

FICHA DE CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

(ADGG0208) ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE (RD 1210/2009, de 17 de julio, modificado por el RD 645/2011, de 9 de mayo)

COMPETENCIA GENERAL: 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.

NIV.	Cualificación profesional de referencia	Unidades de competencia		Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados:
2	ADG307_2 ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE (RD 107/2008 de 1 de febrero).	UC0975_2	Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.	<ul style="list-style-type: none"> • 4412.1057 Recepcionistas-telefonistas en oficinas, en general. • 4423.1013 Operadores de central telefónica. • 4121.1056 Empleados administrativos de los servicios de almacenamiento y recepción. • 4412.1048 Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas, en general. • 4412.1011 Azafatos o auxiliares de información. • 4301.1025 Operadores-grabadores de datos en ordenador. • 4500.1019 Empleados administrativos con tareas de atención al público no clasificados bajo otros epígrafes. • Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta. • Auxiliar administrativo comercial. • Auxiliar de control e información.
		UC0976_2	Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.	
		UC0973_1	Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.	
		UC0978_2	Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.	
		UC0977_2	Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.	
		UC0233_2	Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.	

Correspondencia con el Catálogo Modular de Formación Profesional			
H. Q	Módulos certificado	H. CP	Unidades formativas
			Horas
90	MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación.	90	
150	MF0976_2: Operaciones administrativas comerciales	160	UF0349: Atención al Cliente en el Proceso Comercial UF0350: Gestión Administrativa del Proceso Comercial UF0351: Aplicaciones Informáticas de Gestión Comercial
90	MF0973_1: Grabación de datos.	90	
60	MF0978_2: Gestión de Archivos.	60	
90	MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente	90	
120	MF0233_2: Ofimática	190	UF0319: Sistema Operativo, Búsqueda de la Información: Internet/Intranet y Correo Electrónico UF0320: Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de Textos UF0321: Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo UF0322: Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales UF0323: Aplicaciones Informáticas para Presentaciones: Gráficas de Información
	MF0079: Módulo de prácticas profesionales no laborales	120	
600	Duración horas totales certificado de profesionalidad	800	Duración horas módulos formativos
			680