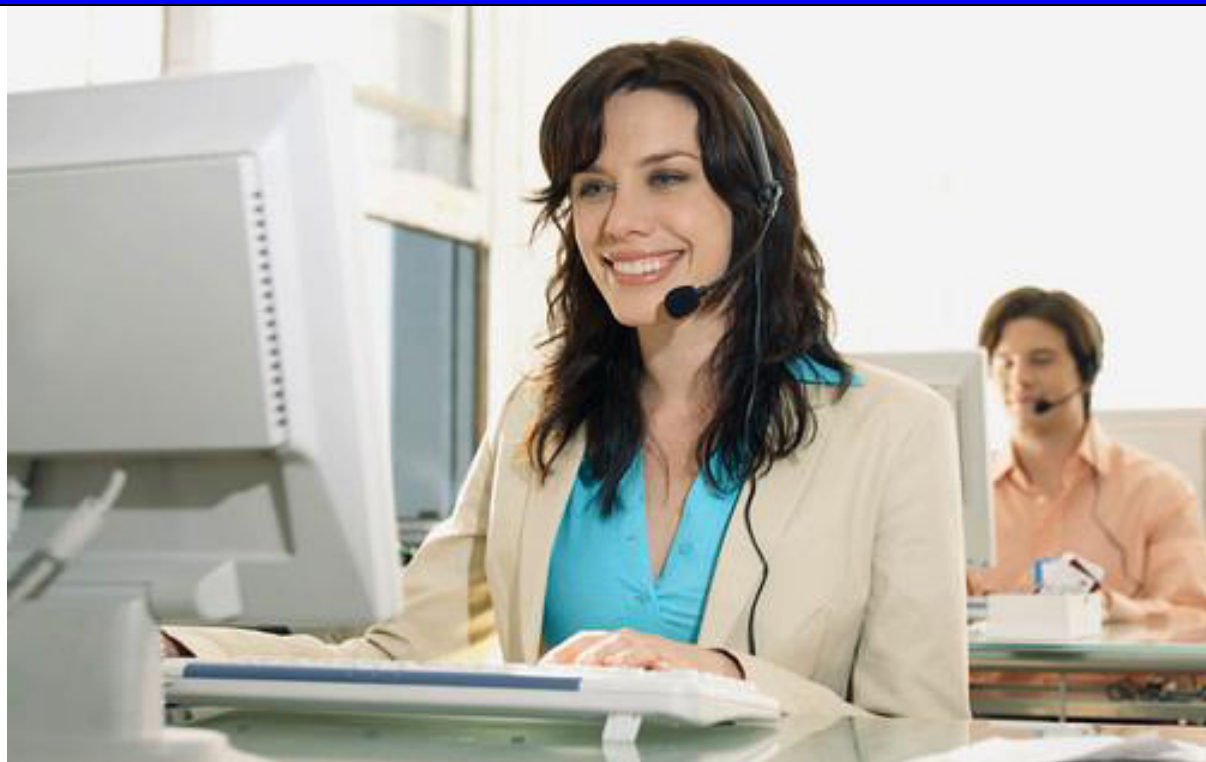


CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD ADGG0208
**ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA
RELACION CON EL CLIENTE**

**PERFIL DE ACCESO:**

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

PRÁCTICAS:

Prácticas no remuneradas de 200 horas aproximadamente tras la finalización de la acción formativa

DATOS DE CONTACTO:

www.nazaret.eus formacion@nazaret.eus 943326666

INSCRIPCIONES:

www.lanbide.euskadi.eus

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, en caso necesario, lengua extranjera (inglés), aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.	
CONTENIDOS TEÓRICO-PRÁCTICOS:	MF0975_2 Técnicas de recepción y comunicación	90 h
	MF0976_2 (TRANSVERSAL) Operaciones administrativas comerciales UF0349 Atención al cliente en el proceso comercial. UF0350 Gestión administrativa en el proceso comercial. UF0351 Aplicaciones informáticas de gestión comercial	160 h
	MF0973_1 (TRANSVERSAL) Grabación de datos	90 h
	MF0978_2 (TRANSVERSAL) Gestión de archivos	60 h
	MF0977_2 Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente	90 h
	MF0233_2 (TRANSVERSAL) Ofimática 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
RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formadores con amplia experiencia profesional y docente. ✓ Soportes documentales en formato papel y digital. ✓ Recursos Audiovisuales avanzados. ✓ Aulas, Talleres, Equipamientos y Espacios creativos diseñados "ad hoc" para desarrollar procesos de cualificación en profesiones vinculadas al Sector. 	
EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	

> **Zentro honek Lanbide Euskal Enplegu Zerbituak eta Europako Gizarte Funtsak diruz lagundutako enplegurako lanbide-heziketa ematen du.**

> **Este centro imparte formación profesional para el empleo subvencionada por Lanbide Servicio Vasco de Empleo y el Fondo Social Europeo.**