



**EDUCA  
BUSINESS  
SCHOOL**



# FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por  
**EDUCA BUSINESS SCHOOL**



## Máster en Actividades Auxiliares en Servicios Administrativos + Titulación Universitaria



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



## Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

## SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

## NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con **el Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones**, dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya** (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

# Máster en Actividades Auxiliares en Servicios Administrativos + Titulación Universitaria

**DURACIÓN:**

725 horas

**MODALIDAD:**

Online

**PRECIO:**

1.495 €

Incluye materiales didácticos,  
titulación y gastos de envío.**CRÉDITOS:**

5,00 ECTS

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



## Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Master en Actividades Auxiliares en Servicios Administrativos con 600 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación Universitaria en Asistente Administrativo con 5 Créditos Universitarios ECTS. Formación Continua baremable en bolsas de trabajo y concursos oposición de la Administración Pública.

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).





## Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado  
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

## Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que conste expido la presente **TITULACIÓN** en  
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General  
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD  
**SOCIAL**  
CORPORATIVA



El presente Título es parte del Sistema Formativo de la Escuela Formadora de la Universidad de Granada y se expide en virtud de la resolución correspondiente de la autoridad competente, en virtud de haber superado los estudios correspondientes de la convocatoria de 2019, y en virtud de la acreditación de los contenidos profesionales adquiridos a través de la experiencia laboral y de la formación en aula.  
Este Título es válido en el ámbito de competencias, formación y profesionalidad de la acción formativa de formación de postgrado, en virtud de haber superado la acción formativa de formación de postgrado, en virtud de haber superado los estudios correspondientes de la convocatoria de 2019, y en virtud de haber superado los contenidos profesionales.  
Este Título es válido en el ámbito de formación de postgrado, en virtud de haber superado los estudios correspondientes de la convocatoria de 2019, y en virtud de haber superado los contenidos profesionales.

## Descripción

Ese Master en Actividades Auxiliares en Servicios Administrativos y Relaciones Profesionales le ofrece una formación especializada en la materia. Debemos saber que para el área de Administración y Gestión es muy importante profundizar y adquirir los conocimientos de Actividades Auxiliares en Servicios Administrativos y Relaciones Profesionales.

## Objetivos

- Aplicar técnicas de comunicación efectiva, en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas de la organización, seleccionando las pautas de actuación apropiadas en función de los distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.
- Aplicar pautas de comportamiento asertivo en procesos de comunicación en grupos de trabajo, utilizándolas en función de diferentes situaciones profesionales relacionadas con las actividades de apoyo administrativo.
- Aplicar pautas básicas de actuación para el tratamiento de situaciones de conflicto en la actuación profesional, teniendo en cuenta diferentes comportamientos y sus posibles consecuencias.
- Utilizar las funciones básicas de los sistemas operativos habituales en la gestión y búsqueda de carpetas y archivos. - Aplicar técnicas de archivo y clasificación básicas y habituales en la codificación y organización de documentación administrativa tipo, utilizando archivos físicos o informáticos.
- Utilizar las técnicas básicas de acceso, entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos, en función de los distintos niveles de acceso, conservación y vigencia.
- Comprobar el funcionamiento básico de los equipos de reproducción, informáticos y de encuadernación funcional –fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras u otros–, identificando las incidencias elementales, de acuerdo con los manuales de uso y sistemas de ayuda.
- Utilizar útiles de reprografía, obteniendo copias en formato documental y/o digital de documentación tipo, de acuerdo con criterios y estándares de calidad definidos.
- Distinguir los tipos fundamentales de comunicaciones escritas, internas y externas, utilizadas habitualmente en organizaciones e instituciones determinadas, especificando su función y elementos básicos.
- Aplicar el procedimiento y los medios más adecuados para el embalaje o empaquetado de documentación y artículos o productos específicos.
- Aplicar nociones básicas de comunicación en las relaciones profesionales.
- Adquirir técnicas de comunicación efectiva.
- Conocer pautas básicas de actuación para el tratamiento de situaciones de conflicto.

## **A quién va dirigido**

Este Master en Actividades Auxiliares en Servicios Administrativos está dirigido a todas aquellas personas interesadas en el ámbito de Administración y Gestión y quieran especializarse en Comunicación en Actividades Auxiliares en Servicios Administrativos.

