

# RECEPCIONISTA-TELEFONISTA EN OFICINAS, EN GENERAL 44121057

## PRIMER SEMESTRE

- \* Técnicas de recepción y comunicación
  - Procesos de comunicación en las organizaciones y Administración Pública
  - Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas
  - Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas
  - Comunicación telefónica en organizaciones y Administraciones Públicas
  - Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales
  - Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica
- \* Atención al cliente en el proceso comercial
  - Atención al cliente en las operaciones de compraventa
  - Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa
  - Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing
  - Tramitación en los servicios de postventa
- \* Gestión administrativa del proceso comercial
  - Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compraventa convencional
  - Aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigente en las operaciones de compraventa
  - Gestión de stocks e inventarios
- \* Aplicaciones informáticas de gestión comercial
  - Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores (CRM)
  - Utilización de aplicaciones de gestión de almacén
  - Utilización de las aplicaciones informáticas de gestión de la facturación
  - Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa

## SEGUNDO SEMESTRE

- \* Gestión de archivos
  - Gestión de archivos públicos y privados
  - Optimización básica de un sistema de archivo electrónico
  - Gestión básica de información en sistemas gestores de bases de datos
- \* Grabación de datos
  - Funcionamiento de un terminal informático: composición y estructura del teclado extendido
  - Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados numéricos de terminales informáticos
  - Utilización de técnicas de corrección y aseguramiento de resultados
- \* Sistema operativo, búsqueda de información: Internet/Intranet y correo electrónico
  - Introducción al ordenador (hardware/software)
  - Utilización básica de los sistemas operativos habituales
  - Introducción a la búsqueda de información
  - Navegación por la World Wide Web
  - Utilización y configuración de correo electrónico
  - Transferencia de ficheros FTP
- \* Comunicación en las relaciones profesionales
  - Procesos y técnicas de comunicación en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información
  - Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo

La motivación laboral  
Estrategias de motivación  
Satisfacción laboral y motivación  
El clima laboral  
El líder como agente motivador  
Conciliación vida laboral-personal  
Los conflictos con personas internas o externas de la empresa

## TERCER SEMESTRE

- \* Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos
  - Conceptos generales y características fundamentales del programa de tratamiento de textos
  - Operaciones y archivos de la aplicación de tratamiento de textos
  - Forma del texto, configuración de página. Creación de tablas. Corrección de textos.
  - Impresión de documentos
  - Creación de sobres y etiquetas individuales y para creación y envío masivo
  - Inserción de imágenes y autoformas
  - Creación de estilos, utilización de plantillas y asistentes
  - Trabajo con documentos largos. Fusión y revisión de documentos. Documentos compartidos. Automatización de tareas repetitivas
- \* Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales
  - Conceptos generales
  - Creación e inserción de datos en tablas
  - Cambios en la estructura y creación de relaciones
  - Creación, modificación y eliminación de consultas o vistas
  - Creación de formularios
  - Creación de informes o reports para impresión
- \* Organización empresarial y de recursos humanos
  - La organización de entidades públicas y privadas
  - La organización de los recursos humanos

## CUARTO SEMESTRE

- \* Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información
  - Diseño, organización y archivo de las presentaciones
  - Introducción y conceptos generales
  - Acciones con diapositivas
  - Trabajo con objetos
  - Documentación y diseños o estilos de la presentación
  - Impresión de diapositivas en diferentes soportes
  - Presentación de diapositivas

- \* Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa
  - La comunicación escrita en empresas públicas y privadas
  - Gestión de la recepción y preparación de la correspondencia
  - Preparación de la correspondencia. Embalaje y empaquetado de documentación y productos
  - Gestión de la salida de la correspondencia
  - Medios utilizados en el envío de correspondencia y paquetería
  - El envío de la correspondencia
  - El archivo de comunicaciones escritas y correspondencia
  - Internet como medio de comunicación
- \* Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente
  - Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente
  - Comunicación en la atención al cliente y tratamiento de quejas o reclamaciones
  - Documentación administrativa y comercial

## QUINTO SEMESTRE

- \* Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo
  - Conceptos generales. Desplazamiento, introducción de datos, edición y modificación de la hoja de cálculo. Almacenamiento y recuperación de un libro
  - Operaciones con rangos
  - Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo
  - Fórmulas, funciones
  - Inserción de gráficos y de otros elementos dentro de una hoja de cálculo
  - Impresión. Trabajo con datos. Revisión. Libros compartidos
  - Importación desde otras aplicaciones del paquete ofimático
  - Plantillas y macros
- \* Comunicación oral y escrita en la empresa
  - La comunicación oral
  - La comunicación escrita
  - Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial

## SEXTO SEMESTRE

\* Prevención de riesgos laborales

El trabajo y la salud: los riesgos profesionales. Factores de riesgo

Daños derivados del trabajo. Accidente de trabajo y enfermedades profesionales. Otras patologías derivadas del trabajo

Marco normativo básico en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Derechos y deberes básicos en esta materia

Riesgos ligados a las condiciones de seguridad y al medio ambiente de trabajo

La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral

Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual. El plan de emergencia

El control de la salud de los trabajadores

Componentes implicados en la Prevención de Riesgos Laborales. Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en la empresa y documentación relacionada

Primeros auxilios

\* Orientación laboral y promoción de la calidad en la Formación Profesional para el Empleo

Análisis del perfil profesional

La información profesional. Estrategias y herramientas para la búsqueda de empleo

Calidad en las acciones formativas. Innovación y actualización docente