

## Activitats administratives en la relació amb el client

| Tipus de curs                  |                   | Regulació   |                    |
|--------------------------------|-------------------|---|--------------------|
| Certificat de professionalitat |                   | ADGG0208 Regulat pel Reial Decret RD 1210/2009, de 17 de juliol, modificat pel RD 645/2011, de 9 de maig. |                    |
| Durada total                   | Formació a l'IMET | Pràctiques en empreses  |                    |
| 840 hores                      | 720 hores         | 120 hores   |                    |
| Inici temari:                  | Final temari:     | Pràctiques:(previsió)   | Horari: (previsió) |
| Gener 24                       | Juliol 24         | Set-Oct 24  | 8:30 a 14h         |

### 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

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 Escolar o Graduat en Educació Secundària Obligatòria o formació equivalent.

 **IMPORTANT:** *fer la preinscripció 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.*

*Aquest curs està pendent d'atorgament per part del Servei d'Ocupació de Catalunya.*

Per a més informació sobre el CP i el procés de selecció podeu consultar el web de l'IMET [www.imet.cat](http://www.imet.cat)

Per a més informació sobre els CP podeu consultar el web del Servei d'Ocupació de Catalunya [www.oficinadetreball.gencat.cat](http://www.oficinadetreball.gencat.cat)

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

**Data:**                      **Hora:**                      **Lloc:**                      *Durada aproximada 2 hores.*

Possibilitats de **formació de matemàtiques** abans de la prova de nivell.

**Data:**                      **Hora:**                      **Lloc:**

**Sessió informativa:** es donarà informació del curs i es realitzarà un qüestionari

**Data:**                      **Hora:**                      **Lloc:**                      *Durada aproximada 1 h 30 m*  
*Cal portar bolígraf*