

PROGRAMA FORMATIVO

Alemán profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros

DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD

1. Familia Profesional: Administración y Gestión

Área Profesional: Finanzas y seguros

2. Denominación: Alemán profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros.

3. Código: ADGN01EXP

4. Nivel de cualificación: 3

5. Objetivo general: Comunicarse en alemán, con un nivel de usuario competente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros.

6. Criterios de acceso del alumnado:

Los participantes deberán cumplir los siguientes requisitos **mínimos**:

6.1. Poseer el título de Bachiller o equivalente.

Asimismo, podrán acceder quienes posean un título de Formación Profesional de grado superior o un certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Administración y Gestión.

6.2. Nivel de conocimiento de la lengua alemana: nivel intermedio B1 acreditado o contrastable mediante prueba específica de nivel.

7. Duración:

Horas totales: 90 horas presenciales

MÓDULO FORMATIVO

Contenidos

1. Asesoramiento y atención administrativa en alemán al cliente de productos y servicios financieros

- Presentación de personas
 - Saludos e identificación de los interlocutores en alemán.
- Identificación oral y escrita de peticiones técnicas de información

Mensajes o necesidades del cliente de productos y servicios financieros.

- 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
 - Preguntas
 - Respuestas
 - Expresión de acuerdo
 - Desacuerdo
 - Comparación
 - Persuasión
 - Otras actitudes.
- 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.
- Complimentación 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
 - Presencial
 - Telefónica
 - Consiguientes aspectos fonológicos.
- Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los servicios financieros.
- Búsqueda y recopilación de información socioprofesional
 - Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito financiero de los países de donde proceden los clientes extranjeros.

2. Asistencia y asesoramiento en alemán al cliente de seguros

- Presentación e identificación de los interlocutores
 - Convenciones
 - Pautas de cortesía.
- Concertación, aplazamiento y anulación de citas con clientes de seguros
 - Fórmulas comunicativas –formales e informales–
 - Expresión de disculpas
 - Intenciones
 - Preferencias.

- Identificación y resolución de necesidades y peticiones técnicas sencillas, orales o por escrito, relativas a:
 - Seguros y siniestros, en la atención presencial o telefónica
 - Expresiones de persuasión, acuerdo, desacuerdo y, otras actitudes.
- Interpretación de documentación
 - Cumplimentación y explicación de documentos
 - Formularios y elementos habituales de los diferentes tipos de seguros: Contrato, póliza, prima, propuestas, clausulado, riesgo, otros.
- Argumentación estructurada en el asesoramiento de los diferentes tipos de seguros para el logro de objetivos profesionales:
 - Expresión e interpretación de consejos
 - Preferencias
 - Comparaciones
 - Objeciones
 - Satisfacción
 - Acuerdos
 - Desacuerdos
 - Otras.
- Aplicación de estrategias de verificación
 - Solicitud de aclaraciones o repeticiones,
 - Confirmación de significados
 - Reformulación de expresiones.
- 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
 - Presencial
 - Telefónico
 - Consiguientes aspectos fonológicos.
- Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los seguros.
- Búsqueda y recopilación de información socioprofesional
 - Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito de seguros de los países de donde proceden clientes extranjeros.

3. Atención de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, en alemán, al cliente de servicios financieros

- Convenciones y pautas de cortesía relaciones y pautas profesionales usadas en la resolución de situaciones conflictivas
 - Adecuación al lenguaje no verbal.
- Traducción, cumplimentación y explicación de solicitudes
 - Formularios y documentos de información escritos, relacionados con sugerencias, quejas y reclamaciones de servicios financieros.
- Aplicación de estrategias de verificación
 - Solicitud de aclaraciones o repeticiones, confirmación de significados, reformulación de expresiones.
- 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

- Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito financiero de los países de procedencia de los clientes extranjeros.
- Discurso estructurado en la atención de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones
 - Expresión e interpretación de consejos, preferencias, comparaciones, objeciones, oposiciones, desacuerdos, otras.