

FICHA DE CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

(ADGG0208) ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE (RD1210/2009, 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"> ▪ 4510.001.9 Telefonista-Recepcionista de Oficina. ▪ 4523.001.7 Telefonista. ▪ 4021.001.4 Empleado Administrativo de servicios de almacenamiento y recepción. ▪ 4522.001.4 Recepcionista en establecimientos distintos de oficinas, en general. ▪ 4522.007.8 Azafata de información. ▪ 4220.001.1 Operador-Grabador de datos en Ordenador. ▪ 4400 Auxiliar administrativo con tareas de atención al público, no clasificados anteriormente. ▪ 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	Duración	
				Horas	Máx. Horas Distancia
90	MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación	90		90	60
150	MF0976_2: Operaciones administrativas comerciales	160	UF0349: Atención al cliente en el proceso comercial	40	30
			UF0350: Gestión administrativa del proceso comercial	80	40
			UF0351: Aplicaciones informáticas de gestión comercial	40	40
90	MF0973_1: Grabación de datos	90		90	85
60	MF0978_2: Gestión de archivos	60		60	50
90	MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente	90		90	60
120	MF0233_2: Ofimática	190	UF0319: Sistema operativo, búsqueda de la información: internet/intranet y correo electrónico	30	30
			UF0320: Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos	30	30
			UF0321: Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo	50	45
			UF0322: Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales	50	45
			UF0323: Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información	30	30
	MP0079: Módulo de prácticas profesionales no laborales	120			
600	Duración horas totales certificado de profesionalidad	800	Duración horas módulos formativos	680	545
				Total %	80,15