



Guía didáctica

Actividades administrativas de recepción y
relación con el cliente

INTRODUCCIÓN

Con la realización de este curso, adquirirás las habilidades necesarias para realizar las operaciones de recepción y apoyo a las distintas actividades administrativas derivadas de las relaciones con el público o cliente.

A través de los diferentes módulos, te daremos las claves para ofrecer un servicio de calidad dentro de tu ámbito de actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos, aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.

Podrás desarrollar tu actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad como Telefonista-Recepcionista de Oficina, Empleado Administrativo de servicios de almacenamiento y recepción, Recepcionista, Azafata de información, o Auxiliar administrativo comercial.

OBJETIVO GENERAL

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, aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.

Contenidos

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE (100 horas)		
MÓDULO FORMATIVO	UNIDADES DE APRENDIZAJE	HORAS
Módulo I. Operaciones administrativas comerciales (70 horas)	UA1. El equipo comercial dentro de la empresa <ul style="list-style-type: none"> • Introducción y objetivos • Organigrama de la empresa • Funciones del organigrama • Contenido del organigrama • Símbolos y referencias convencionales de mayor uso en un organigrama • Gestión del equipo comercial o fuerza de ventas • Factores claves para conseguir un equipo comercial exitoso. • Descripción de los puesto de trabajo • Elementos que componen las descripciones de funciones y tareas • Análisis de la información • Fijación de objetivos • Profesiograma de los puestos de trabajo • Diseño de perfiles • Planes de carrera • La inducción • El desarrollo o capacitación de la fuerza de ventas 	11,30 min
	Cuestionario de Autoevaluación UA1	30 min
	Tiempo total de la unidad	12
	UA2. Selección del equipo comercial <ul style="list-style-type: none"> • Introducción y objetivos • Clasificación de las candidaturas 	

<ul style="list-style-type: none"> • Selección de currículums • Las solicitudes de empleo • El e-recruiting • Estrategias y tipos de entrevista • Pruebas técnicas • Test psicotécnicos • Dinámicas grupales • La entrevista • Tipos de entrevistas • Cualidades del buen entrevistador • Análisis de los candidatos • Comprobación de referencias 	11,30 min
Cuestionario de Autoevaluación UA2	30 min
Tiempo total de la unidad	12
UA3. Formación del equipo comercial <ul style="list-style-type: none"> • Introducción y objetivos • Plan de formación del departamento comercial • Recursos implicados en el plan de formación • Formación en la empresa • Formación en captación de clientes • Modelo canvas y técnicas innovadoras de captación • Formación en fidelización de clientes • Marketing relacional o CRM • Formación en recursos para el trato con clientes 	10,30 min
Cuestionario de Autoevaluación UA3	30 min
Tiempo total de la unidad	11
UA4. El equipo comercial <ul style="list-style-type: none"> • Introducción y objetivos • Estructura organizativa • Factores de la estructura organizativa 	9,30 min

<ul style="list-style-type: none"> • Modelos de la estructura organizativa • Principios básicos de la estructura organizativa • Descripción de puestos del departamento comercial • Comunicación en el equipo comercial • Ética profesional • Consejos de buenas prácticas 	
Cuestionario de Autoevaluación UA4	30 min
Tiempo total de la unidad	10
UA5. Dirección comercial	
<ul style="list-style-type: none"> • Introducción y objetivos • Estrategia de dirección • Dirección de equipos • Tipos de liderazgo • Habilidades directivas • Toma de decisiones • Fases, medidas y control de la toma de decisiones 	8,30 min
Cuestionario de Autoevaluación UA5	30 min
Tiempo total de la unidad	9 min
UA6. Gestión del equipo comercial	
<ul style="list-style-type: none"> • Introducción y objetivos • Motivación y remuneración del equipo comercial • Escucha y diálogo • Reuniones de intercambio de información • Motivación del personal • Promoción interna • Delegación de responsabilidades • Seguimiento y evaluación comercial • Trabajos administrativos • Establecimiento de objetivos • Herramientas de control y apoyo 	14,30 min

	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de trabajo • Planificación del equipo comercial • Aspectos económico-financieros de las condiciones comerciales 	
	Cuestionario de Autoevaluación UA6	30 min
	Tiempo total de la unidad	15
	Actividad de Evaluación 1	30 min
	Actividad de Evaluación 2	30 min
	6 UNIDADES	70 HORAS