## **Para qué te prepara**

Este Master en Actividades Auxiliares en Servicios Administrativos le prepara para adquirir unos conocimientos específicos dentro del área desarrollando en el alumno unas capacidades para desenvolverse profesionalmente en el sector, y más concretamente en Comunicación en las Relaciones Profesionales.

## Salidas Laborales

Administración y Gestión.

-

## Formas de Pago

- Contrareembolso
- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono  
**(+34) 958 050 217** e  
infórmate de los pagos a  
plazos sin intereses que  
hay disponibles



## Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

**10% Beca Alumnos:** Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



## Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



## Reinventamos la Formación Online



### Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



### Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.





### Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



### Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



### Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



### Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



### Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



### Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



### Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

## Acreditaciones y Reconocimientos



## Temario

# PARTE 1. COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN SITUACIONES PROFESIONALES DE RECEPCIÓN Y TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

1. La comunicación como proceso
2. Técnicas de comunicación efectiva
3. La comunicación y la empresa
4. Los flujos de comunicación,
5. Pautas de comunicación e imagen corporativa

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. PAUTAS DE COMPORTAMIENTO ASERTIVO EN SITUACIONES DE TRABAJO

1. Estilos de respuesta en la interacción verbal,
2. El comportamiento verbal
3. El comportamiento no verbal
4. Principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, libre información, compromiso viable

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LOS CONFLICTOS CON PERSONAS INTERNAS O EXTERNAS DE LA EMPRESA

1. El conflicto en las relaciones de trabajo
2. Tratamiento de los conflictos

# PARTE 2. GESTIÓN AUXILIAR DE ARCHIVO EN

# SOPORTE CONVENCIONAL O INFORMÁTICO

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMAS OPERATIVOS HABITUALES

- 1.Sistema operativo
- 2.Entorno de trabajo. Interface
- 3.. Partes
- 4.. Desplazamiento
- 5.. Configuración
- 6.Carpetas, directorios, operaciones con ellos
- 7.. Definición
- 8.. Creación
- 9.. Cambio de nombre
- 10.. Apertura
- 11.. Copiado
- 12.. Cambio de ubicación
- 13.. Eliminación
- 14.Ficheros, operaciones con ellos
- 15.. Definición
- 16.. Creación
- 17.. Cambio de nombre
- 18.. Apertura
- 19.. Copiado
- 20.. Cambio de ubicación
- 21.. Guardado
- 22.. Eliminación
- 23.Aplicaciones y herramientas
- 24.Exploración/navegación
- 25.Configuración de elementos
- 26.Cuentas de usuario. Uso
- 27.Copia de seguridad. Soportes
- 28.Operaciones en un entorno de red
- 29.. Acceso
- 30.. Búsqueda de recursos de red
- 31.. Operaciones con recursos de red

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. ARCHIVO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

- 1.El archivo en la empresa
- 2.. Descripción
- 3.. Finalidad
- 4.. Importancia del archivo para la empresa

- 5.. Tipos de archivos
- 6.. Equipos y materiales para el archivo
- 7.. Funcionamiento de un archivo
- 8.. Mantenimiento de un archivo
- 9.. Proceso de archivo de un documento
- 10.. Normas que regulan la conservación de documentos
- 11.. Destrucción de los documentos
- 12.. Confidencialidad y seguridad de la información
- 13.La organización del archivo
- 14.. Centralizado
- 15.. Descentralizado
- 16.. Mixto
- 17.. Activo
- 18.. Semiactivo
- 19.. Inactivo o pasivo
- 20.Sistema de ordenación y clasificación de documentación administrativa
- 21.. Concepto de ordenación y clasificación
- 22.. Clasificación alfabética
- 23.. Clasificación numérica
- 24.. Sistema mixto
- 25.. Clasificación cronológica
- 26.. Criterio geográfico
- 27.. Clasificación por materias

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. BASE DE DATOS**

- 1.Entrada y salida de la aplicación
- 2.La ventana de la aplicación
- 3.Objetos básicos
- 4.. Tablas
- 5.. Consultas
- 6.. Formularios
- 7.. Informes o reports
- 8.Creación
- 9.Apertura
- 10.Guardado
- 11.Cierre
- 12.Copia de seguridad
- 13.Herramientas de recuperación y mantenimiento

