

Actividades administrativas en la relación con el cliente

Descripción Breve

Dentro del área profesional de la gestión de la información y comunicación, es muy importante conocer los diferentes procesos y dinámicas que se llevan a cabo en relación con el cliente, y de esta manera implementar tácticas y estrategias que aseguren un óptimo servicio y funcionamiento. Emagister.com es consciente de la importancia de este tipo de formación, y por ello trae a ti esta excelente oferta denominada “Actividades Administrativas en la Relación con el Cliente”.

El presente curso, impartido por el centro Psique Group & Business School, surge con el propósito de aportar los conocimientos necesarios para conocer las técnicas de recepción y comunicación, las operaciones administrativas comerciales, la grabación y gestión de datos y archivos, la lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente y la ofimática.

No pierdas más el tiempo en desplazamientos y comienza a formarte desde la comodidad de tu hogar. Un curso que podrás realizar desde cualquier dispositivo con conexión a internet: ordenador, tablet, Ipad, o directamente desde tu móvil. Un curso práctico, económico y sencillo, con temas multimedia, ejemplos y ejercicios detallados paso a paso.

¿Vas a dejar escapar esta oportunidad? Solicita información adicional por medio de nuestra completa plataforma digital y completa tu formación ahora mismo.

Temario

MF0975_2 TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

1. Tipología de las organizaciones por:
2. Identificación de la estructura organizativa empresarial:
3. Identificación de la estructura funcional de la organización:
4. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
5. Canales de comunicación: tipos y características.
6. La Administración Pública: su estructura organizativa y funcional.
7. Técnicas de trabajo en grupo:
8. Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.
9. Normativa vigente en materia de:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

1. La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas.
2. Técnicas de comunicación oral:
3. La comunicación no verbal.
4. La imagen personal en los procesos de comunicación:
5. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor:

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECEPCIÓN DE VISITAS EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

1. Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida:
Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos.
2. Control de entrada y salida de visitas, y sus registros.
3. Funciones de las relaciones públicas en la organización.

4. Proceso de comunicación en la recepción:
5. Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes:
6. Formulación y gestión de incidencias básicas.
7. Normativa vigente en materia de registro.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

1. Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales.
2. Manejo de centralitas telefónicas.
3. La comunicación en las redes intranet e Internet.
4. Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
5. La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica.
6. La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica:
7. Recepción.
8. Identificación.
9. Justificación de ausencias.
10. Peticiones, solicitudes e inscripciones.
11. Destrezas en la recepción y realización de llamadas.
12. Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ELABORACIÓN Y TRANSMISIÓN DE COMUNICACIONES ESCRITAS, PRIVADAS Y OFICIALES.

1. Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos.

2. Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos:
3. Técnicas de comunicación escrita:
4. Cartas comerciales.
5. Soportes para la elaboración y transmisión de información según:
6. Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales:
7. Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.
8. Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN CONVENCIONAL O ELECTRÓNICA.

1. Organización de la información y documentación:
2. Correspondencia y paquetería:
3. Recepción de la información y paquetería:
4. Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas.
5. Actuación básica en las Administraciones Públicas:
6. Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen.
7. Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica.

MF0976_2 OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0349 ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL
UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OPERACIONES DE COMPRAVENTA

1. El departamento comercial:
2. Procedimiento de comunicación comercial:
3. Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes:
4. Relación con el cliente a través de distintos canales: -
5. Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente.
6. Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN COMERCIAL EN LOS PROCESOS DE COMPRAVENTA.

1. El proceso de compraventa como comunicación:
2. La venta telefónica:

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ADAPTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL AL TELEMARKETING.

1. Aspectos básicos del Telemarketing:
2. La operativa general del teleoperador:
3. Técnicas de venta:
4. Cierre de la venta:

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRAMITACIÓN EN LOS SERVICIOS DE POSTVENTA.

1. Seguimiento comercial: concepto.
2. Fidelización de la clientela:
3. Identificación de quejas y reclamaciones.

4. Procedimiento de reclamaciones y quejas:
5. Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia.
6. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF0350 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCESO COMERCIAL UNIDAD DIDÁCTICA 1. TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES DE COMPRA-VENTA CONVENCIONAL.

1. Selección de proveedores: Criterios de selección.
2. Gestión administrativa del seguimiento de clientes:
3. Identificación de documentos básicos:-
4. Confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa.
5. Identificación y cálculo comercial en las operaciones de compra y venta:
6. Cotejo de los datos de los documentos formalizados con: los precedentes, los datos proporcionados por clientes-proveedores.
7. Tramitación y gestión de las incidencias detectadas en el procedimiento administrativo de compra-venta:
8. Aplicación de la normativa vigente en materia de actualización, seguridad y confidencialidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. APLICACIÓN DE LA NORMATIVA MERCANTIL Y FISCAL VIGENTE EN LAS OPERACIONES DE COMPRAVENTA.

1. Legislación mercantil básica:
2. Legislación fiscal básica.
3. Legislación sobre IVA:

4. Conceptos básicos de Legislación mercantil y fiscal de la Unión Europea: Directivas Comunitarias y operaciones intracomunitarias.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE STOCKS E INVENTARIOS.

1. Conceptos básicos: existencias, materias primas, embalaje, envasado y etiquetado.
2. Almacenamiento: sistemas de almacenaje, ubicación de existencias, análisis de la rotación.
3. Procedimiento administrativo de la gestión de almacén:
4. Sistemas de gestión de existencias convencionales: características y aplicación práctica.
5. Control de calidad en la gestión de almacén.
6. Los distintos sistemas de control de calidad: aspectos básicos.