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE (100 horas)		
MÓDULO FORMATIVO	UNIDADES DE APRENDIZAJE	HORAS
Módulo II. Ofimática (12 horas)	<p>UA1. Paquete office</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introducción y objetivos • Conocimientos básicos y funcionamiento a nivel de usuario: Procesador de textos • Diseño y edición de documentos • Fuente • Párrafo • Encabezados y pies de página • Numeración de páginas • Inserción de números de página y sección • Bordes y sombreados • Numeración y viñetas • Diseño de página • Insertar tablas • Insertar gráficos • Hojas de cálculo: Excel • Hojas • Crear tablas • Modificar • Insertar, eliminar filas y columnas • Funciones de cálculo básicas • Bases de datos: Access • Componentes de una base de datos • Insertar campos • Bases de datos relacionales • Tablas: Crear una tabla y formato de tabla • Vistas de formulario • El asistente para consultas • Informes 	10 min

	<ul style="list-style-type: none"> • Presentaciones gráficas: PowerPoint • Objetos • Formatos de texto y párrafos • Líneas y formas • Transiciones y efectos 	
	Cuestionario de Autoevaluación UA1	30 min
	Actividad de Evaluación 3	1,30 min
	Tiempo total de la unidad	12
	1 UNIDAD	12 HORAS

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE (100 horas)		
MÓDULO FORMATIVO	UNIDADES DE APRENDIZAJE	HORAS
Módulo III. Grabación de datos y gestión de archivos (10 horas)	UA1. Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales informáticos en el proceso de grabación de datos <ul style="list-style-type: none"> • Introducción y objetivos • Planificar el proceso de grabación de datos • Organización del tiempo de actividad, el área de trabajo y documentos a grabar: técnicas de optimización, recursos y criterios de organización • Ladrones de tiempo • Programación de la actividad de grabación de datos • Mantenimiento y reposición de terminales informáticos y recursos o materiales • Postura corporal ante el terminal informático/nolink • Mitigación de riesgos laborales derivados de la grabación de datos: adaptación ergonómica de las herramientas y espacios de trabajo • Normativa vigente en materia de seguridad, salud e higiene postural 	8,30 min
	Cuestionario de Autoevaluación UA1	30 min
	Actividad de Evaluación 4	1
	Tiempo total de la unidad	
	1 UNIDAD	10 HORAS

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE (100 horas)		
MÓDULO FORMATIVO	UNIDADES DE APRENDIZAJE	HORAS
TRANSVERSAL Módulo IV. Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres (2 horas)	UA1. Igualdad de género <ul style="list-style-type: none"> • Introducción y objetivos • Igualdad legal e igualdad efectiva • Políticas específicas de género • Igualdad en el ámbito laboral: Sectores productivos, conciliación de la vida laboral y familiar • Igualdad en el empleo • Conciliación de la vida laboral y familiar 	1,30 min
	Cuestionario de Autoevaluación UA1	30 min
	Tiempo total de la unidad	2
	1 UNIDAD	2 HORAS

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE (100 horas)		
MÓDULO FORMATIVO	UNIDADES DE APRENDIZAJE	HORAS
TRANSVERSAL Módulo V. Sensibilización ambiental y gestión de residuos (2 horas)	UA1. Sensibilización medioambiental <ul style="list-style-type: none"> • Introducción y objetivos • Conceptos básicos: Medio ambiente, cambio climático, desarrollo sostenible • Ecosistema, sucesión ecológica y otros conceptos medioambientales • Buenas prácticas ambientales en la actividad profesional objeto de formación • Uso del agua • Uso de los residuos. La regla de las tres “R” 	1,30 min
	Cuestionario de Autoevaluación UA1	30 min
	Tiempo total de la unidad	2
	1 UNIDAD	2 HORAS

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE (100 horas)		
MÓDULO FORMATIVO	UNIDADES DE APRENDIZAJE	HORAS
TRANSVERSAL Módulo VI. Aplicación y seguimiento de medidas de prevención de riesgos laborales (4 horas)	UA1. Organización del trabajo preventivo: “Rutinas” básicas <ul style="list-style-type: none"> • Introducción y objetivos • Los Servicios de Prevención • Modalidades de organización preventiva • Organización de la participación de los trabajadores • Rutinas “básicas” en materia preventiva 	1,30 min
	Cuestionario de Autoevaluación UA1	30 min
	Tiempo total de la unidad	2
	UA2. Aplicación y seguimiento de medidas de prevención de riesgos laborales <ul style="list-style-type: none"> • Introducción y objetivos • Documentación del sistema de gestión de la prevención • Documentación exigible por la ley de prevención de riesgos laborales • Notificación de enfermedades profesionales y de accidentes de trabajo • Registro de accidentes 	1,30 min
	Cuestionario de Autoevaluación UA1	30 min
	Tiempo total de la unidad	2
	1 UNIDAD	4 HORAS