

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

NIVEL DE CUALIFICACIÓN

2

REQUISITOS DE ACCESO:

Para acceder a la formación de los certificados de profesionalidad del nivel 2 los alumnos deberán cumplir alguno de los siguientes requisitos:

- Estar en posesión del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria para el nivel 2.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad del mismo nivel del módulo o módulos formativos y/o del certificado de profesionalidad al que se desea acceder.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad del nivel 1 de la misma familia y área profesional para el nivel 2.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio para el nivel 2, o bien haber superado las correspondientes pruebas de acceso reguladas por las administraciones educativas.
- 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.

IDENTIFICACIÓN

Denominación:

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

Código: **ADGG0208**

Familia Profesional: **Administración y gestión**

Área Profesional: **Gestión de la información y comunicación**

Nivel de cualificación profesional: **2**

Plazas limitadas: **15 alumnos máximo**

(Las plazas se reservan en orden de solitud. Aquellos alumnos que se queden sin plaza, pasarán a formar parte de una "lista de espera" hasta que se desocupe una plaza o se forme un nuevo grupo)

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL DE REFERENCIA

ADG307_2: Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente (RD 107/2008 de 1 de febrero)

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.

RELACIÓN DE UNIDADES DE COMPETENCIA QUE CONFIGURAN EL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

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 umbral B1 (equivalente a intermedio) 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.

ENTORNO PROFESIONAL

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.

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:

4510.001.9 Telefonista-Recepcionista de Oficina.

4523.001.7 Telefonista.

4021.001.4 Empleado Administrativo de servicios de almacenamiento y recepción.

4522.001.4 Recepcionista en establecimientos distintos de oficinas, en general.

4522.007.8 Azafata de información.

4220.001.1 Operador-Grabador de datos en Ordenador.

4400 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 y Auxiliar de control e información.

RELACIÓN DE MÓDULOS, UNIDADES FORMATIVAS Y DURACIÓN

MÓDULO FORMATIVO	UNIDADES FORMATIVAS	HORAS UNIDADES	HORAS MÓDULO
MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación.			90
MF0976_2: Operaciones administrativas comerciales. (Transversal)	UF0349: Atención al cliente en el proceso comercial (Transversal).	40	160
	UF0350: Gestión administrativa del 160 proceso comercial. (Transversal).	80	
	UF0351: Aplicaciones informáticas de gestión comercial (Transversal).	40	
MF0973_1: (Transversal) Grabación de datos			90
MF0978_2: (Transversal) Gestión de archivos			60
MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente.			90
MF0233_2: (Transversal) Ofimática.	UF0319: Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet / Intranet y correo electrónico (Transversal).	30	190
	UF0320: Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos (Transversal).	30	
	UF0321: Aplicaciones informáticas de 50 hojas de cálculo. (Transversal).	50	
	UF0322: Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales (Transversal).	50	
	UF0323: Aplicaciones informáticas para presentaciones: Graficas de información. (Transversal).	30	
MP0079: Practicas profesionales no laborales de actividades administrativas en la relación con el cliente.			120
TOTAL HORAS			800