

## Activitats administratives en la relació amb el client

**Tipus de curs** Certificat de professionalitat

ADGG0208 Activitats administratives en la relació amb el client.

**Regulació** Regulat pel Reial Decret RD 1210/2009, de 17 de juliol, modificat pel RD 645/2011, de 9 de maig.

<b>DURADA</b>	840 hores	720 hores 120 hores	<b>Formació a l'IMET</b> Pràctiques en empreses
INICI	Octubre 2019	HORARI: Matí, de dilluns a divendres	
FINAL	Juny 2020		
PRÀCTIQUES	Entre Juliol i Setembre 2020		

### 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

1. Rebre i processar les comunicacions internes i externes.
2. Realitzar les gestions administratives del procés comercial.
3. Introduir dades i textos en terminals informàtics en condicions de seguretat, qualitat i eficiència.
4. Gestionar l'arxiu en suport convencional i informàtic
5. Comunicar-se en una llengua anglesa en les activitats de gestió administrativa en la relació amb el client.
6. 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-Enregistrator/a de dades en ordinador. Auxiliar administratiu/iva amb tasques d'atenció al públic, en general. Auxiliar de suport administratiu a la gestió de compra i/o venda. Auxiliar administratiu/iva comercial. Auxiliar 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:

Títol de Graduat Escolar o Graduat en Educació Secundària Obligatòria o coneixements equivalents o Prova d'accés als cicles formatius de grau mig.

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

**Data de la prova: Cada dimarts a  
partir del 17/09/19  
Hora: 9:30h**

**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 els CP podeu consultar la pàgina web del Servei d'Ocupació de Catalunya:  
<https://www.oficinadetreball.gencat.cat/socfuncions/CercarEspecialitats.do>*