UNIDAD FORMATIVA 3. UF0351 APLICACIONES INFORMÁTICAS DE LA GESTIÓN COMERCIAL UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES DE GESTIÓN EN RELACIÓN CON CLIENTES-PROVEEDORES (CRM).

1. Actualización de ficheros de información de:
2. Tramitación administrativa de la información de clientes-proveedores:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES DE GESTIÓN DE ALMACÉN.

1. Generar los archivos de información de:
2. Sistemas de gestión informática de almacenes.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN.

1. Generación de:
2. Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas de:

UNIDAD DIDÁCTICA 4. UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS DE APLICACIONES DE GESTIÓN DE LA POSTVENTA PARA:

1. Gestionar la información obtenida en la postventa:-
2. Realizar acciones de fidelización.
3. Gestión de quejas y reclamaciones:
4. Obtención mediante aplicaciones de gestión de:
5. Aplicación de sistemas de salvaguarda y protección de la información

MF0973_1 GRABACIÓN DE DATOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO Y LOS TERMINALES INFORMÁTICOS EN EL PROCESO DE GRABACIÓN DE DATOS.

1. Planificar en el proceso de grabación de datos:
2. Organización del tiempo de actividad, el área de trabajo y documentos a grabar: técnicas de optimización, recursos y criterios de organización.
3. Programación de la actividad de grabación de datos.
4. Mantenimiento y reposición de terminales informáticos y recursos o materiales.
5. Postura corporal ante el terminal informático:
6. Mitigación de los riesgos laborales derivados de la grabación de datos: adaptación ergonómica de las herramientas y espacios de trabajo.
7. Normativa vigente en materia de seguridad, salud e higiene postural.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA ACTUACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL EN EL ENTORNO DE TRABAJO DE LA ACTIVIDAD DE GRABACIÓN DE DATOS.

1. Organización del trabajo en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos:

2. Aplicación del concepto de trabajo en el equipo dentro de la actividad de grabación de datos en terminales informáticos: el espíritu de equipo y la sinergia.
3. Identificación de parámetros de actuación profesional en la actividad de grabación de datos:
4. Caracterización de la profesionalidad: ética personal y profesional en el entorno de trabajo.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DE TÉCNICAS MECANOGRÁFICAS EN TECLADOS EXTENDIDOS DE TERMINALES INFORMÁTICOS.

1. Funcionamiento del teclado extendido de un terminal informático:
2. Técnica mecanográfica:
3. Desarrollo de destrezas en un teclado extendido de velocidad y precisión. -
4. Transcripción de textos complejos, tablas de datos, volcados de voz, grabaciones y otros.
5. Aplicación de normas de higiene postural y ergonómica ante el teclado de un terminal informático.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. APLICACIÓN DE TÉCNICAS MECANOGRÁFICAS EN TECLADOS NUMÉRICOS DE TERMINALES INFORMÁTICOS.

1. Funcionamiento del teclado numérico de un terminal informático:
2. Técnica mecanográfica:
3. Desarrollo de destrezas en un teclado numérico de velocidad y precisión.
4. Transcripción de tablas complejas de datos y datos numéricos en general.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. UTILIZACIÓN DE TÉCNICAS DE CORRECCIÓN Y ASEGURAMIENTO DE RESULTADOS.

1. Proceso de corrección de errores:
2. Aplicación en el proceso de corrección de:

3. Conocimiento del tipo de siglas y abreviaturas. Utilización de mayúsculas.
4. Registro de la documentación a grabar en medios adecuados.
5. Motivación a la calidad: formas de asegurar y organizar la mejora de la calidad.
6. Aseguramiento de la confidencialidad de la información y consecución de objetivos.

MF0978_2 GESTIÓN DE ARCHIVOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE ARCHIVOS, PÚBLICOS Y PRIVADOS.

1. Aplicación de técnicas de archivo documental:
2. Procedimiento de registro y posterior archivo:
3. Procedimientos de acceso, búsqueda, consulta, recuperación, actualización, conservación y custodia de la información archivada.
4. Funciones y características de los sistemas operativos y de archivo:
5. Técnicas de protección de accesos públicos y privados, en archivos convencionales e informáticos:
6. Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. OPTIMIZACIÓN BÁSICA DE UN SISTEMA DE ARCHIVO ELECTRÓNICO.

1. Equipos informáticos: puesta en marcha, mantenimiento operativo y revisión periódica que eviten anomalías de funcionamiento.
2. Optimización de sistemas operativos monousuario, multiusuario, y en red:
3. Sistemas operativos en redes locales: configuración básica de un sistema de red, actualización y acciones para compartir recursos.
4. Aplicación de medidas de seguridad y confidencialidad del sistema operativo: programas de protección (antivirus, firewire, antispam, otros).

5. Medidas conservación e integridad de la información contenida en los archivos. Y salvaguarda de los derechos de autor.
6. Normas vigentes en materia de protección de datos y confidencialidad electrónica.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN BÁSICA DE INFORMACIÓN EN SISTEMAS GESTORES DE BASES DE DATOS.

1. Bases de datos:
2. Mantenimiento de información en aplicaciones de bases de datos: introducción, ordenación, asistentes para formularios de introducción de información y actualización de datos.
3. Búsquedas de información en aplicaciones de bases de datos:
4. Presentación de información en aplicaciones de bases de datos:
5. Interrelaciones con otras aplicaciones.
6. Aplicación de normas vigentes de seguridad y confidencialidad en el manejo de datos.

MF0977_2 LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE