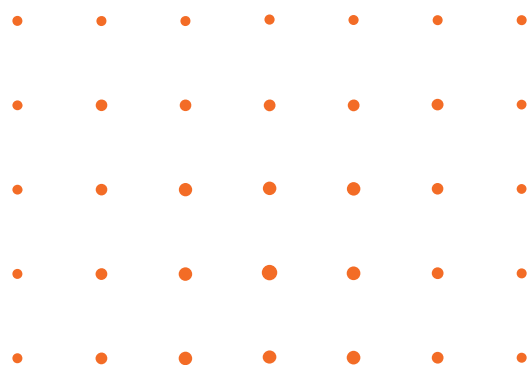




TÍTULO OFICIAL

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE (ADGG0208)

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD DE NIVEL 2



GRUPO GALILEI



FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO

Son muchas las ventajas de la formación profesional para el empleo: desde la mejora de la competencia de las personas hasta la mejora de la productividad de las organizaciones.

Te las contamos mejor:

MEJORA LA COMPETENCIA DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS Y AUMENTA LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS

La formación a lo largo de la vida permite la continua actualización de conocimientos y capacidades. Esto también implica mejorar nuestras competencias profesionales y ser competitivos/as laboralmente. Además, para las empresas, contar con personas trabajadoras altamente capacitadas les permite mejorar su productividad y competitividad.

AUMENTA LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS

Ser participante activo/a de cursos de formación profesional para el empleo, orientados a la realidad y necesidades laborales del momento, te servirán para mejorar tu grado de empleabilidad. Pero, ¿piensas que la formación sólo te aporta conocimientos? ¡No! Vivir experiencias de aprendizaje en diferentes ambientes formativos te aportará algo más que conocimientos teóricos y nuevas capacidades centradas en las necesidades de las empresas.



GANA FORMÁNDOTE

ADAPTACIÓN DE LA FORMACIÓN A LAS TENDENCIAS DEL MERCADO, PRESTANDO ATENCIÓN A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y A LAS TIC

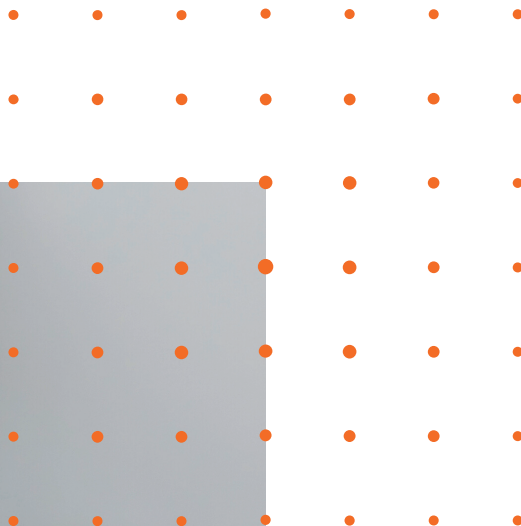
La formación para el empleo se centra en las necesidades laborales actuales. Vives en un escenario competitivo en el que continuamente se originan nuevas tareas y se definen nuevos perfiles profesionales. Debes afrontarlo con una poderosa arma: la formación. Sólo con ella podrás cumplir todos los retos de un mundo que día a día se transforma digitalmente.

AUMENTA LA EFICIENCIA DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS

Ya sabes que la formación mejora tus conocimientos y tus capacidades. ¿Qué conseguimos con esto? Además de mejorar tu empleabilidad y competencia, logras ser más productivo/a y eficiente en tus tareas. Mantener esta productividad pasa por continuar con la formación. ¡Nunca es suficiente!

GRAN OFERTA DE CURSOS

Tendrás un catálogo amplio de cursos presenciales, con un número de horas variado, de diferentes sectores, familias profesionales y contenidos. Todo para llegar al máximo número de personas posibles y cubrir todo tipo de necesidades.





CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

TÍTULO OFICIAL

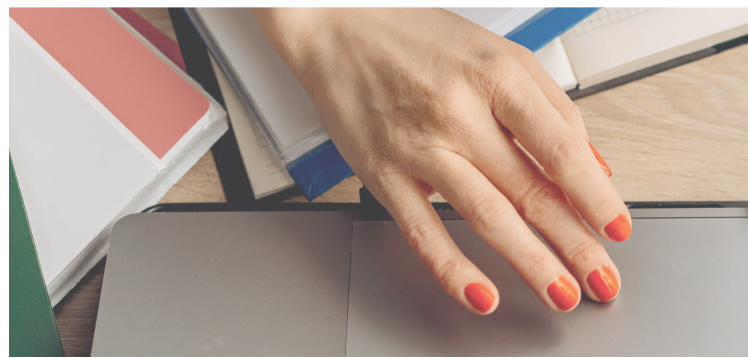
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

Este Certificado de Profesionalidad será la llave que te abrirá las puertas del sector de la administración y gestión. Obtenerlo será solo el primer paso que tendrás que dar para que te ofrezcan la oportunidad de crecer como trabajador/a en la rama.

