



**RECEPCIONISTA-TELEFONISTA EN OFICINAS, EN GENERAL  
44121057**

CONTENIDOS AJUSTADOS AL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD DE **ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE (ADGG0208)**  
RD 12010/2009, de 17 de julio

1º PERIODO FORMATIVO

***TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN***

Procesos de comunicación en las organizaciones y Administración Pública.  
Comunicación interpersonal en las 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 en 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 norma mercantil y fiscal vigente de compraventa.  
Gestión de stocks e inventarios.

***APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN COMERCIAL***

Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores.  
Utilización de aplicaciones de gestión de almacén.  
Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de la facturación.  
Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa.

## 2º PERIODO FORMATIVO

### **GESTIÓN DE ARCHIVOS**

Gestión de archivos públicos y privados.  
Optimización básica de un sistema de archivo electrónico.  
Gestión básica de información en sistemas de bases de datos.

### **GRABACIÓN DE DATOS**

Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales informáticos en el proceso de grabación de datos.  
La actuación personal y profesional en el entorno de trabajo de la actividad de grabación de datos.  
Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados extendidos de terminales informáticos.  
Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados numéricos de terminales informáticos.  
Utilización de técnicas de corrección y aseguramiento de resultados.

### **SISTEMA OPERATIVO, BÚSQUEDA DE LA INFORMACIÓN: INTERNET/INTRANET Y CORREO ELECTRÓNICO**

Introducción al ordenador (hardware, software).  
Utilización básica de los sistemas operativos habituales.  
Introducción a la búsqueda de información en Internet.  
Navegación por la World Wide Web.  
Utilización y configuración de correo electrónico como intercambio de información.  
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 de la vida laboral y personal.  
Los conflictos con personas internas o externas de la empresa.

## 3er PERIODO FORMATIVO

### **APLICACIONES INFORMÁTICAS DE TRATAMIENTO DE TEXTOS**

Conceptos generales y características fundamentales del programa de tratamiento de textos.  
Introducción, desplazamiento del cursor, selección y operaciones con el texto del documento.  
Archivos de la aplicación de tratamiento de textos, ubicación, tipo y operaciones con ellos.  
Utilización de las diferentes posibilidades que ofrece el procesador de textos para mejorar el aspecto del texto.

Configuración de página en función del tipo de documento a desarrollar utilizando las opciones de la aplicación. Visualización del resultado antes de la impresión.

Creación de tablas como medio para mostrar el contenido de la información, en todo el documento o en parte de él.

Corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática, utilizando las diferentes posibilidades que ofrece la aplicación.

Impresión de documentos.

Creación de sobres y etiquetas individuales. Combinación de correspondencia para envíos masivos.

Inserción de imágenes y autoformas en el texto para mejorar el aspecto del mismo.

Creación de estilos que automatizan tareas de formato en párrafos con estilo repetitivo y para la creación de índices y plantillas.

Utilización de plantillas y asistentes que incorpora la aplicación. Creación de plantillas propias basándose en éstas o de nueva creación.

Trabajo con documentos largos.

Fusión de documentos procedentes de otras aplicaciones del paquete ofimático utilizando la inserción de objetos del menú insertar.

Utilización de las herramientas de revisión de documentos y trabajo con documentos compartidos.

Automatización de tareas repetitivas mediante grabación de macros.

## ***APLICACIONES INFORMÁTICAS DE BASES DE DATOS RELACIONALES***

Introducción y conceptos generales de la aplicación de base de datos.

Creación e inserción de datos en tablas.

Realización de cambios en la estructura de tablas y creación de relaciones.

Creación, modificación y eliminación de consultas o vistas.

Creación de formularios para introducir y mostrar registros de las tablas o resultados de consultas.

Creación de informes o reports para la impresión de las tablas o resultados de consultas.

## ***ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL Y DE RECURSOS HUMANOS***

La organización de entidades públicas y privadas.

La organización de los recursos humanos.

### **4º PERIODO FORMATIVO**

## ***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 de la presentación.

Diseños o estilos de presentación.

Impresión de diapositivas en diferentes soportes.

Presentación de diapositivas teniendo en cuenta lugar e infraestructura.

## **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 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 (Inglés)**

Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente.  
Comunicación básica oral y escrita, en una lengua extranjera, en la atención al cliente y tratamiento de quejas o reclamaciones.  
Elaboración en una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial.

### 5º PERIODO FORMATIVO

## **APLICACIONES INFORMÁTICAS DE HOJAS DE CÁLCULO**

Conceptos generales y características fundamentales de la aplicación de hoja de cálculo.  
Desplazamiento por la hoja de cálculo.  
Introducción de datos en la hoja de cálculo.  
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 y funciones.  
Inserción de gráficos para representar la información contenida en las hojas de cálculo.  
Inserción de otros elementos dentro de una hoja de cálculo.  
Impresión.  
Trabajo con datos.  
Utilización de las herramientas de revisión y trabajo con 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.

## 6º PERIODO FORMATIVO

### ***GESTIÓN AUXILIAR DE LA DOCUMENTACIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL***

Gestión auxiliar de documentación administrativa.

Gestión básica de tesorería.

Gestión y control básico de existencias.

### ***PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES***

Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo.

Riesgos generales y su prevención.

Riesgos específicos y su prevención en el sector correspondiente a la actividad de la empresa.

Elementos básicos de gestión de la prevención de riesgos.

Primeros auxilios.