

ADGG0208 ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

RD 1210/2009, de 17 de julio, modificado por el RD 645/2011, de 9 de mayo

OCUPACIONES O PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS

- 44121057 Recepcionistas-telefonistas en oficinas, en general
- 44231013 Operadores de central telefónica
- 41211056 Empleados administrativos de los servicios de almacenamiento y recepción
- 44121048 Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas, en general
- 44121011 Azafatos o auxiliares de información
- 43011025 Operadores-grabadores de datos en ordenador
- 45001019 Empleados administrativos con tareas de atención al público no clasificados bajo otros epígrafes

CONTENIDO

UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.

- **MF0975_2: TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN.**

1. Procesos de comunicación en las organizaciones y administración pública.
2. Comunicación interpersonal en organizaciones y administraciones públicas.
3. Recepción de visitas en organizaciones y administraciones públicas.
4. Comunicación telefónica en organizaciones y administraciones públicas.
5. Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales.
6. Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica.

UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

- **MF0976_2: OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES.**

- **UF0349: Atención al cliente en el proceso comercial.**
 1. Atención al cliente en las operaciones de compraventa.
 2. Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa.
 3. Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing.
 4. Tramitación en los servicios de posventa.
- **UF0350: Gestión administrativa del proceso comercial.**
 1. Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compra-venta convencional.
 2. Aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigente en las operaciones de compraventa.
 3. Gestión de stocks e inventarios.
- **UF0351: Aplicaciones informáticas de gestión comercial.**
 1. Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores (CRM).
 2. Utilización de aplicaciones de gestión de almacén.
 3. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de la facturación.
 4. Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa.

PROGRAMA DE MATERIAS A IMPARTIR

UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

- **MF0973_1: GRABACIÓN DE DATOS.**

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

UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

- **MF0978_2: GESTIÓN DE ARCHIVOS.**

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

UC0977_2: 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.

- **MF0977_2: LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE.**

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

UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

- **MF0233_2: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN.**

- **UF0319: *Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/Intranet y Correo electrónico.***

1. Introducción al ordenador (hardware y software).
2. Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/Intranet y correo electrónico.
3. Introducción a la búsqueda de información en Internet.
4. Navegación por la World Wide Web.
5. Utilización y configuración de correo electrónico como intercambio de información.
6. Transferencia de ficheros FTP.

- **UF0320: *Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos.***

1. Conceptos generales y características fundamentales del programa de tratamiento de textos.
2. Introducción, desplazamiento del cursor, selección y operaciones con el texto del documento.
3. Archivos de la aplicación de tratamiento de textos, ubicación, tipo y operaciones con ellos.
4. Utilización de las diferentes posibilidades que ofrece el procesador de textos para mejorar el aspecto del texto.
5. Configuración de página en función del tipo de documento a desarrollar utilizando las opciones de la aplicación. Visualización del resultado antes de la impresión.
6. Creación de tablas como medio para mostrar el contenido de la información, en todo el documento o en parte de él.
7. Corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática, utilizando las diferentes posibilidades que ofrece la aplicación.
8. Impresión de documentos creados en distintos formatos de papel, y soportes como sobres y etiquetas.
9. Creación de sobres y etiquetas individuales y sobres, etiquetas y documentos modelo para creación y envío masivo.
10. Inserción de imágenes y autoformas en el texto para mejorar el aspecto del mismo.
11. Creación de estilos que automatizan tareas de formato en párrafos con estilo repetitivo y para la creación de índices y plantillas.
12. Utilización de plantillas y asistentes que incorpora la aplicación y creación de plantillas propias basándose en estas o de nueva creación.
13. Trabajo con documentos largos.
14. Fusión de documentos procedentes de otras aplicaciones del paquete ofimático utilizando la inserción de objetos del menú Insertar.
15. Utilización de las herramientas de revisión de documentos y trabajo con documentos compartidos.
16. Automatización de tareas repetitivas mediante grabación de macros.

PROGRAMA DE MATERIAS A IMPARTIR

○ UF0321: **Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo.**

1. Conceptos generales y características fundamentales de la aplicación de hoja de cálculo.
2. Desplazamiento por la hoja de cálculo.
3. Introducción de datos en la hoja de cálculo.
4. Edición y modificación de la hoja de cálculo.
5. Almacenamiento y recuperación de un libro.
6. Operaciones con rangos.
7. Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo.
8. Fórmulas.
9. Funciones.
10. Inserción de Gráficos, para representar la información contenida en las hojas de cálculo.
11. Inserción de otros elementos dentro de una hoja de cálculo.
12. Impresión.
13. Trabajo con datos.
14. Utilización de las herramientas de revisión y trabajo con libros compartidos.
15. Importación desde otras aplicaciones del paquete ofimático.
16. Plantillas y macros.

○ UF0322: **Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales.**

1. Introducción y conceptos generales de la aplicación de base de datos.
2. Creación e inserción de datos en tablas.
3. Realización de cambios en la estructura de tablas y creación de relaciones.
4. Creación, modificación y eliminación de consultas o vistas.
5. Creación de formularios para introducir y mostrar registros de las tablas o resultados de consultas.
6. Creación de informes o reports para la impresión de registros de las tablas o resultados de consultas.

○ UF0323: **Aplicaciones informáticas para presentaciones: Gráficas de información.**

1. Diseño, organización y archivo de las presentaciones.
2. Introducción y conceptos generales.
3. Acciones con diapositivas.
4. Trabajo con objetos.
5. Documentación de la presentación.
6. Diseños o Estilos de Presentación.
7. Impresión de diapositivas en diferentes soportes.
8. Presentación de diapositivas teniendo en cuenta lugar e infraestructura.