Te daremos las claves para que puedas realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, con calidad de servicio, utilizando medios informáticos, aplicando la normativa vigente y, en caso necesario, una lengua extranjera.

En Grupo Galilei te enseñaremos a adquirir todas las competencias derivadas de esta profesión, junto con un equipo de profesionales (expertos/as en la docencia y en el sector que trabajarás), que serán las personas encargadas de guiarte durante el periodo de formación en el centro.

¿A qué esperas para formarte con nosotros/as?



GANA FORMÁNDOTE

DURACIÓN

- » Formación teórica: **680 horas**
- » Formación complementaria: **25 horas**
- » Prácticas en empresas: **120 horas**
- » Duración total: **825 horas**

SALIDAS LABORALES

- » Recepcionista y telefonista
- » Operador/a de central telefónica
- » Azafato/a o auxiliar de información
- » Auxiliar administrativo comercial
- » Auxiliar de control e información
- » Empleado/a administrativo/a de servicios de almacenamiento, recepción o atención al público
- » Operador/a y grabador/a de datos en ordenador
- » Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta



PROGRAMA DEL CURSO

Técnicas de recepción y comunicación

Código MF0975_2 · 90 horas

CONTENIDOS:

1. Procesos de comunicación en las organizaciones y Administración Pública
2. Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas
3. Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas
4. Comunicación telefónica en organizaciones y Administraciones Públicas
5. Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales
6. Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica

Operaciones administrativas comerciales

Código MF0976_2 · 160 horas

- Atención al cliente en el proceso comercial

CONTENIDOS:

1. Atención al cliente en las operaciones de compraventa
2. Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa
3. Adaptación de la comunicación comercial al Telemarketing
4. Tramitación en los servicios de postventa

- Aplicaciones informáticas de la gestión comercial

CONTENIDOS:

1. Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores (CRM), de gestión de almacén, de gestión de la facturación y de gestión de la postventa

Grabación de datos

Código MF0973_1 · 90 horas

CONTENIDOS:

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

- Gestión administrativa del proceso comercial

CONTENIDOS:

1. Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compraventa convencional
2. Aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigente en las operaciones de compraventa
3. Gestión de stocks e inventarios

GANA FORMÁNDOTE

Gestión de archivos

Código MF0978_2 · 60 horas

CONTENIDOS:

1. Gestión de archivos, públicos y privados
2. Optimización básica de un sistema de archivo electrónico
3. Gestión básica de información en sistemas gestores de bases de datos

Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente

Código MF0977_2 · 90 horas

CONTENIDOS:

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

Ofimática

Código MF0233_2 · 190 horas

- Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet, Intranet y correo electrónico

CONTENIDOS:

1. Introducción al ordenador (hardware, software)
2. Utilización básica de los sistemas operativos habituales
3. Introducción a la búsqueda de información en Internet
4. Navegación por la World Wide Web
5. Utilización y configuración de Correo electrónico como intercambio de información
6. Transferencia de ficheros FTP

- Aplicaciones informáticas de tratamiento de datos

CONTENIDOS:

1. Conceptos generales y características fundamentales del programa de tratamiento de textos
2. Introducción, desplazamiento del cursor, selección y operaciones con el texto del documento
3. Archivos de la aplicación de tratamiento de textos, ubicación, tipo y operaciones con ellos
4. Utilización de las diferentes posibilidades que ofrece el procesador de textos para mejorar el aspecto del texto
5. Configuración de página en función del tipo de documento a desarrollar utilizando las opciones de la aplicación. Visualización del resultado antes de la impresión



6. Creación de tablas como medio para mostrar el contenido de la información, en todo el documento o en parte de él
7. Corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática, utilizando las diferentes posibilidades que ofrece la aplicación
8. Impresión de documentos creados en distintos formatos de papel, y soportes como sobres y etiquetas
9. Creación de sobres y etiquetas individuales y sobres, etiquetas y documentos modelo para creación y envío masivo
10. Inserción de imágenes y autoformas en el texto para mejorar el aspecto del mismo
11. Creación de estilos que automatizan tareas de formato en párrafos con estilo repetitivo y para la creación de índices y plantillas
12. Utilización de plantillas y asistentes que incorpora la aplicación y creación de plantillas propias basándose en estas o de nueva creación
13. Trabajo con documentos largos
14. Fusión de documentos procedentes de otras aplicaciones del paquete ofimático utilizando la inserción de objetos del menú Insertar
15. Utilización de las herramientas de revisión de documentos y trabajo con documentos compartidos
16. Automatización de tareas repetitivas mediante grabación de macros

