



Activitats administratives en la relació amb el client

Tipus de curs **Certificat de professionalitat**

Regulació

ADGG0208 Activitats administratives en la relació amb el client.
Regulat pel Reial Decret RD 1210/2009, de 17 de juliol, modificat pel RD 645/2011, de 9 de maig.

DURADA	840 hores	720 hores	Formació a l'IMET
		120 hores	Pràctiques en empreses

INICI	Gener 2018
FINAL	Setembre 2018
PRÀCTIQUES	Octubre 2018

HORARI: Tarda, de dilluns a divendres

Competència general

Realitzar les operacions de recepció i suport a la gestió administrativa derivada de les relacions amb el públic o client, intern o extern, amb qualitat de servei, dins del seu àmbit d'actuació i responsabilitat, utilitzant els mitjans informàtics i telemàtics, i en cas necessari, una llengua estrangera, i aplicar-hi els procediments interns i la normativa vigent.

Unitats de Competència	Rebre i processar les comunicacions internes i externes.
	Realitzar les gestions administratives del procés comercial.
	Introduir dades i textos en terminals informàtics en condicions de seguretat, qualitat i eficiència.
	Gestionar l'arxiu en suport convencional i informàtic.
	Comunicar-se en una llengua anglesa en les activitats de gestió administrativa en la relació amb el client.
	Utilitzar aplicacions ofimàtiques en la gestió de la informació i la documentació.

CONTINGUT

Tècniques de recepció i comunicació. (90 hores)

Operacions administratives comercials. (160 hores)

- Atenció al client en el procés comercial. (40 hores)
- Gestió administrativa del procés comercial. (80 hores)
- Aplicacions informàtiques de gestió comercial. (40 hores)

Enregistrament de dades. (90 hores)

Gestió d'arxius. (60 hores)

Llengua estrangera professional per a la gestió administrativa en la relació amb el client. (90 hores)

Ofimàtica. (190 hores)

- Sistema operatiu, cerca de la informació: Internet/intranet i correu electrònic. (30 hores)
- Aplicacions informàtiques de tractament de textos. (30 hores)
- Aplicacions informàtiques de fulls de càlcul. (50 hores)
- Aplicacions informàtiques de bases de dades relacionals. (50 hores)
- Aplicacions informàtiques per a presentacions: gràfics d'informació. (30 hores)

Formació complementària: Tècniques de recerca de feina, Medi ambient, Prevenció de riscos laborals (40 hores)

Pràctiques professionals no laborals. (120 hores)

Entorn professional on es pot desenvolupar la feina

Aquest professional desenvolupa la seva activitat en qualsevol empresa o entitat del sector privat o públic, principalment en un departament comercial, un departament de compres i/o magatzem, o en un servei de recepció, registre, atenció de reclamacions o atenció postvenda, i realitza les funcions a instàncies d'un responsable superior.

Sortides professionals

Telefonista-Recepcionista d'oficina. Empleat/ada administratiu/iva de serveis d'emmagatzematge i recepció. Recepcionista en establiments diferents d'oficines, en general. Hostessa d'informació. Operador/a-Enregistrador/a de dades en ordinador. Auxiliari administratiu/iva amb tasques d'atenció al públic, en general. Auxiliari de suport administratiu a la gestió de compra i/o venda. Auxiliari administratiu/iva comercial. Auxiliari de control i informació.

Requisits d'accés

Majors de 16 anys

Situació laboral: Estar inscrit/a com a DONO a l'Oficina de Treball del SOC (OTG) abans de l'inici del curs. Cal tenir actualitzada la inscripció.

El curs s'adreça prioritàriament a persones aturades, tot i que també hi poden accedir persones que estiguin en actiu. En els dos casos, cal estar inscrit.

Requisit acadèmic: NIVELL 2:
Graduat en Educació Secundària Obligatòria o formació equivalent.



En cas de no tenir el nivell acadèmic exigut, es pot fer una prova de nivell de competències clau (matemàtiques i llengua catalana o castellana).

Data de la prova: 20/12/2017

Hora: 9:30 h

Durada aproximada: 2 hores

Fer la pre-inscripció no garanteix tenir una plaça al curs.
Tots els cursos tenen un procés de selecció que comença amb una sessió informativa i que inclou una o més proves i una entrevista personal

Per a més informació sobre el CP i el procés de selecció podeu consultar la web de l'IMET:
www.imet.cat

Per a més informació sobre els CP podeu consultar la pàgina web del Servei d'Ocupació de Catalunya: www.oficinadet treball.gencat.cat