

# PROGRAMA CURSO: ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS NA RELACIÓN CO CLIENTE

**DURACIÓN: 838 Horas.**

## **TÉCNICAS DE RECEPCIÓN E COMUNICACIÓN. 90 Horas**

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 COMERCIAIS. 160 Horas**

Atención ao cliente no proceso comercial. Atención ao cliente nas operacións de compravenda. Comunicación de información comercial nos procesos de compravenda. Adaptación da comunicación comercial ao Telemarketing. Tramitación nos servizos de postvenda.

Xestión administrativa do proceso comercial. Tramitación administrativa do procedemento de operacións de compravenda convencional. Aplicación da normativa mercantil e fiscal vixente nas operacións de compravenda. Xestión de stocks e inventarios.

Aplicacións informáticas da xestión comercial. 40 Horas. Utilización de aplicacións de xestión en relación con clientes-provedores. Utilización de aplicacións de xestión de almacén. Utilización de aplicacións informáticas de xestión da facturación. Utilización de ferramentas de aplicacións de xestión da postvenda.

## **GRAVACIÓN DE DATOS. 90 horas.**

Organización e mantemento do posto de traballo e os terminais informáticos no proceso de gravación de datos. A actuación persoal e profesional no entorno de traballo da actividade de gravación de datos. Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados estendidos de terminais informáticos. Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados numéricos de terminais informáticos. Utilización de técnicas de corrección e aseguramento de resultados.



### **XESTIÓN DE ARQUIVOS. 6o Horas**

Xestión de arquivos, públicos e privados. Optimización básica dun sistema de arquivo electrónico. Xestión básica de información en sistemas xestores de bases de datos.

### **LINGUA ESTRANXEIRA PROFESIONAL PARA A XESTIÓN ADMINISTRATIVA NA RELACIÓN CO CLIENTE. 9o Horas**

Utilización básica dunha lingua estranxeira na recepción e relación co cliente. Comunicación básica oral e escrita, nunha lingua estranxeira, na atención ao cliente e tratamento de queixas e reclamacións. Elaboración nunha lingua estranxeira de documentación administrativa e comercial.

### **OFIMÁTICA. 19o horas.**

O sistema operativo, busca da información: Internet/Intranet e correo electrónico.

Aplicacións informáticas de tratamento de textos.

Aplicacións informáticas de follas de cálculo.

Aplicacións informáticas de bases de datos relacionales.

Aplicacións informáticas para presentacións gráficas de información.

### **MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONAIS NON LABORAIS DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE RECEPCIÓN E RELACIÓN CO CLIENTE. 12o Horas.**

Comunicación na empresa. Aplicación de técnicas de xestión documental da organización, en formato convencional e /ou informático. Tramitación administrativa do proceso comercial. Comunicación por medio dunha lingua estranxeira en todas as actividades administrativas de recepción e relación co cliente. Integración e comunicación no centro de traballo.

### **INSERCIÓN LABORAL, SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL E NA IGUALDADE DE XÉNERO. 1o Horas.**

**CREACIÓN DE EMPRESAS: 2o Horas.**

**FORMACIÓN PARA A IGUALDADE: 8 Horas**



**XUNTA DE GALICIA**

CONSELLERÍA DE TRABALLO  
E BENESTAR

Dirección Xeral de Formación e Colocación



Unión Europea  
Fondo Social Europeo  
"El FSE invierte en tu futuro"