

Activitats Administratives en la Relació amb el Client

Durada

800 hores

Competència general

Realitzar les operacions de recepció i suport a la gestió administrativa derivada de les relacions amb el públic o client, intern o extern, amb qualitat de servei, dins del seu àmbit d'actuació i responsabilitat, utilitzant els mitjans informàtics i telemàtics, i en cas necessari, una llengua estrangera, i aplicant els procediments interns i la normativa vigent.

Entorn professional

Àmbit professional:

Aquest professional desenvolupa la seva activitat per compte d'altre, en qualsevol empresa o entitat del sector privat o públic, principalment en un departament comercial, un departament de compres i/o magatzem, o en un servei de recepció, registre, atenció de reclamacions o atenció post venda, realitzant les funcions a instàncies d'un responsable superior.

Ocupacions o llocs de treball relacionats:

Telefonista-recepcionista d'oficina.
Empleat administratiu de serveis d'emmagatzematge i recepció.
Recepcionista en establiments diferents d'oficines, en general.
Hostessa d'informació.
Operador-gravador de dades en ordinador.
Auxiliar administratiu amb tasques d'atenció al públic.
Auxiliar de suport administratiu a la gestió de compra i/o venda.
Auxiliar administratiu comercial.
Auxiliar de control i informació.

Continguts

Mòdul 1: Tècniques de Recepció i Comunicació - 90 hores

- Processos de comunicació en les organitzacions i Administració Pública.
- Comunicació interpersonal en les organitzacions i Administració Pública.
- Recepció de visites en les organitzacions i Administració Pública.
- Comunicació telefònica en les organitzacions i Administració Pública.
- Elaboració i transmissió de comunicacions escrites, privades i oficials.
- Registre i distribució de la informació i documentació convencional o electrònica.

Mòdul 2: Operacions Administratives Comercials - 160 hores

1. Atenció al Client en el Procés Comercial - 40 h
 - Atenció al client en les operacions de compravenda.
 - Comunicació d'informació comercial en els processos de compravenda.
 - Adaptació de la comunicació comercial al telemarketing.
 - Tramitació en els serveis de postvenda.

2. Gestió Administrativa del Procés Comercial - 80 h
 - Tramitació administrativa del procediment d'operacions de compravenda habitual.
 - Aplicació de la normativa mercantil i fiscal vigent.
 - Gestió d'estocs i inventaris.
3. Aplicacions Informàtiques de Gestió Comercial - 40 h
 - Utilització d'aplicacions de gestió en relació amb clients-proveïdors (CRM).
 - Utilització d'aplicacions de gestió de magatzem.
 - Utilització d'aplicacions informàtiques de gestió de la facturació.
 - Utilització d'eines d'aplicacions de gestió de la postvenda.

Mòdul 3: Gravació de Dades - 90 hores

- Organització i manteniment del lloc de treball i els terminals informàtics.
- L'actuació personal i professional a l'entorn de treball.
- Aplicació de Tèc. mecanogràfiques en teclats estesos i numèrics de terminals informàtics.
- Ús de tècniques de correcció i assegurament de resultats.

Mòdul 4: Gestió d'Arxius - 60 hores

- Gestió d'arxius, públics i privats.
- Optimització bàsica d'un sistema d'arxiu electrònic.
- Gestió bàsica d'informació en sistemes gestors de bases de dades.

Mòdul 5: Llengua Estrangera Professional per a la Gestió Administrativa en la Relació amb el Client - 90 hores

- Ús bàsic d'una llengua estrangera en la recepció i relació amb el client.
- Comunicació bàsica, oral i escrita, en l'atenció al client i tractament de queixes o reclamacions.
- Elaboració de documentació administrativa i comercial.

Mòdul 6: Ofimàtica - 190 hores

1. Sistema Operatiu Windows, Recerca d'Informació: Internet / Intranet i Correu electrònic - 30 h
2. Aplicacions Informàtiques de Tractament de Textos (Microsoft Word) - 30 h
3. Aplicacions Informàtiques de Fulls de Càlcul (Microsoft Excel) - 50 h
4. Aplicacions Informàtiques de Bases de Dades Relacionals (Microsoft Access) - 50 h
5. Aplicacions Informàtiques per a Presentacions: Gràfiques d'Informació (Microsoft PowerPoint) - 30 h

Mòdul 7: Pràctiques Professionals no Laborals - 120 hores

Requisits d'accés

Per aquest certificat de professionalitat de nivell 2, la persona participant haurà de reunir un dels següents requisits acadèmics:

- Títol de graduat en Educació Secundària Obligatòria.
- Certificat de professionalitat del mateix nivell del mòdul o certificat de professionalitat al qual es vol accedir.
- Certificat de professionalitat de nivell 1 de la mateixa família i àrea professional a la qual es vol accedir.
- Haver superat la prova d'accés als Cicles Formatius de Grau Mitjà.
- Complir els requisits acadèmics d'accés als Cicles Formatius de Grau Mitjà.
- Formació Professional de Primer Grau (FP I).
- Prova d'accés a la universitat per a majors de 25 anys i/o 45 anys.

** En cas de títols estrangers, cal que estiguin homologats, o bé que s'hagi emès una resolució per la qual s'accepti la convalidació d'un títol estranger.*