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. INSERCIÓN DE DATOS EN TABLAS**

- 1.Registros y campos

- 2.Introducción de datos
- 3.Movimientos por los campos y registros
- 4.Eliminación de registros
- 5.Modificación de registros
- 6.Copiado y movimiento de datos
- 7.Búsqueda y reemplazado de datos
- 8.Aplicación de filtros
- 9.Ordenación alfabética de campos
- 10.Formatos de una tabla
- 11.Operaciones básicas con Tablas
- 12.. Cambio del nombre
- 13.. Eliminación
- 14.. Copiado
- 15.. Exportación e importación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONSULTAS DE SELECCIÓN**

- 1.Creación
- 2.Guardado
- 3.Ejecución
- 4.Modificación de los criterios
- 5.Impresión de resultados
- 6.Eliminación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. FORMULARIOS E INFORMES**

- 1.Introducción, modificación y eliminación de datos en formularios
- 2.Aplicación de filtros en formularios
- 3.Creación de informes con el asistente
- 4.Publicación de informes en el procesador de texto para su mejora
- 5.Impresión de formularios e informes

## **PARTE 3. GESTIÓN AUXILIAR DE REPRODUCCIÓN EN SOPORTE CONVENCIONAL O INFORMÁTICO**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. REPRODUCCIÓN EN EQUIPOS DE REPROGRAFÍA**

- 1.Equipos de reprografía
- 2.. Elementos
- 3.. Tipos: Fotocopiadoras e impresoras
- 4.. Características
- 5.. Funcionamiento
- 6.. Instrucciones técnicas
- 7.. Puesta en marcha

- 8.. Mantenimiento y limpieza
- 9.Soportes en la reproducción:
- 10.. Papeles para reprografía
- 11.. Cartulina para reprografía
- 12.. Cartón
- 13.. Plásticos
- 14.. Digitales
- 15.Consumibles para los equipos de reprografía:
- 16.. Tóner
- 17.. Tintas
- 18.La reproducción de los originales
- 19.. Tipos de originales
- 20.. Compatibilidad de los originales digitales
- 21.Producción en reprografía
- 22.. Calidad en la reproducción
- 23.. Parámetros modificables
- 24.. Pruebas de reproducción
- 25.. Ajustes durante la reproducción
- 26.Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de reprografía
- 27.. Normas de seguridad en las operaciones de puesta en marcha, manejo y mantenimiento de los equipos
- 28.. Riesgos específicos y factores implicados
- 29.. Procedimientos de la gestión de residuos

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. OPERACIONES DE ENCUADERNACIÓN FUNCIONAL DE DOCUMENTOS**

- 1.La encuadernación funcional:
- 2.. Características y aplicaciones
- 3.. Tipos de encuadernación funcional: canutillo, espiral, anillas
- 4.. Ajuste de equipos
- 5.. Mantenimiento
- 6.Materiales y útiles de encuadernación:
- 7.. Papeles de cubrir
- 8.. Cartulinas
- 9.. Plásticos: transparencias
- 10.. Grapas y anillas
- 11.Operaciones de encuadernación:
- 12.. Igualado
- 13.. Alzado
- 14.. Perforado
- 15.. Numerado
- 16.. Engomado

- 17.. Grapado
- 18.Máquinas de encuadernación:
- 19.? Corte (guillotina manual, cizalla)
- 20.? Plegado (plegadora de planos)
- 21.? Plastificado (plastificadora)
- 22.Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de encuadernación funcional:
- 23.. Riesgos
- 24.. Sistemas de protección
- 25.. Procedimientos de trabajo seguros
- 26.. Eliminación y reciclaje de residuos
- 27.Control de calidad en la encuadernación funcional:
- 28.. Criterios de calidad del proceso
- 29.. Pautas para la inspección del producto

## **PARTE 4. GESTIÓN AUXILIAR DE LA CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA EN LA EMPRESA**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. TRATAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA INTERNA Y EXTERNA**

