

ADGG0208

Certificado de actividades administrativas en la relación con el cliente

Descripción:

Certificado de profesionalidad acreditado por el SEPE

Según contenidos regulados y establecidos en el Real Decreto 645/2011, de 9 de mayo, B.O.E. número 136 de 8 de junio de 2011, por el que se establecen cinco certificados de profesionalidad de la familia profesional Administración y gestión.

Ámbito profesional: Profesional que suele desarrollar 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.

Nº de horas:

680 horas

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

Requisitos y conocimientos:

Al tratarse de un certificado de profesionalidad de nivel 2, es necesario cumplir uno de los siguientes requisitos para poder optar a la Certificación:

- Estar en posesión del Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad del mismo nivel del módulo o módulos formativos y/o del certificado de profesionalidad al que desea acceder.
- Estar en posesión de un 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.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- Tener los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

Contenido ADGG0208: Certificado de actividades administrativas en la relación con el cliente

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación (90 horas)

MF0976_2: (Transversal) Operaciones administrativas comerciales (160 horas)

UF0349: (Transversal) Atención al cliente en el proceso comercial (40 horas)

UF0350: (Transversal) Gestión administrativa del proceso comercial (80 horas)

UF0351: (Transversal) Aplicaciones informáticas de gestión comercial (40 horas)

MF0973_1: (Transversal) Grabación de datos (90 horas)

MF0978_2: (Transversal) Gestión de archivos (60 horas)

MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente (90 horas)

MF0233_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas)

UF0319: (Transversal) Sistema Operativo, Búsqueda de la Información: Internet/Intranet y Correo Electrónico. (30 horas)

UF0320: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de Textos. (30 horas)

UF0321: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo. (50 horas)

UF0322: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales. (50 horas)

UF0323: (Transversal) Aplicaciones Informáticas para Presentaciones: Gráficas de Información. (30 horas)

Más Información:

Sectores productivos:

Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

Telefonista-Recepcionista de Oficina.

Telefonista.

Empleado Administrativo de servicios de almacenamiento y recepción.

Recepcionista en establecimientos distintos de oficinas, en general.

Azafata de información.

Operador-Grabador de datos en Ordenador.

Auxiliar administrativo con tareas de atención al público, no clasificados anteriormente.

Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta.

Auxiliar administrativo comercial.

Auxiliar de control e información

Nivel de cualificación profesional: 2