

Частное учреждение образования
«Центр повышения квалификации
руководящих работников и специалистов
«Финансово-банковская школа»



УТВЕРЖДАЮ
Директор

10.02.2014


Д.В.Горюнов

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

10.02.2014 №101/2414

г. Минск

тематического семинара по теме «Практика применения английского языка при обслуживании физических лиц в банке», 8 ак.ч., код программы: ЕФВН

Цель.

Овладение теоретическими знаниями и практическими навыками использования английского языка в профессиональной деятельности слушателей, формирование способности и готовности к деловой коммуникации.

Задачи.

1. Изучить базовую лексику, применяемую в процессе обслуживания физических лиц.
2. Сформировать умение предоставлять консультации и вести переговоры с клиентами по вопросу операций, совершаемых в отделениях банка и в обменных пунктах.
3. Составить терминологический глоссарий и базовый лексикологический словарь необходимый в процессе предоставления консультаций и совершения операций физических лиц.

Содержание.

1. Предоставление консультаций по операциям физических лиц, совершаемым в отделениях банков, обеспечение качества сервиса.
2. Расчетно-кассовое обслуживание, прием платежей, сборник вознаграждений, предоставление документа, удостоверяющего личность.
3. Операции с наличной иностранной валютой: покупка, продажа, конверсия, размен наличной иностранной валюты, прием на инкассо.
4. Операции с пластиковыми картами.
5. Международные переводы.
6. Операции с дорожными чеками, отказ от обслуживания.
7. Продажа памятных монет и мерных слитков из драгоценного металла.