicios financieros.**

**Sku:** CT0253

**Horas:** 17

### **CONTENIDOS**

**Formato:** HTML

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.