

FICHA INFORMATIVA

ESPECIALIDAD: ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE. Nivel 2

Código Especialidad: ADGG0208
Familia Profesional: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Objetivos: Al finalizar la acción formativa, el alumnado estará capacitado para

- 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.
- Obtener el Certificado de Profesionalidad de Actividades Administrativas en la Relación con el Cliente. Nivel 2 (Real Decreto 1210/2009, de 17 de julio, modificado por el Real Decreto 645/2011, de 9 de mayo).

Colectivo al que va dirigido:

Prioritariamente trabajadores/as desempleados, con carácter general residentes en la Comunidad de Madrid, inscritos en la red de oficinas. Cuando los participantes sean trabajadores ocupados éstos deberán ser, con carácter general residentes en la Comunidad de Madrid o prestar sus servicios en centros de trabajo ubicados en la misma.

Los destinatarios de los cursos deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Titulación: Título de la ESO; bien haber realizado un certificado de profesionalidad de nivel 2, o uno de nivel 1 del área profesional "*Gestión de la Información y Comunicación*"; bien tener aprobadas las pruebas de acceso a los ciclos formativos de grado medio o las de acceso a la Universidad para mayores de 25 ó 45 años.
- Nivel B1 de inglés o superior

Aquellas personas que no acrediten el requisito de titulación podrán acceder al curso superando unas pruebas de competencia matemática y de comunicación en lengua castellana.

A criterio de la Dirección General de Formación, se podrán establecer pruebas de conocimientos para el acceso a este curso.

Número de alumnos por curso: 15

Duración: 800 horas (680 h módulos formativos y 120 h módulo de prácticas)

Relación de Módulos Formativos presenciales

- MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación.
- MF0976_2: Operaciones administrativas comerciales.
- MF0973_1: Grabación de datos.
- MF0978_2: Gestión de Archivos.
- MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente.
- MF0233_2: Ofimática.

Módulo de formación práctica en centros de trabajo (MFPCT): Duración: 120 horas

- Al finalizar el curso, el alumnado que haya completado los módulos presenciales con la calificación de APTO, podrá optar a la realización del MFPCT y en caso de superación, obtener el Certificado de Profesionalidad correspondiente
- Posibilidad de realizar prácticas en el extranjero dentro del programa ERASMUS+.