

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD 18200861 – ADGG0208  
**ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA  
 RELACION CON EL CLIENTE**



<b>PERFIL DE ACCESO:</b>	<p><b>Nivel académico:</b> Mínimo ESO o equivalente.  <b>Titulación:</b> Se valorarán estudios relacionados con administración.  <b>Experiencia Profesional:</b> no requerida, pero se valorará en el área administrativa y de trato con la clientela.  <b>Idiomas:</b> se valorará la capacidad de poder comunicarse en euskera.</p>
--------------------------	---

<b>PRÁCTICAS:</b>	Prácticas no remuneradas de 200 horas aproximadamente tras la finalización de la acción formativa
-------------------	---

<b>DATOS DE CONTACTO:</b>	<a href="http://www.nazaret.eus">www.nazaret.eus</a> orienta@nazaret.eus 943326666
---------------------------	---

<b>INSCRIPCIONES:</b>	<a href="http://www.lanbide.eus">www.lanbide.eus</a>
-----------------------	--

<b>OBJETIVOS:</b>	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, en caso necesario, lengua extranjera (inglés), aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.
--	---

<b>CONTENIDOS TEÓRICO-PRÁCTICOS:</b>	<b>MF0975_2 Técnicas de recepción y comunicación</b>	90 h
	<b>MF0976_2 Operaciones administrativas comerciales</b> UF0349 Atención al cliente en el proceso comercial. UF0350 Gestión administrativa en el proceso comercial. UF0351 Aplicaciones informáticas de gestión comercial	160 h
	<b>MF0973_1 Grabación de datos</b>	90 h
	<b>MF0978_2 Gestión de archivos</b>	60 h
	<b>MF0977_2 Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente</b>	90 h
	<b>MF0233_2 Ofimática</b> UF0319 Sistema Operativo, Búsqueda de la información Internet/Intranet y Correo electrónico. UF0320 Aplicaciones Informáticas de Tratamientos de Textos UF0321 Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo UF0322 Aplicaciones Informáticas de Bases de datos relacionales UF0323 Aplicaciones Informáticas para presentaciones: Gráficas de Información	190 h

<b>RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Formadores con amplia experiencia profesional y docente.</li> <li>✓ Soportes documentales en formato papel y digital.</li> <li>✓ Recursos Audiovisuales avanzados.</li> <li>✓ Aulas, Talleres, Equipamientos y Espacios creativos diseñados "ad hoc" para desarrollar procesos de cualificación en profesiones vinculadas al Sector.</li> </ul>
-------------------------------------	--

<b>EVALUACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El proceso será evaluado para evidenciar que se alcanza el grado pretendido, mediante la valoración de las actividades, realizaciones profesionales y proyectos desarrollados durante el aprendizaje.</li> </ul>
-------------------	---