

## Telefonista - Recepcionista de Oficina (Adm. en relación con el cliente)

Ref: 44121057

Ocupación de **Recepcionista-Telefonista en oficinas, en general**. Adaptado en su totalidad a los contenidos regulados en el Real Decreto 1210/2009, de 17 de Julio, por el que se establece el Certificado de Profesionalidad de Actividades administrativas en la relación con el cliente, código: ADGG0208 de la Familia Profesional: Administración y gestión.

Primer Semestre	Segundo Semestre	Tercer Semestre	Cuarto Semestre
<p><b>Manual: Técnicas de recepción y comunicación</b> UD 1. Procesos de comunicación en organizaciones y administración pública. UD 2. Comunicación interpersonal. UD 3. Recepción de visitas. UD 4. Comunicación telefónica. UD 5. Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales. UD 6. Registro y distribución de la información.</p> <p><b>Manual: Atención al cliente en el proceso comercial</b> UD 1. Atención al cliente en las operaciones de compraventa. UD 2. Comunicación de información comercial. UD 3. Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing. UD 4. Tramitación en los servicios de postventa.</p> <p><b>Manual: Gestión administrativa del proceso comercial</b> UD 1. Atención al cliente en las operaciones de compraventa. UD 2. Aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigente en las operaciones de compraventa. UD 3. Gestión de stocks e inventarios.</p>	<p><b>Manual: Aplicaciones informáticas de gestión comercial</b> UD 1. Aplicaciones de gestión en relación con clientes y proveedores (CRM). UD 2. Aplicaciones de gestión de almacén. UD 3. Aplicaciones informáticas de gestión de la facturación. UD 4. Herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa.</p> <p><b>Manual: Grabación de datos</b> UD 1. Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales. UD 2. Actuación personal y profesional en el entorno de trabajo. UD 3. Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados extendidos de terminales informáticos. UD 4. Aplicación de técnicas mecanográficas en teclado numérico de terminales informáticos. UD 5. Utilización de técnicas de corrección y aseguramiento de resultados.</p> <p><b>Manual: Gestión de archivos</b> UD 1. Gestión de archivos, públicos y privados. UD 2. Optimización básica de un sistema de archivo electrónico. UD 3. Gestión básica de información en sistemas gestores de base de datos.</p>	<p><b>Manual: Sistemas operativos y búsqueda de la información: Internet y Correo Electrónico</b> Se estudia lo referente a la búsqueda, el almacenamiento y el envío de información. Se explican temas referentes al hardware, al sistema operativo Windows 7, Internet y su navegación, la utilización del correo electrónico y la transferencia de archivos FTP.</p> <p><b>Manual: Aplicaciones informáticas de Tratamiento de Textos</b> Este curso tiene como objetivo conocer y manejar las herramientas básicas que proporciona Word para la creación, modificación e impresión de documentos de textos.</p> <p><b>Manual: Aplicaciones informáticas de hoja de cálculos</b> El alumno adquiere un elevado grado de destreza a través de las diferentes herramientas que proporciona Excel. Para ello se inicia con una revisión de los comandos básicos, para posteriormente, conocer las múltiples aplicaciones y posibilidades que ofrece la hoja de cálculo.</p>	<p><b>Manual: Aplicaciones informáticas de Bases de datos relacionales</b> En el curso el alumno aprenderá a diseñar una base de datos, a planificar las relaciones entre tablas, a utilizar los distintos tipos de vistas y a manipular los campos y sus formatos.</p> <p><b>Manual: Aplicaciones informáticas para presentaciones gráficas de información</b> El alumno aprenderá las funciones básicas sobre el tratamiento de diapositivas como es la creación, el formateo, la modificación y la preparación de presentaciones. Además aprenderá otras funciones como duplicar y mover textos, insertar dibujos e imágenes dentro de una misma diapositiva o entre varias.</p> <p><b>Manual: Lengua extranjera profesional</b> Este curso aportará al alumno los conocimientos para conocer la lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente. Gracias al contenido formativo, se adquieren las habilidades para realizar las tareas de gestión administrativas necesarias para desenvolverse en un entorno profesional y relacionarse en inglés con el cliente.</p>