

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS (FSE+) 2021-2027- PROGRAMA DE EMPLEO, EDUCACIÓN, FORMACIÓN Y ECONOMÍA SOCIAL (ÉFESO)

DESCRIPCIÓN DEL ITINERARIO FORMATIVO
DENOMINACIÓN DE LA ESPECIALIDAD
Actividades administrativas en la relación con el cliente.
FAMILIA PROFESIONAL
Administración y gestión
COMPETENCIA GENERAL
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.
ÁMBITO PROFESIONAL
Este profesional desarrolla 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.
OCUPACIONES O PUESTOS DE TRABAJO
• Telefonista • Recepcionista de Oficina. • 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
DURACIÓN TOTAL EN HORAS
853 horas
RELACIÓN DE MÓDULOS FORMATIVOS
• MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación (90 horas) • MF0976_2: (Transversal) Operaciones administrativas comerciales (160 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) • MP0079: Módulo de prácticas profesional no laborales de Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente (120 horas) • FORMACIÓN TRANSVERSAL (9 horas) • FORMACIÓN COMPLEMENTARIA (34 horas) • TUTORÍAS (10 horas)
UNIDADES DE COMPETENCIA
• UC0975_2 Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas. • UC0976_2 Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial. • UC0973_1 Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. • UC0978_2 Gestionar el archivo en soporte convencional e informático. • UC0977_2 Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente. • UC0233_2 Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación
REAL DECRETO DE REFERENCIA
RD 1210/2009, de 17 de julio, modificado por RD 645/2011, de 9 de mayo.
NIVEL DE CUALIFICACIÓN 2. TITULACIÓN DE REFERENCIA
Nivel 2: Se requiere el graduado en Educación Secundaria Obligatoria o equivalente, un certificado profesional de nivel 2, o un certificado profesional de nivel 1 de la misma familia profesional.