

## PROGRAMACIÓN CURSO DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

50 H PRESENCIALES ,  
(Comenzamos a finales de junio de 2024)

### **DESTINATARIOS**

Dirigido a:

- Personas migrantes desempleadas
- Personas mayores de 45 años desempleadas
- Personas receptoras de prestaciones por desempleo o renta activa de inserción
- Personas desempleadas con discapacidad
- Personas desempleadas de larga duración

### **DIRECCIÓN**

- Organización: GAMA CONSULTORÍA Y FORMACIÓN

### **ORGANIZACIÓN**

Matriculación: Abierto el plazo

### **CONTENIDOS FORMATIVOS**

#### **1º PARTE AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

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

Planificación y Organización del Trabajo

El Espíritu de Equipo y la Sinergia

El Clima de Trabajo

Ética Personal y Profesional

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

Circulación Interna de Correspondencia y Documentación

Otros Canales y Medios de Comunicación

Servicio de Correos y Mensajería

Embalaje y Empaquetado Básico

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

Los documentos administrativos en entidades públicas y privadas.

Elementos.

Funciones.

Características.

Clasificación.

Métodos de registro.

Normativa básica para su elaboración.

Documentos administrativos en la gestión de la compraventa:

El pedido: elementos, requisitos, clases, emisión, recepción y control.

El albarán o nota de entrega: elementos, requisitos, emisión y verificación

La factura: elementos, requisitos, emisión, verificación y rectificación.

El recibo: concepto, partes y domiciliación bancaria.

Documentos administrativos en la gestión productiva y de personal:

Ordenes de trabajo.

La nómina: componentes y registro.

Otros documentos administrativos y empresariales:

Instancias.

Certificados.

Actas.

Informes.

Memorias.

Operaciones informáticas de facturación y nominas:

#### 4. TRAMITACIÓN DE OPERACIONES BÁSICAS DE COBROS Y PAGOS

Operaciones Básicas de Cobro y Pago

Descripción de los Medios de Pago

Modelos de Documentación de Cobro y Pago, convencionales o telemáticos

Cumplimentación de libros de Caja y Bancos

Impresos Correspondientes a los Servicios Bancarios Básicos

Gestión de Tesorería: Baca Online

#### 5. REGISTRO Y CONTROL BÁSICO DE MATERIAL Y EQUIPOS DE OFICINA

Descripción de Material y Equipos de Oficina

Procedimiento de Aprovisionamiento de Material

Gestión Básica de Inventarios

Criterios de Valoración y Control de las Existencias

### **2º PARTE ATENCION AL CLIENTE**

#### 1. ATENCIÓN AL CLIENTE. CALIDAD EN EL SERVICIO

El Cliente

La Calidad en la Atención al Cliente

Pautas Generales de Atención al Cliente

**ATENCIÓN AL CLIENTE: RECEPCIÓN, VISITAS Y ENTREVISTAS**

Introducción a la recepción del cliente

Gestión de Visitas

Organización de la Entrevista

Proporcionar Información

#### 2. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Introducción

Como Reducir la Tensión

Redactar y Atender Quejas

Soluciones

#### 3. LA COMUNICACIÓN ORAL

La Comunicación Oral en la Empresa

Precisión y Claridad en el lenguaje

Elementos de la Comunicación oral eficaz

Técnicas de Intervención verbal. Formas de Comunicación Oral en la Empresa

Hablar en Público

La Entrevista en la Empresa

### **GABINETE PARA LA MOTIVACIÓN Y EL APRENDIZAJE, S.L. (GAMA Formación)**

Centro de Formación: Avda Emilio Lemos 2 (Edificio Torre-Este), Planta 1, Módulos 108.1  
(Oficinas) y 107.2 (Aula de Formación) · 41020 SEVILLA ·

Teléfonos: 954 44 43 69 / 652 675 472; · Email: [informacion@gamaformacion.es](mailto:informacion@gamaformacion.es)

[www.gamaformacion.es](http://www.gamaformacion.es)