

Guía didáctica

ADGG0208. Actividades administrativas en la relación con el cliente

INTRODUCCIÓN

El objetivo general de este curso es el 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.

Para lograr el objetivo, se capacitará al alumno en la adquisición de habilidades profesionales necesarias para recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas, realizar las gestiones administrativas del proceso comercial, introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia, gestionar el archivo en soporte convencional e informático, comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente umbral B1 en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente y por último, manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

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, y en caso necesario, una lengua extranjera, y aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.

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.

Contenidos

ADGG0208. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE (680 horas)		
Unidad de competencia: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.		
MODULO FORMATIVO	UNIDADES DE APRENDIZAJE	HORAS
MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación. (90 horas)	UA1. Procesos de comunicación en las organizaciones y administración pública.	16
	UA2. Comunicación interpersonal en organizaciones.	10
	UA3. Recepción de visitas en organizaciones y administraciones públicas.	16
	UA4. Comunicación telefónica en organizaciones y administraciones públicas.	16
	UA5. Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales.	16
	UA6. Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica.	16
	UA4. Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa.	16

ADGG0208. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE (680 horas)

Unidad de competencia: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

MODULO FORMATIVO	UNIDADES FORMATIVAS	UNIDADES DE APRENDIZAJE	HORAS
MF0976_2: Operaciones administrativas comerciales	UF349. Atención al cliente en el proceso comercial. (40 horas)	UA1. Atención al cliente en las operaciones de compraventa.	10
		UA2. Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa.	10
		UA3. Adaptación de la comunicación comercial al Telemarketing.	10
		UA4. Tramitación en los servicios de postventa.	10
	UF350. Gestión administrativa del proceso comercial. (80 horas)	UA1. Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compraventa convencional.	30
		UA2. Aplicación de la normativa mercantil y fiscal en las operaciones de compraventa.	25
		UA3. Gestión de stocks e inventarios.	25
	UF351. Aplicaciones informáticas de la gestión comercial. (40 horas)	UA1. Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores (CRM).	10
		UA2. Utilización de aplicaciones de gestión de almacén.	10

	UA3. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de la facturación.	10
	UA4. Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa.	10

ADGG0208. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE (680 horas)

Unidad de competencia: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

MODULO FORMATIVO	UNIDADES DE APRENDIZAJE	HORAS
MF0973_1. Grabación de datos (90 horas)	UA1. Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales informáticos en el proceso de grabación de datos.	18
	UA2. La actuación personal y profesional en el entorno de trabajo de la actividad de grabación de datos.	18
	UA3. Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados extendidos de terminales informáticos.	18
	UA4. Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados numéricos de terminales informáticos.	18
	UA5. Utilización de técnicas de corrección y aseguramiento de resultados.	18

ADGG0208. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE (680 horas)

Unidad de competencia: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

MODULO FORMATIVO	UNIDADES DE APRENDIZAJE	HORAS
MF0978_2. Gestión de archivos (60 horas)	UA1. Gestión de archivos, públicos y privados.	20
	UA2. Optimización básica de un sistema de archivo electrónico.	20
	UA3. Gestión básica de información en sistemas gestores de bases de datos.	20

ADGG0208. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE (680 horas)

Unidad de competencia: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente umbral B1 (equivalente a intermedio) en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.

MODULO FORMATIVO	UNIDADES DE APRENDIZAJE	HORAS
MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente. (90 horas)	UA1. Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente.	30
	UA2. Comunicación básica oral y escrita, en una lengua extranjera, en la atención al cliente y tratamiento de quejas o reclamaciones	30
	UA3. Elaboración en una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial	30

ADGG0208. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE (680 horas)

Unidad de competencia: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación

MODULO FORMATIVO	UNIDAD FORMATIVA	UNIDADES DE APRENDIZAJE	HORAS
MF0233_2. Ofimática (190 horas)	UF0319. Sistema operativo, búsqueda de la información: internet/intranet y correo electrónico (30 horas)	UA1. Introducción al ordenador (hardware, software). Utilización básica de los sistemas operativos habituales.	10
		UA2. Introducción a la búsqueda de información en Internet y navegación.	10
		UA3. Utilización y configuración de correo electrónico como intercambio de información. Transferencia de ficheros FTP.	10
	UF0320. Aplicaciones informáticas tratamiento de textos (30 horas)	UA1. Conceptos generales y características fundamentales del programa de tratamiento de textos.	10
		UA2. Tablas, correcciones de textos y creación de estilos y plantillas.	10
		UA3. Documentos compartidos, fusión y automatización de tareas.	10
	UF03021. Aplicaciones informáticas hojas de cálculo. (50 horas)	UA1. Conceptos generales, características fundamentales y desplazamiento por la hoja de cálculo. Almacenamiento y recuperación de un libro. Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo.	10
		UA2. Introducción de datos, edición y modificación de la hoja de cálculo. Operaciones con rangos.	10
		UA3. Fórmulas y funciones.	10

		UA4. Inserción de gráficos y otros elementos para representar la información contenida en las hojas de cálculo. Trabajo con datos. Importación desde otras aplicaciones del paquete ofimático.	10
		UA5. Utilización de las herramientas de revisión y trabajo con libros compartidos. Plantillas y macros.	10
UF0322. Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales (50 horas)		UA1. Introducción y conceptos generales de la aplicación de base de datos. Creación, inserción y realización de cambios en la estructura de las tablas y creación de relaciones.	20
		UA2. Creación, modificación y eliminación de consultas o vistas.	10
		UA 3. Creación de formularios para introducir y mostrar registros de las tablas o resultados de consultas.	10
		UA 4. Creación de informes y reports para la impresión de registros de las tablas o resultados de consultas.	10
UF0323. Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información (30 horas)		UA1. Diseño, organización y archivo de las presentaciones. Introducción y conceptos generales. Acciones con diapositivas	10
		UA2. Trabajo con objetos.	10
		UA 3. Documentación de la presentación. Diseños y estilos. Impresión de diapositivas en diferentes soportes. Presentación de diapositivas teniendo en cuenta lugar e infraestructura.	10