- 1.La comunicación escrita en empresas públicas y privadas
  - 1.- Funciones
  - 2.- Elementos
  - 3.- Tipos: cartas comerciales y documentos administrativos
  - 4.- La correcta expresión de los textos escritos
- 2.Gestión de la recepción de la correspondencia
  - 1.- Selección y clasificación
  - 2.- Registro
  - 3.- Distribución
- 3.Preparación de la correspondencia:
  - 1.- Personas que la elaboran
  - 2.- Número de copias
  - 3.- Firma de la correspondencia
- 4.Embalaje y empaquetado de documentación y productos:
  - 1.- Medios
  - 2.- Materiales
  - 3.- Procedimientos
- 5.Gestión de la salida de la correspondencia

- 1.- Tareas antes de proceder al envío
- 2.- Libro Registro de Salida
6. Medios utilizados en el envío de correspondencia y paquetería:
  - 1.- Servicio de correos
  - 2.- Mensajería
  - 3.- Telefax
  - 4.- El correo electrónico: función, elementos y ventajas e inconvenientes
7. El envío de la correspondencia:
  - 1.- Productos y servicios que ofrece correos
  - 2.- Formas en que puede hacerse el envío
  - 3.- Tarifas y tiempo en el envío de correspondencia
8. Normativa legal de seguridad y confidencialidad
9. El archivo de comunicaciones escritas y correspondencia
  - 1.- Proceso de archivo
  - 2.- Control de archivo
  - 3.- Sistema de clasificación de los documentos
10. Internet como medio de comunicación:
  - 1.- Definición de internet
  - 2.- La página web
  - 3.- Los portales
  - 4.- Transferencia de ficheros
  - 5.- Recepción y envío de comunicaciones a través de e-mail

## PARTE 5. ASISTENTE ADMINISTRATIVO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ACTUACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

1. Planificación y Organización del Trabajo
2. El Espíritu de Equipo y la Sinergia
3. El Clima de Trabajo
4. Ética Personal y Profesional

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. TRAMITACIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA

1. Circulación Interna de Correspondencia y Documentación
2. Otros Canales y Medios de Comunicación
3. Servicio de Correos y Mensajería
4. Embalaje y Empaquetado Básico

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN AUXILIAR DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA BÁSICA

1. Los documentos administrativos en entidades públicas y privadas
2. Elementos.
3. Funciones.



4. Características.
5. Clasificación.
6. Métodos de registro.
7. Normativa básica para su elaboración
8. Documentos administrativos en la gestión de la compraventa:
9. El pedido: elementos, requisitos, clases, emisión, recepción y control
10. El albarán o nota de entrega: elementos, requisitos, emisión y verificación
11. La factura: elementos, requisitos, emisión, verificación y rectificación
12. El recibo: concepto, partes y domiciliación bancaria
13. Documentos administrativos en la gestión productiva y de personal:
14. Ordenes de trabajo.
15. La nómina: componentes y registro.
16. Otros documentos administrativos y empresariales:
17. Instancias.
18. Certificados.
19. Actas.
20. Informes.
21. Memorias.
22. Operaciones informáticas de facturación y nóminas:

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRAMITACIÓN DE OPERACIONES BÁSICAS DE COBROS Y PAGOS**

1. Operaciones Básicas de Cobro y Pago
2. Descripción de los Medios de Pago
3. Modelos de Documentación de Cobro y Pago, convencionales o telemáticos
4. Cumplimentación de libros de Caja y Bancos
5. Impresos Correspondientes a los Servicios Bancarios Básicos
6. Gestión de Tesorería: Banca Online

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. REGISTRO Y CONTROL BÁSICO DE MATERIAL Y EQUIPOS DE OFICINA**

1. Descripción de Material y Equipos de Oficina
2. Procedimiento de Aprovisionamiento de Material
3. Gestión Básica de Inventarios
4. Criterios de Valoración y Control de las Existencias
5. Aplicación de la Hoja de Cálculo.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. ATENCIÓN AL CLIENTE. CALIDAD EN EL SERVICIO**

