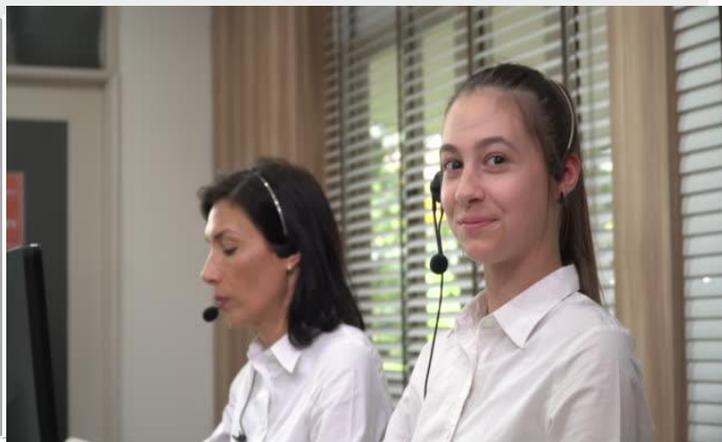


TELEFONISTA RECEPCIONISTA DE OFICINA



DURACIÓN

155 horas

LUGAR / CONTACTO

(Torrent _ C/Tirant lo Blanc, 26

961571010

M^a Jesús Pons

info@betaformacion.com

DIRIGIDO A

Aquellos jóvenes, beneficiarios del Sistema Nacional de Garantía Juvenil que adquirir las habilidades necesarias para desempeñar las tareas de básicas de gestión en oficinas y aumentar opciones de empleabilidad

OBJETIVOS

- Gestionar las conexiones telefónicas entre interlocutores internos y externos a la empresa, canalizando con precisión los contactos y comunicaciones requeridos
- Efectuar las labores de acogida a los visitantes, filtrando y orientado sus contactos, y proporcionándoles información y asistencia diversa.
- Apoyar distintos procesos administrativos básico de información y comunicación en la empresa, llevando a cabo tareas de clasificación y distribución de correo y documentación, formalización, reprografía y transmisión documental y de información en general

METODOLOGÍA

A lo largo de esta acción formativa se empleará una metodología participativa y colaborativa y constructivista, basada en los siguientes principios metodológicos:

- 1.- Orientada al empleo
- 2.- Socializadora
- 3.- Significativa
- 4.- Abierta y flexible
- 5.- Gamificada
- 6.- Vivencial

Los principios metodológicos descritos, van a dirigir nuestra metodología específica: Learning by doing. Esta metodología propone una enseñanza basada en la acción. Para ello, se realizan simulaciones en el aula empleando el material específico que aportamos. De este modo, acercamos a los participantes a la realidad del puesto que van a cubrir convirtiéndoles en aprendices activos y, por consiguiente, en protagonistas de su propio aprendizaje.

PRECIO

Gratuito

PRACTICAS : 30 HORAS

TITULACIÓN OBTENIDA

DIPLOMA TELEFONISTA RECEPCIONISTA DE OFICINA

Programa

Módulo 0. FORMACIÓN COMÚN

EMPLEABILIDAD Y HABILIDADES SOCIALES (40 h)

Módulo 1. Habilidades personales

Módulo 2. Habilidades sociales

Módulo 3. Habilidades para la empleabilidad

HERRAMIENTAS SOCIAL MEDIA PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO (25 h)

Módulo 1. Desarrollo de la Marca Personal para el empleo y redes de contacto

Módulo 2. Habilidades mínimas para la búsqueda de empleo en Internet

Módulo 3. Taller redes sociales y empleo

Módulo 4. Taller Vídeo Currículum y Vídeo Conferencia

Módulo 5. Taller simulación proceso de selección a través de herramientas social media

Módulo I. FORMACIÓN TEÓRICA (60h)

1. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA EMPRESA

1. El proceso de comunicación
2. La comunicación oral
3. La comunicación no verbal
4. Habilidades sociales

2. RECEPCIÓN DE VISITAS EN LA EMPRESA

1. Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida
2. Protocolo de comunicación en la recepción

3. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. Recepción de llamadas
2. Emisión de llamadas
3. Trabajo en equipo
4. Malentendidos
5. Otras situaciones
6. Gestión de quejas y reclamaciones

4. ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES ESCRITAS

1. Normas de ortografía
2. Principios y características de una comunicación escrita eficaz
3. La carta comercial

5. REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

1. El archivo
2. Soportes o medios materiales de archivo
3. Métodos de clasificación y ordenación de documentos
4. Entrada y salida de correspondencia

Módulo II. FORMACIÓN PRÁCTICA

Prácticas no laborales en centros de trabajo asignados para poner en práctica los conocimientos adquiridos en el aula (30 h)