



esetec

ESCUELA SUPERIOR
DE ESTUDIOS TÉCNICOS DE CANARIAS

Actividades administrativas en relación con el cliente

810 horas Presencial Inicio: 22/02/2021 Fin: 03/08/2021 Área metropolitana Gratuito

HORARIOS Y FECHAS

El curso de "**Actividades Administrativas en la relación con el cliente**" tiene una duración de 690 horas lectivas complementadas con 120 horas del módulo de prácticas no profesionales en empresa. El horario del curso es de 8:30 a 14:30 de lunes a viernes en modalidad presencial.

OBJETIVOS

El **certificado de profesionalidad "Actividades administrativas en relación con el cliente"** te permitirá 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.

CONTENIDOS

UF0319: Sistema Operativo, Búsqueda de la Información: Internet/Intranet y Correo Electrónico

Introducción al ordenador (hardware, software). Utilización básica de los sistemas operativos habituales Microsoft Windows 10. Introducción a la búsqueda de información en Internet. Navegación por la World Wide Web. Utilización y configuración de Correo electrónico como intercambio de información. Transferencia de ficheros FTP. - Introducción. - Definiciones y términos relacionados.

UF0320: Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de Textos

Introducción programa de tratamiento de textos con Microsoft Word. Tareas básicas de desplazamiento del cursor, selección y operaciones con el texto del documento. Archivos de tratamiento de textos, ubicación, tipo y operaciones con ellos. Formato de fuente, párrafo. Índices. Tablas tabuladas. Trabajo con columnas. Configuración de página. Encabezados y pies de páginas. Creación de tablas. Corrección de textos. Impresión de documentos. Creación de sobres y etiquetas y envío masivo-correspondencia. Inserción de imágenes y autoformas en el texto. Creación de estilos. Utilización de plantillas. Creación de tablas de contenidos e índices. Importación de datos y documentos de otras aplicaciones del paquete ofimático. Revisión de documentos y documentos compartidos.

UF0321: Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo

1.Introducción a la hoja de cálculo con Microsoft Excel. Desplazamiento por la hoja de cálculo. Introducción de datos en la hoja de cálculo y tipos de datos. Edición y modificación de la hoja de cálculo. Trabajar con un libro. Operaciones con rangos. Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo. Fórmulas. Funciones. Inserción de Gráficos. Inserción Imágenes - Autoformas - Texto artísticos - Otros elementos. Impresión. Y configuración de impresora. Trabajo con datos. Importación de datos. Plantillas y macros.

UF0322: Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales

Introducción a la base de datos con Microsoft Access. Creación e inserción de datos en tablas. Realización de cambios en la estructura de tablas y creación de relaciones. Creación, modificación y eliminación de consultas o vistas. Creación de formularios para introducir y mostrar registros de las tablas o resultados de consultas. Creación de informes o reports para la impresión de registros de las tablas o resultados de consultas.

Diseño, organización y archivo de las presentaciones. Introducción y conceptos generales. Acciones con diapositivas. Trabajo con objetos. Documentación de la presentación. Diseños o Estilos de Presentación. Impresión de diapositivas en diferentes soportes. Presentación de diapositivas.

Grabación de datos

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

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.

Operaciones administrativas comerciales

Atención al cliente y comunicación de información comercial en procesos de compraventa. Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa. Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing. Tramitación en los servicios de postventa.

Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente.

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

Gestión de archivos

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

REQUISITOS DE ACCESO

Certificado de profesionalidad gratuito en Tenerife (La Laguna) en la modalidad presencial dirigido prioritariamente a **personas desempleadas**.

Para poder cursar un Certificado de Profesionalidad Nivel 2: se requiere disponer de alguno de los siguientes requisitos:

- Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO)
- Prueba de Acceso a Ciclo Formativo de Grado Medio
- Certificado de profesionalidad del mismo nivel
- Certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia profesional
- Prueba de Acceso a la Universidad (PAU) para mayores de 25 años
- Superar la evaluación de las competencias clave requeridas para este nivel

¿No tienes las competencias clave? Pregúntanos **cómo acceder a las [pruebas de evaluación de acceso a competencias clave](#)**.

Matricularme >