1. El Cliente
2. La Calidad en la Atención al Cliente
3. Pautas Generales de Atención al Cliente

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. ATENCIÓN AL CLIENTE: RECEPCIÓN, VISITAS Y ENTREVISTAS**

1. Introducción a la recepción del cliente
2. Gestión de Visitas

- 3.Organización de la Entrevista
- 4.Proporcionar Información

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

- 1.Introducción
- 2.Como Reducir la Tensión
- 3.Redactar y Atender Quejas
- 4.Soluciones

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. CONCEPTOS BÁSICOS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

- 1.Introducción
- 2.El Trabajo
- 3.La Salud
- 4.Efectos en la Productividad de las condiciones de trabajo y Salud
- 5.La Calidad

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. LOS RIESGOS PROFESIONALES**

- 1.Introducción
- 2.Factores de Riesgo
- 3.Daños derivados del trabajo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS Y SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN**

- 1.Características de la actividad laboral
- 2.Riesgos profesionales específicos de la familia profesional Administración y Oficinas

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 12. LA COMUNICACIÓN ORAL I**

- 1.La Comunicación Oral en la Empresa
- 2.Precisión y Claridad en el lenguaje
- 3.Elementos de la Comunicación oral eficaz
- 4.Técnicas de Intervención verbal

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 13. LA COMUNICACIÓN ORAL II.**

- 1.Formas de Comunicación Oral en la Empresa
- 2.Hablar en Público
- 3.La Entrevista en la Empresa

## **PARTE 6. COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN LA EMPRESA**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN ORAL**

- 1.El lenguaje oral
- 2.. Concepto y características
- 3.. Características de los mensajes orales
- 4.. Elementos de la comunicación oral

- 5.. Funciones de la comunicación oral
- 6.. Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas
- 7.. Planificación de la comunicación oral
- 8.. Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate
- 9.. La comunicación no verbal
- 10.. Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios
- 11.. Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales
- 12.. Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos
- 13.. La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial
- 14.. Pautas de comportamiento e imagen corporativa
- 15.. Normas para conversar
- 16.. Reglas para escuchar
- 17.. Criterios de calidad: empatía, amabilidad
- 18.. Tratamiento de las objeciones
- 19.. Las quejas y reclamaciones
- 20.. La comunicación telefónica
- 21.. El teléfono en la actividad empresarial
- 22.. Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc
- 23.. Reglas para efectuar una llamada de teléfono
- 24.. Pasos para contestar una llamada de teléfono
- 25.. Protocolos de tratamiento
- 26.. Barreras y dificultades en la transmisión de información
- 27.. Tipos de llamadas telefónicas
- 28.. Sistemas de comunicación telefónica en la empresa
- 29.. Búsqueda de información telefónica
- 30.. Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN ESCRITA**

- 1.. La escritura como medio de comunicación
- 2.. El mensaje escrito: concepto
- 3.. Características del mensaje escrito
- 4.. Tipos de comunicaciones escritas
- 5.. Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito
- 6.. Planificación de los textos
- 7.. La corrección sintáctica y gramatical
- 8.. Los signos de puntuación
- 9.. Las abreviaturas y siglas
- 10.. Equipos y sistemas de comunicación escrita
- 11.. Los sistemas de comunicación: concepto
- 12.. El ordenador

- 13.. Otras herramientas de comunicación: fax
- 14.. Comunicaciones escritas internas de carácter breve
- 15.. Concepto
- 16.. Tipos de comunicaciones internas
- 17.. Los avisos: concepto y forma de elaboración
- 18.. Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas
- 19.. Los comunicados de régimen interior: concepto y forma de elaboración

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIONES Y MEDIOS INFORMÁTICOS QUE INTERVIENEN EN LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL**

- 1.. El correo electrónico:
- 2.. Elementos que lo componen
- 3.. Envío de correos
- 4.. Recepción de correos
- 5.. Archivo de correos
- 6.. La agenda electrónica:
- 7.. Contactos
- 8.. Tareas
- 9.. Notas
- 10.. Calendario
- 11.. Procesador de texto:
- 12.. Estructura de un procesador de texto
- 13.. Funciones de un procesador de texto
- 14.. Gestión de documentos
- 15.. Modelos de documentos: fax, memorandum, etc
- 16.. Aplicación de formato a documentos
- 17.. Edición de documentos
- 18.. Impresión de documentos