

0437. Comunicación Empresarial y Atención al Cliente



Se imparte en

- Primer curso del C.F. de Grado Medio de Gestión Administrativa.



Duración del módulo

- 170 horas (duración total del módulo)
- 5 horas semanales



Unidades/Estándares de competencia

- ✎ **UC0975_2:** Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.
- ✎ **UC0978_2:** Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.



Aprenderás a:

- Analizar el flujo de información y la tipología de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
- Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
- Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.
- Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.
- Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
- Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.



Esquema de contenidos:

- | | |
|---|--|
| 1. Empresa y comunicación. | 6. Archivo y clasificación de documentos. |
| 2. La comunicación presencial. | 7. Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción. |
| 3. Comunicación telefónica. | 8. Atención de quejas y reclamaciones. |
| 4. Comunicaciones escritas. | 9. Potenciación de la imagen empresarial. |
| 5. El tratamiento de la correspondencia y paquetería. | |