

ADGG0208- ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS NA RELACION CO CLIENTE

Competencias que se adquieren:

Realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno o externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos, y en caso necesario, una lengua extranjera, y aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.

Nivel:

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD DE NIVEL 2.

Horario del curso:

5 horas diarias de lunes a viernes

Destinatarios:

Podrán acceder quienes tengan como mínimo una titulación de ESO, FPI, Título profesional básico, 2º de BUP (con un máximo de 2 materias pendientes entre los cursos 1º y 2º de BUP), tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 o 45 años, tener superada la prueba de acceso a ciclos de grado medio, un Certificado de Profesionalidad de Nivel 2, un Certificado de Profesionalidad de la misma familia y área profesional de nivel 1 o competencias clave de nivel 2..

Programa del curso:

- *Técnicas de recepción y comunicación. 90 horas*
- *Operaciones administrativas comerciales. 160 horas*
 - *Atención al cliente en el Proceso Comercial*
 - *Gestión Administrativa en el Proceso Comercial*
 - *Aplicaciones informáticas de Gestión Comercial*
 -
- *Grabación de datos: 90 horas*
-
- *Gestión de Archivos. 60 horas*
-
- *Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente. 90 horas*
-
- *Ofimática. 190 horas:*
 - *Sistema Operativo. Búsqueda de información: Internet y correo Electrónico*
 - *Tratamiento de textos*
 - *Hojas de Cálculo*
 - *Bases de Datos*
 - *Presentaciones Gráficas de Información*

Horas de impartición:

680 horas en el aula de formación.

Horas de prácticas:

120 horas de prácticas en empresas del sector.

Tipo de formación:

Formación acreditada con CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD Y subvencionada 100%.

Cuenta con becas para los participantes: para el transporte, para conciliación, por discapacidad y otras según la situación personal.

Ámbito profesional:

Este profesional desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en un departamento comercial, un departamento de compras y/o almacén, o en un servicio de recepción, registro, atención de reclamaciones o atención post venta, realizando las funciones a instancias de un responsable superior

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

Telefonista-Recepcionista de Oficina.

Telefonista.

Empleado Administrativo de servicios de almacenamiento y recepción.

Recepcionista en establecimientos distintos de oficinas, en general.

Azafata de información.

Operador-Grabador de datos en Ordenador.

Auxiliar administrativo con tareas de atención al público, no clasificados anteriormente.

Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta.

Auxiliar administrativo comercial.

Auxiliar de control e información