- Aplicaciones de hojas de cálculo

CONTENIDOS:

1. Conceptos generales y características fundamentales de la aplicación de hoja de cálculo
2. Desplazamiento por la hoja de cálculo
3. Introducción de datos en la hoja de cálculo
4. Edición y modificación de la hoja de cálculo
5. Almacenamiento y recuperación de un libro
6. Operaciones con rangos
7. Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo
8. Fórmulas
9. Funciones
10. Gráficos
11. Inserción de otros elementos dentro de una hoja de cálculo
12. Impresión
13. Trabajo con datos
14. Utilización de las herramientas de revisión y trabajo con libros compartidos
15. Importación desde otras aplicaciones del paquete ofimático
16. Plantillas y macros

ANA FORMÁNDE

- Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales

CONTENIDOS:

1. Introducción y conceptos generales de la aplicación de base de datos
2. Creación e inserción de datos en tablas
3. Realización de cambios en la estructura de tablas y creación de relaciones
4. Creación, modificación y eliminación de consultas o vistas
5. Creación de formularios para introducir y mostrar registros de las tablas o resultados de consultas
6. Creación de informes o reports para la impresión de registros de las tablas o resultados de consultas

- Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información

CONTENIDOS:

1. Diseño, organización y archivo de las presentaciones
2. Introducción y conceptos generales
3. Acciones con diapositivas
4. Trabajo con objetos
5. Documentación de la presentación
6. Diseños o estilos de presentación
7. Impresión de diapositivas en diferentes soportes
8. Presentación de diapositivas teniendo en cuenta lugar e infraestructura

Inserción laboral, sensibilización medioambiental y en la igualdad de género

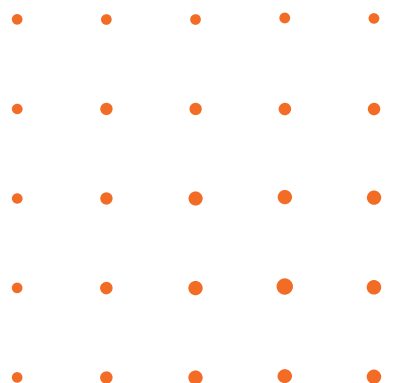
Código FCOO03 · 10 horas

Establecimiento de objetivos profesionales y plan de acción

Código FCOO06 · 15 horas

Módulo de prácticas profesionales no laborales

Código MP0079 · 120 horas





REQUISITOS

Para acceder al curso es imprescindible tener alguna de estas opciones:

- » Certificado de profesionalidad de nivel 2 de cualquier familia o área profesional
- » Certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional que el curso al que desea acceder
- » Título de Graduado/a en Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o equivalente 2º de BUP o FP1 (o en su caso, la titulación homologada)
- » Requisito académico de acceso al ciclo formativo de grado medio establecido: 2º de Bachillerato Unificado Polivalente (BUP) o Título de Técnico o de Técnico Auxiliar
- » Pruebas de acceso superadas a los ciclos formativos de grado medio reguladas por las administraciones educativas
- » Prueba de Acceso a la Universidad (PAU) para mayores de 25 o 45 años
- » Prueba de Competencias Clave de nivel 2

Si no cuentas con ninguno de los requisitos anteriores, te informaremos de otras vías de acceso.



GANA FORMÁNDOTE

SOBRE GRUPO GALILEI



Somos un grupo de centros de formación 100% palmero con más de 35 años de experiencia en la enseñanza. Estamos acreditados por el Servicio Canario de Empleo para la impartición de formación subvencionada, tanto para personas desempleadas como para personas ocupadas.

Grupo Galilei está formado por:

Academias Galilei

Centro constituido en 1988 y con sedes en Santa Cruz de La Palma y Los Llanos de Aridane.

Centro de Formación Nobel

Centro constituido en 2011 y con sede en Santa Cruz de La Palma.

Impartimos formación presencial y online sobre las siguientes ramas profesionales:

- » Idiomas con certificado oficial
- » Administración y Gestión
- » Hostelería y Turismo
- » Comercio y Marketing
- » Informática y Comunicaciones
- » Servicios Socioculturales
- » Seguridad y Medioambiente

Lo que buscamos es ofrecerte una formación de calidad enfocada a la inserción laboral. Contamos con un equipazo de profesionales, tanto la plantilla docente como la administrativa, que harán del curso una experiencia satisfactoria para ti. Además, el módulo de prácticas en empresas de la isla te ayudará a conseguir un desempeño exitoso de la profesión.



