

Denominación: ADGG0208 - ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE**Familia profesional:** Administración y Gestión**Modalidad:** Teleformación / Presencial**Área profesional:** Gestión de la información y comunicación**Nivel de cualificación profesional:** 2**Duración:**

El Certificado de Profesionalidad tiene una duración total de 800 horas, repartidas del siguiente modo:

- ✓ 657 horas teleformación en el **Campus Virtual FO&CO**
- ✓ 23 horas presenciales
 - 9 horas de tutorías presenciales en el centro de formación
 - 14 horas de evaluación presencial en el centro de formación
- ✓ 120 horas prácticas en **centros de trabajo ***

*Módulo posible de convalidar según experiencia profesional.

TOTAL: 800 horas➤ **OBJETIVOS:**

El objetivo general a alcanzar tras el desarrollo de esta acción formativa es que los participantes sean capaces de 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.

➤ **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.

➤ **ESTRUCTURA**

(ADGG0208) ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

Módulos certificado	H. CP	Unidades formativas	Horas
MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación.	90		90
MF0976_2: Operaciones administrativas comerciales	160	UF0349: Atención al Cliente en el Proceso Comercial	40
		UF0350: Gestión Administrativa del Proceso Comercial	80
		UF0351: Aplicaciones Informáticas de Gestión Comercial	40
MF0973_1: Grabación de datos.	90		90
MF0978_2: Gestión de Archivos.	60		60
MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente	90		90
MF0233_2: Ofimática	190	UF0319: Sistema Operativo, Búsqueda de la Información: Internet/Intranet y Correo Electrónico	30
		UF0320: Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de Textos	30
		UF0321: Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo	50
		UF0322: Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales	50
		UF0323: Aplicaciones Informáticas para Presentaciones: Gráficas de Información	30
MP0079	120	Módulo de prácticas profesional no laborales de Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente	120
Duración horas módulos formativos			800

➤ METODOLOGÍA:

La metodología de este curso combina la **modalidad online** con la **presencial**, poniendo a tu disposición un equipo docente que te facilitará el apoyo que necesites, así como una serie de herramientas que fomenten el contacto con tus compañeros y la participación activa del alumnado, necesaria para tu aprendizaje.

➤ METODOLOGÍA ONLINE:

La metodología del **Campus Virtual FO&CO** se basa en la utilización de procedimientos y herramientas que implican activamente al alumnado en el proceso de formación, en un entorno flexible e interactivo.

El Campus presenta un contenido multimedia e interactivo que, combina el texto con índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación, secuenciados pedagógicamente de manera que faciliten tu comprensión.

Los cursos incluyen:

- Actividades de aprendizaje.
- Actividades en equipo
- Controles con pruebas objetivas
- Casos prácticos
- Elementos multimedia y recursos didácticos: esquemas, fotografías, mapas conceptuales, etc.
- Videos explicativos relacionados con el contenido.
- Glosario de términos.
- Resumen al final de cada Unidad
- Foros de discusión
- Salas de Chat
- Videoconferencia

Con estos elementos pretendemos que puedas profundizar en los contenidos y aprovechar al máximo tu aprendizaje.

➤ METODOLOGÍA PRESENCIAL EN EL CENTRO DE FORMACIÓN

El curso está basado también en la formación práctica, con una serie de **tutorías presenciales** a realizar en el centro de formación bajo la supervisión de un tutor.

Estas tutorías permiten al tutor evaluar las habilidades personales y sociales, así como los conocimientos vinculados a la profesionalidad del alumnado.

Al finalizar cada curso habrá una prueba de **evaluación presencial**. Cada alumno recibirá una guía donde se detallarán los días de sesiones presenciales, tutor y centro de formación.