

## Curso de gestión administrativa y atención al cliente.

**Fechas:** 8 junio-3 julio

**Horario:** de 9:30 a 14:30

**Lugar:** Fundación Piquer – Luis Vives, 4 - ZARAGOZA

**Modalidad:** Presencial **Duración:** 90 horas

### Requisitos:

- Tener entre 16 y 29 años, estar inscrito en Garantía Juvenil y haber realizado la formación troncal del PICE
- Titulación mínima: ESO o tener Certificado de Profesionalidad de nivel 1 de la familia de Administración y Gestión.
- Estar interesados y capacitados para desarrollar la ocupación

### Objetivos:

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

## Índice de contenidos

### Gestión administrativa y atención al cliente (90h.)

#### Unidad 1 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.

#### Unidad 2 Operaciones administrativas comerciales.

- Atención al cliente en el proceso comercial  
Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa, adaptación de la comunicación comercial a tele marketing, tramitación en los servicios de postventa.
- Gestión administrativa del proceso comercial  
Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compraventa internacional, aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigente en las operaciones de compraventa, gestión de stocks e inventarios.
- Aplicaciones informáticas de gestión comercial  
Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes y proveedores CRM, utilización de aplicaciones de gestión de almacén, utilización de aplicaciones informáticas de gestión de la facturación, utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa

#### Unidad 3 Ofimática

Introducción al ordenador. Utilización básica de los sistemas operativos habituales. Introducción a la búsqueda de información en internet. Navegación por la world wide web. Utilización y configuración del correo electrónico como intercambio de información. Transferencia de ficheros FTP.

Cofinanciado por:

### Metodología y Evaluación

La metodología se basará en la cercanía e interacción continua alumno-profesor.

Sobre el material de trabajo, se exponen contenidos para la adquisición de conocimientos teóricos que incidan directamente en las necesidades formativas de los alumnos. A la vez se realizan casos prácticos relacionados con la actividad laboral objeto de la formación. Se realiza por medio de clases tradicionales con apoyo de recursos didácticos.

La entrega del certificado de participación será condicionado a la asistencia del alumno que deberá asistir a mínimo el 75% de la formación y apruebe el examen final de conocimientos y habilidades.

## CALENDARIO

---

### MÓDULO 2: Gestión administrativa y atención al cliente (90h.)

Horario: 8 junio-3 julio de 9:30 a 14:30

Lugar: Fundación Piquer – Luis Vives, 4 - ZARAGOZA

---

#### Fechas:

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes
			8 junio	9 junio
12 junio	13 junio	14 junio	15 junio	16 junio
19 junio	20 junio	21 junio	22 junio	23 junio
26 junio	27 junio	28 junio	29 junio	30 junio
3 julio				

Cofinanciado por:

