

CURSO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

Hay muchas razones por las que la gente trabaja como recepcionista, teleoperadora, empleado de información y auxiliar administrativo de atención al cliente... A algunas personas les encanta el **entorno de ritmo rápido** y la oportunidad de **hablar con muchas personas diferentes** cada día. Otros disfrutan de la **satisfacción de ayudar** a los demás y de la sensación de poder **marcar la diferencia**. Y otros aprecian el **horario flexible** y la posibilidad de **trabajar desde casa**.

¿En cuál de estos perfiles te identificas más?

Independientemente de la razón por la que elijas trabajar en el servicio de atención al cliente, **este curso gratuito** que acabas de encontrar de **Actividades Administrativas en la Relación con el Cliente**, es lo que necesitas para aprender o mejorar tus habilidades, conocer las mejores técnicas, recursos, información... y ofrecer la mejor atención al cliente posible.

Además, ten en cuenta que es un curso gratuito, que ofrece una titulación oficial y además incluye prácticas en empresa.

Así que, tanto si buscas una nueva carrera como si sólo quieres mejorar la que ya tienes, no dudes en inscribirte en este curso.

INFORMACIÓN ACERCA DEL CURSO

- Curso **100% subvencionado**
- **720 horas** de formación
- **120 horas** de prácticas en empresa
- Certificado de profesionalidad de nivel 2
- Inicio: **19/12/2022**
- Fin: **26/05/2023**
- Horario: **De lunes a viernes de 8 a 15,30h**

** las fechas de inicio y fin aquí indicadas pueden variar, consúltanos.*

COMPETENCIAS GENERALES

- El alumno/a aprenderá a prestar servicios de **recepción de calidad** y **apoyo a la gestión administrativa** derivada de los contactos con el **público o cliente**, interno o externo, con un **servicio de calidad**, de acuerdo con sus capacidades y responsabilidades, utilizando **métodos informáticos y telemáticos**, así como un **idioma extranjero**, si es necesario.
- La persona que realice este curso aprenderá cómo se **gestiona y transmite información a clientes**, proveedores, superiores jerárquicos, miembros del equipo y otros. Se interpretan **protocolos y mensajes verbales y escritos**. Se preparan **documentos oficiales y comerciales**. También, cómo se **crean informes, faxes, formularios de gestión interna y envíos por correo**. O cómo se registran los documentos y la información, y se ordenan y envían adecuadamente a la institución correspondiente. Aprenderás a registrar y enviar la **información cifrada y restringida**. Igualmente, como se busca información: las **transacciones por intranet o Internet** pueden importar y exportar los datos solicitados. Se desarrolla y utiliza la capacidad de comunicación y venta. Y finalmente, cómo se proporciona un **servicio de calidad**, de acuerdo con los requisitos estándar.

TEMARIO DEL CURSO

- **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)
- **Módulo de formación complementaria (40 horas):**
 - Prevención de riesgos laborales (PRL) (30 horas)
 - Formación en orientación laboral, igualdad de género y sensibilización ambiental (FOL) (10 horas)

SALIDAS LABORALES

Realizando este curso podrás trabajar como empleado en cualquier empresa u organización, en el sector privado o público, y principalmente en un departamento comercial, un departamento de compras, o un almacén, o un centro de servicios, cumpliendo las peticiones de un directivo superior. Se encuentra en todos los ámbitos de actividad, así como en el sector público, donde tiene un alto grado de transectorialidad.

Resumen de sectores productivos:

- 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

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	REQUISITOS PARA ACCEDER AL CURSO
<ul style="list-style-type: none"> ● Es una titulación acreditada oficial. ● Este curso es un Certificado de profesionalidad de nivel 2. ● El nivel 2 iguala a un Ciclo Formativo de Grado Medio. ● Tú CV puede completarse, ya que los certificados de profesionalidad son reconocidos y valorados, a nivel laboral. ● Este tipo de certificado acredita tus conocimientos y hacerlo de manera oficial. ● El certificado de profesionalidad emitido por el SEPE es válido en todo el territorio nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Tener 16 años. ● Titulación requerida, ESO. ● Tener un certificado de profesionalidad de nivel 2. ● Haber obtenido un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional. ● Cumplir el requisito de acceso a los ciclos formativos de grado medio, o haber superado las pruebas de acceso. ● Tener aprobado el trámite de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.

SOC

Servei d'Ocupació
de Catalunya

tau 
38 años viajando contigo

PIDE MÁS INFORMACIÓN

 93 386 26 97

 663 23 98 88

 Sant Ramón, 23 (Sta. Coloma de Gramenet)

 info@tauformar.com

 www.edu.tauformar.com

“Aquesta actuació està impulsada i subvencionada pel Servei Públic d’Ocupació de Catalunya –SOC- amb fons rebuts del Ministeri d’Educació i Formació Professional”