

Curso de Asistencia y asesoramiento en lengua extranjera (inglés) al cliente de seguros

Inscripción

Régimen General

Autónomos

Contenidos

Tema 1. Presentación e identificación de los locutores.

- 1.1. Convenciones.
- 1.2. Pautas de cortesía.

Tema 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.

Tema 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.

Tema 4. Interpretación de documentación.

- 4.1. Cumplimentación y explicación de documentos.
- 4.2. Formularios y elementos habituales de los diferentes tipos de seguros: contrato, póliza, prima, propuestas, clausulado, riesgo y otros.

Tema 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.

Tema 6. Aplicación de estrategias de verificación.

- 6.1. Solicitud de aclaraciones o repeticiones.
- 6.2. Confirmación de significados.
- 6.3. Reformulación de expresiones.

Tema 7. Persuasión y transmisión de instrucciones en la asistencia en caso de siniestros.

Tema 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.

Tema 9. Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los seguros.

Tema 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.