

Curso totalmente gratuito dirigido prioritariamente a trabajadores/as desempleados/as

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE



Técnicas de recepción y comunicación



Inglés profesional para la gestión administrativa con el cliente



Ofimática



985 26 91 29
622 20 60 95



acalug@academialugones.com

1.	COMPETENCIA GENERAL.....	3
2.	IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD.....	3
3.	QUALIFICACIÓN PROFESIONAL DE REFERENCIA.....	3
4.	RELACIÓN DE UNIDADES DE COMPETENCIA QUE CONFIGURAN EL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD.....	3
5.	ENTORNO PROFESIONAL.....	4
6.	RELACIÓN DE MÓDULOS FORMATIVO Y UNIDADES FORMATIVAS.....	5

1. COMPETENCIA GENERAL

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.

2 IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Actividades administrativas en la relación con el cliente

Código: ADGG0208

Familia Profesional: Administración y gestión

Área Profesional: Gestión de la información y comunicación

Nivel de cualificación profesional: 2

Duración de la formación asociada: 800 horas.

3. CUALIFICACIÓN PROFESIONAL DE REFERENCIA

ADG307_2 Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente (RD 107/2008 de 1 de febrero)

4. RELACIÓN DE UNDADES DE COMPETENCIA QUE CONFIGURAN EL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.

UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

UC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente umbral B1 (equivalente a intermedio) en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.

UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación

5. ENTORNO PROFESIONAL

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.

Sectores productivos:

Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

4510.001.9 Telefonista-Recepcionista de Oficina.

4523.001.7 Telefonista.

4021.001.4 Empleado Administrativo de servicios de almacenamiento y recepción.

4522.001.4 Recepcionista en establecimientos distintos de oficinas, en general.

4522.007.8 Azafata de información.

4220.001.1 Operador-Grabador de datos en Ordenador.

4400 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

6. RELACIÓN DE MÓDULOS FORMATIVO Y UNIDADES FORMATIVAS

MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación (90 horas)

MF0976_2: (Transversal) Operaciones administrativas comerciales (160 horas)

- ✓ UF0349: (Transversal) Atención al cliente en el proceso comercial (40 horas)
- ✓ UF0350: (Transversal) Gestión administrativa del proceso comercial (80 horas)
- ✓ UF0351: (Transversal) Aplicaciones informáticas de gestión comercial (40 horas)

MF0973_1: (Transversal) Grabación de datos (90 horas)

MF0978_2: (Transversal) Gestión de archivos (60 horas)

MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente (90 horas)

MF0233_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas)

- ✓ UF0319: (Transversal) Sistema Operativo, Búsqueda de la Información: Internet/Intranet y Correo Electrónico. (30 horas)
- ✓ UF0320: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de Textos. (30 horas)
- ✓ UF0321: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo. (50 horas)
- ✓ UF0322: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales. (50 horas)
- ✓ UF0323: (Transversal) Aplicaciones Informáticas para Presentaciones: Gráficas de Información. (30 horas)

MP0079: Módulo de prácticas profesional no laborales de Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente (120 horas)