



esetec

ESCUELA SUPERIOR  
DE ESTUDIOS TÉCNICOS DE CANARIAS

## Actividades administrativas en la relación con el cliente

810 horas Presencial Inicio: 17/01/2019 Fin: 03/07/2019 Zona sur Tenerife Gratuito

### HORARIOS Y FECHAS

El curso "Actividades administrativas en la relación con el cliente" se realizará de lunes a viernes en horario de mañana de 8.00 a 14.00 horas.

### OBJETIVOS

El curso "técnicas de recepción y comunicación" te proporcionará los conocimientos y habilidades necesarias para identificar la estructura funcional de organizaciones tipo y de la Administración Pública, distinguiendo los flujos de información en las comunicaciones orales o escritas, de forma presencial, telemática o electrónica y sus medios de canalización.

### CONTENIDOS

#### Técnicas de recepción y comunicación

Procesos de comunicación en las organizaciones y Administración Pública. Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas. Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas. Comunicación telefónica en organizaciones y Administraciones Públicas. Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales. Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica.

#### Operaciones administrativas comerciales

Atención al cliente y comunicación de información comercial en procesos de compraventa. Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa. Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing. Tramitación en los servicios de postventa.

#### Grabación de datos

Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales informáticos en el proceso de grabación de datos. La actuación personal y profesional en el entorno de trabajo de la actividad de grabación de datos. Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados extendidos de terminales informáticos. Utilización de técnicas de corrección y aseguramiento de resultados.

#### Gestión de archivos

Gestión de archivos, públicos y privados. Optimización básica de un sistema de archivo electrónico. Gestión básica de información en sistemas gestores de bases de datos.

#### Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente.

Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente. Comunicación básica oral y escrita, en una lengua extranjera, en la atención al cliente y tratamiento de quejas o reclamaciones. Elaboración en una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial.

#### Ofimática

## Módulo de prácticas profesionales no laborales de actividades administrativas en la relación con el cliente

Comunicación en la empresa. Aplicación de técnicas de gestión documental de la organización, en formato convencional y/o informático. Tramitación administrativa del proceso comercial. Comunicación por medio de una lengua extranjera en todas las actividades administrativas de recepción y relación con el cliente. Integración y comunicación en el centro de trabajo.

### REQUISITOS DE ACCESO

Certificado de profesionalidad de nivel 2.

Para acceder al curso **“Actividades administrativas en la relación con el cliente”** se debe cumplir alguno de los siguientes requisitos:

- Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.
- Certificado de profesionalidad de nivel 2.
- Certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio o bien haber superado las correspondientes pruebas de acceso reguladas por las administraciones educativas.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- Tener las competencias clave necesarias, de acuerdo con lo recogido en el anexo IV del real decreto 34/2008, para cursar con aprovechamiento la formación correspondiente al certificado de profesionalidad.

[Matricularme >](#)