

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE ONLINE



DURACIÓN

100 horas



ORGANIZA

Beta Formació

C/Tirant lo Blanc, 26, Torrent

96 157 10 10



DIRIGIDO A

Jóvenes que buscan adquirir las habilidades necesarias para realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad. Todo ello utilizando los medios informáticos y telemáticos, y en caso necesario, una lengua extranjera. Pudiendo aplicar los procedimientos internos y la normativa vigente.

OBJETIVOS

Capacitar al alumnado para desempeñar dentro del ámbito profesional administrativo, y gestión de la información, las tareas propias.

- Poder demostrar o acreditar un nivel de competencias digitales adecuadas al curso, para su desarrollo en un entorno laboral.
- Poder gestionar y desenvolverse adecuadamente en los siguientes puestos de trabajo: Departamento comercial, un departamento de compras y/o almacén, o en un servicio de recepción, registro, atención de reclamaciones o atención post venta, realizando las funciones a instancias de un responsable superior.



METODOLOGÍA ONLINE

El alumno/a puede realizar el curso desde donde quiera y al ritmo que quiera.

Está basada en los principios del aprendizaje estimulante, proactivo, participativo y totalmente orientada al logro de resultados.

Contenidos muy claros, ejercicios prácticos, dinámicos y de aplicación inmediata en el lugar de trabajo.



PRECIO

Gratuito

FECHAS: 15/06/2020 A 14/07/2020



TITULACIÓN OBTENIDA

- ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE

Programa

Módulo I. FORMACIÓN TEÓRICA

MÓDULO 1. TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN. (10h)

- 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.

MÓDULO 2. REALIZAR LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS DEL PROCESO COMERCIAL. (10h)

- 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.
- 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.
- Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores (CRM).
- 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.

MÓDULO 4. MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN. (80h)

1.- Sistema operativo. Búsqueda de la información: Internet/intranet y Correo Electrónico 15H

- 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.

2.- WORD 30H

- **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 creados en distintos formatos de papel, y soportes como sobres y etiquetas**
- **Creación de sobres y etiquetas individuales y sobres, etiquetas y documentos modelo para creación y envío masivo**
- **Inserción de imágenes y autoformas en el texto para mejorar el aspecto del mismo**

2.- EXCEL 35H

- **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**
- **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**
- **Utilización de las herramientas de revisión y trabajo con libros compartidos**
- **Importación**
- **Plantillas y macros**