



## Asistencia y asesoramiento en una lengua extranjera (inglés) al cliente de seguros.

**Sku:** CT0254

**Horas:** 31

**Formato:** HTML

### CONTENIDOS

1. Presentación e identificación de los locutores. 1.1. Convenciones. 1.2. Pautas de cortesía. 2. Concertación. aplazamiento y anulación de citas con clientes de seguros. 2.1. Fórmulas comunicativas -formales e informales. 2.2. Expresión de disculpas. 2.3. Intenciones. 2.4. Preferencias. 3. Identificación y resolución de necesidades y peticiones técnicas sencillas. orales o por escrito. relativas. 3.1. Seguros y siniestros en la atención presencial o telefónica. 3.2. Expresiones de persuasión. acuerdo. desacuerdo y otras actitudes. 4. Interpretación de documentación. 4.1. Complimentación y explicación de documentos. 4.2. Formularios y elementos habituales de los diferentes tipos de seguros: contrato. póliza. prima. propuestas. clausulado. riesgo y otros. 5. Argumentación estructurada en el asesoramiento de los diferentes tipos de seguros para el logro de objetivos profesionales. 5.1. Expresión e interpretación de consejos. 5.2. Preferencias. 5.3. Comparaciones. 5.4. Objeciones. 5.5. Satisfacción. 5.6. Acuerdos. 5.7. Desacuerdos. 5.8. Otras. 6. Aplicación de estrategias de verificación. 6.1. Solicitud de aclaraciones o repeticiones. 6.2. Confirmación de significados. 6.3. Reformulación de expresiones. 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. 8.1. Presencial. 8.2. Telefónico. 8.3. Consiguientes aspectos fonológicos. 9. Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los seguros. 10. Búsqueda y recopilación de información socioprofesional. 10.1. Normas y hábitos básicos relacionados con el ámbito de seguros de los países de donde proceden clientes extranjeros.