¿QUÉ BENEFICIOS TIENE FORMARTE EN GRUPO GALILEI?

BECAS Y AYUDAS DE 30€, 200€ Y 300€ AL MES (COMPATIBLES)

Se pueden solicitar varios tipos de becas y/o ayudas compatibles entre sí:

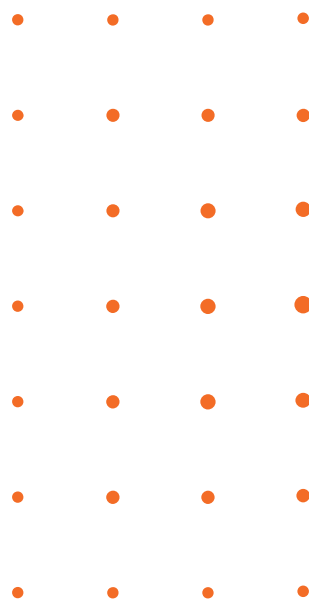
- **Ayudas de transporte:** transporte en vehículo propio (0,19 €/km) y transporte público (1,50 €/día asistido, siempre que su utilización no tenga carácter gratuito).
- **Ayuda de conciliación familiar:** alumnado con hijos/as menores de 12 años y/o familiares dependientes a cargo -65% grado discapacidad acreditado- (15 €/día asistido).
- **Beca de discapacidad:** alumnado con discapacidad reconocida igual o superior al 33% (10 €/día asistido).
- **Beca víctima de violencia de género:** la alumna es víctima de violencia de género (10 €/día asistido).

PRÁCTICAS EN EMPRESAS

El módulo FCT (Formación en Centros de Trabajo) se desarrolla en un ámbito de trabajo real, donde el alumnado puede observar y desempeñar las funciones propias de la profesión.

Gracias a las prácticas, el alumno/a tiene la ocasión de aplicar en los centros de trabajo lo aprendido durante el curso y demostrar sus competencias.

El porcentaje de alumnas/os que son contratadas/os en las empresas donde han realizado las prácticas es muy elevado, fomentando la inserción laboral en la isla.



GANA FORMÁNDOTE

CERTIFICA TU IDIOMA OFICIALMENTE, ¡Y GRATIS!

Si apruebas cualquiera de nuestros cursos de idiomas, tienes derecho a obtener una titulación oficial que acredite tu nivel. Nosotros/as nos haremos cargo del pago de la tasa de tu examen para la misma.

Tenemos un convenio de colaboración con las instituciones de Cambridge, Instituto Goethe y Alianza Francesa.



ARRAIGO PARA LA FORMACIÓN

El arraigo para la formación es una figura creada por el Real Decreto 629/2022 que permite conseguir un permiso de residencia legal válido por un período de 12 meses a aquellas personas extranjeras que lleven 2 años en España y quieran obtener una formación que les ayude a insertarse laboralmente.

En Grupo Galilei te damos la oportunidad de formarte para atenerte a esta figura.

TU FORMACIÓN TIENE PREMIO

Queremos premiar el esfuerzo e interés del alumnado que dedica gran parte de su tiempo a formarse en nuestras academias.

Por este motivo, obsequiamos con un certificado de excelencia y una tarjeta regalo de Worten por valor de 50 € al alumnado que más acciones formativas finaliza en nuestros centros dentro de una misma convocatoria.



EMPLEO: AGENCIA DE COLOCACIÓN Y PRÁCTICAS

En Grupo Galilei no sólo te preparamos para la inserción al mercado laboral, sino que también te brindamos ayuda a la hora de buscar empleo, puesto que somos Agencia de Colocación acreditada ante el SEPE.

Además de las ofertas relacionadas con el curso que te interesa, recibimos ofertas de otros sectores. Éste es un servicio gratuito al que podrás tener acceso en cualquier momento.

En Grupo Galilei entendemos
la formación como el único
camino para abrir las puertas
al empleo.



GANA FORMÁNDOTE

NOTAS





GRUPO GALILEI

grupogalilei.es

hola@grupogalilei.es

Síguenos en    

SANTA CRUZ DE LA PALMA

 922 41 65 13

 621 34 01 11

LOS LLANOS DE ARIDANE

 922 40 20 20

 621 34 01 16

*¡Fórmate
y avanza!*