

ADGG0208 ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

Aprende 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 en la empresa.

Qué tipo de formación es:

*Es un Certificado de Profesionalidad de Nivel 2, **dirigido mayoritariamente a personas desempleadas** que estén de alta como demandantes de empleo, aunque también podrán realizarlo personas ocupadas.*

*Este curso es **totalmente gratuito** para todos los alumnos y alumnas. También tendrán **derecho a percibir becas** por desplazamiento y otros conceptos dependiendo de la situación personal de cada persona.*

Quien puede acceder a esta formación:

*Podrán acceder como alumnos y alumnas 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 tener el certificado de apto en las competencias clave correspondientes para acceder a certificados de Nivel 2.***

En qué modalidad será impartida:

*El curso será impartido totalmente en modalidad **presencial** en el aula de nuestro centro de formación.*

Duración:

*El curso tiene una duración de **818 horas**.*

Prácticas en Empresa:

*Las 818 horas de duración se dividen en 698 horas de formación en el aula (5 horas diarias) y en **120 horas de prácticas en empresa** (máximo 8 horas diarias).*

En el curso aprenderás a:

- *Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.*
- *Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.*
- *Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.*
- *Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.*
- *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.*
- *Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.*

El temario del curso será:

- **Técnicas de recepción y comunicación (90 horas).**
- **Operaciones administrativas comerciales (160 horas):**
 - ✓ *Atención al cliente en el proceso comercial.*
 - ✓ *Gestión administrativa del 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 la Información: Internet/Intranet y Correo Electrónico*
 - ✓ *Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de textos.*
 - ✓ *Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo.*
 - ✓ *Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales.*
 - ✓ *Aplicaciones Informáticas para Presentaciones: Gráficas de Información.*
- **Prácticas profesional no laborales de Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente (120 horas).**

Los puestos de trabajo que podrías desempeñar:

- *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*