

## FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS (FSE+) 2021-2027- PROGRAMA DE EMPLEO, EDUCACIÓN, FORMACIÓN Y ECONOMÍA SOCIAL (EFESO)

| DESCRIPCIÓN DEL ITINERARIO FORMATIVO  |  |
|---|--|
| <b>DENOMINACIÓN DE LA ESPECIALIDAD</b>  |  |
| Actividades administrativas en la relación con el cliente.  |  |
| <b>FAMILIA PROFESIONAL</b>  |  |
| Administración y gestión  |  |
| <b>COMPETENCIA GENERAL</b>  |  |
| Realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno o externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos, y en caso necesario, una lengua extranjera, y aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.  |  |
| <b>ÁMBITO PROFESIONAL</b>   |  |
| Este profesional desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en un 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.  |  |
| <b>OCCUPACIONES O PUESTOS DE TRABAJO</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonista</li> <li>• Recepcionista de Oficina.</li> <li>• Empleado Administrativo de servicios de almacenamiento y recepción.</li> <li>• Recepcionista en establecimientos distintos de oficinas, en general.</li> <li>• Azafata de información.</li> <li>• Operador-Grabador de datos en Ordenador.</li> <li>• Auxiliar administrativo con tareas de atención al público, no clasificados anteriormente. Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta.</li> <li>• Auxiliar administrativo comercial.</li> <li>• Auxiliar de control e información</li> </ul>   |  |
| <b>DURACIÓN TOTAL EN HORAS</b>  |  |
| 853 horas   |  |
| <b>RELACIÓN DE MÓDULOS FORMATIVOS</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación (90 horas)</li> <li>• MF0976_2: (Transversal) Operaciones administrativas comerciales (160 horas)</li> <li>• MF0973_1: (Transversal) Grabación de datos (90 horas)</li> <li>• MF0978_2: (Transversal) Gestión de archivos (60 horas)</li> <li>• MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente (90 horas)</li> <li>• MF0233_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas)</li> <li>• MP0079: Módulo de prácticas profesional no laborales de Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente (120 horas)</li> <li>• FORMACIÓN TRANSVERSAL (9 horas)</li> <li>• FORMACIÓN COMPLEMENTARIA (34 horas)</li> <li>• TUTORÍAS (10 horas)</li> </ul> |  |
| <b>UNIDADES DE COMPETENCIA</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.</li> <li>• UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.</li> <li>• UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.</li> <li>• UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.</li> <li>• UC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente umbral B1 (equivalente a intermedio) en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.</li> <li>• UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación</li> </ul>   |  |
| <b>REAL DECRETO DE REFERENCIA</b>   |  |
| RD 1210/2009, de 17 de julio, modificado por el RD 645/2011, de 9 de mayo   |  |
| <b>NIVEL DE CUALIFICACIÓN 2. TITULACIÓN DE REFERENCIA</b>   |  |
| <b>Nivel 2:</b> Se requiere el graduado en Educación Secundaria Obligatoria o equivalente, un certificado profesional de nivel 2, o un certificado profesional de nivel 1 de la misma familia profesional.  |  |