

PRESENTACIÓN

Bienvenido a la formación en **Gestión de la Recepción y Atención al Cliente en Centros Profesionales**.

En un entorno laboral cada vez más competitivo y digitalizado, la recepción ha dejado de ser un simple punto de paso para convertirse en el **centro neurálgico de la experiencia del cliente** y la eficiencia operativa. Este programa de 210 horas ha sido diseñado minuciosamente para transformar el perfil administrativo tradicional en un gestor integral de la atención y la organización.

Este documento es una guía didáctica para el curso. Con ella pretendemos orientarte en tu proceso de enseñanza-aprendizaje y que puedas sacar el máximo partido a esta formación.

En ella te ofrecemos información sobre los recursos, la metodología, el sistema de evaluación y algunos otros aspectos básicos que te ayudaran en el estudio y desarrollo del curso.

A lo largo de las unidades, el alumnado realizará un viaje de aprendizaje que cubre las tres dimensiones críticas del puesto:

1. **La Dimensión Organizativa:** Dominar el triaje administrativo y la gestión de agendas complejas para que el centro funcione como un reloj.
2. **La Dimensión Tecnológica:** Integrar la digitalización, el manejo de bases de datos y la validez legal de la firma electrónica como herramientas cotidianas.
3. **La Dimensión Humana:** Desarrollar una inteligencia emocional superior para ofrecer una bienvenida de excelencia y mantener el control en situaciones de conflicto o reclamación.

Además, sin olvidar que un profesional eficiente requiere un entorno seguro. El itinerario finaliza con un enfoque en ergonomía y salud laboral, garantizando un desempeño sostenible, saludable y alineado con la normativa vigente.

Este curso no es solo una transferencia de conocimientos; es un entrenamiento práctico para quienes desean ser el rostro de la excelencia y la eficacia en cualquier organización profesional. Por ello, te recomendamos que la leas con atención y te damos las gracias por realizar esta formación. Esperamos sea de tu agrado y lo aprendido en el curso puedas ponerlo en práctica en tu trabajo.

¡Comenzamos!

DATOS DEL CURSO

Denominación: Gestión de la Recepción y Atención al Cliente en Centros Profesionales.

Duración: 210 horas

Requisitos previos:

Para iniciar el trámite de arraigo social, el alumnado debe cumplir con:

- **Identidad:** No ser ciudadano de la Unión Europea ni familiar de ciudadanos de dichos estados.
- **Antecedentes:** Carecer de antecedentes penales tanto en España como en sus países de residencia anteriores.
- **No tener prohibida la entrada en España** y no figurar como rechazable en el espacio territorial de países con lo que España tenga firmado un convenio en tal sentido.
- **No encontrarse**, en su caso, **dentro del plazo de compromiso de no retorno a España** que el extranjero haya asumido al retornar voluntariamente a su país de origen.
- **Permanencia:** Acreditar una estancia continuada en España de un **mínimo de dos años** (las ausencias no pueden superar los 120 días).
- **Vínculos:** Acreditar vínculos familiares con otros extranjeros residentes o españoles, o presentar un **informe de inserción social**.
- **Situación Laboral:** Contar con un contrato de trabajo firmado de duración **no inferior a un año**.

⚠ Nota importante para la gestión documental: Toda documentación de otros países debe estar traducida al castellano o lengua cooficial y estar debidamente legalizada o apostillada según el Convenio de la Haya.

Fecha de realización:

Del 6 de Abril de 2026 a 11 de Junio de 2026.

OBJETIVOS

- Organizar y gestionar el flujo de visitas y agendas de forma eficiente.
- Manejar herramientas digitales para la gestión documental y firma electrónica.
- Aplicar protocolos de excelencia en la comunicación y el protocolo.
- Gestionar reclamaciones aplicando técnicas de psicología y desescalada.

CONTENIDOS

Módulo 1: RECEPCIÓN Y TRIAJE ADMINISTRATIVO 45h

- La agenda como herramienta estratégica: Priorización de tareas y huecos de urgencia.
- Sistemas de citación: Gestión de esperas y optimización del tiempo.
- El Triage: Identificación de necesidades del cliente para su derivación correcta.

Módulo 2: DIGITALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN 50h

- El Ciclo del Documento: Captura, archivo y custodia legal.
- Bases de Datos: Introducción a la protección de datos (RGPD) y gestión de registros.
- Identidad Digital: Uso práctico de la firma electrónica y certificados digitales en la administración.

Módulo 3: EXCELENCIA EN EL TRATO DIRECTO 45h

- Comunicación 360º: El lenguaje corporal, la escucha activa y la asertividad.
- Protocolo de Acogida: Fases de la recepción, desde el saludo hasta la despedida.
- Imagen Corporativa: Cómo transmitir los valores del centro a través del servicio.

Módulo 4: RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES 45h

- Psicología del cliente insatisfecho: Por qué surge el conflicto.
- Técnicas de Desescalada: El método de la "niebla", la escucha empática y la búsqueda de soluciones.
- Gestión del Estrés Propio: Cómo evitar el "burnout" tras situaciones críticas.

Módulo 5: PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL 25h

- Ergonomía en el puesto de recepción: Postura, fatiga visual y diseño del espacio.
- Normativa Básica: Seguridad en centros profesionales y planes de evacuación.

METODOLOGÍA

La formación, al ser presencial, ofrece un método de aprendizaje directo. El contacto con el/la formador/a de manera presencial ofrece como ventajas espontaneidad y resolución de dudas al instante entre otras.

Esta formación sigue un modelo **teórico-práctico**:

- **Role-playing:** Simulaciones grabadas de atención al cliente y resolución de conflictos.
- **Talleres Digitales:** Uso de software de gestión de agendas y firma de documentos reales.

Las sesiones presenciales serán de lunes a viernes en horario de 9:00h a 14:00h

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

Evaluación: Se realizará un examen teórico por módulo (50%) y una evaluación de desempeño práctico (50%).

 Actividades y casos prácticos propuestos

 Participación activa.

PROGRAMACIÓN TEMPORALIZADA

Módulo	Contenido Principal	Horas
1. Recepción y Triage	Organización de agendas, tipos de citas y filtrado de visitas.	45h
2. Digitalización	Expediente digital, bases de datos (CRM) y firma electrónica.	50h
3. Excelencia en el Trato	Comunicación verbal/no verbal y protocolo de bienvenida.	45h
4. Reclamaciones	Gestión de clientes difíciles y técnicas de desescalada.	45h
5. Prevención y Salud	Normativa de seguridad, ergonomía y bienestar laboral.	25h

CALENDARIZACIÓN

ABRIL

L	M	X	J	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

1.Recepción y Triage. 45h

16 Exámenes

2.Digitalización y Documentos. 50h

MAYO

L	M	X	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

2.Digitalización y Documentos. 50h

7 Exámenes

3. Excelencia en el trato directo.45h

20 Exámenes

4. Resolución de reclamaciones.45h

JUNIO

L	M	X	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

4. Resolución de reclamaciones.45h

2 Exámenes

5. Prevención y salud laboral. 25h

11 Exámenes

TUTORIAS

Tu tutor/a periódicamente realizará seguimiento de tu evolución, dándote las orientaciones precisas para guiarte en el aprendizaje, y también resolviendo tus consultas y dudas relacionadas con los contenidos y actividades del curso.

OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJOS RELACIONADOS.

1. SECTOR SERVICIOS Y OFICINAS

- ✔ Recepcionista de oficina: Atención de visitas, gestión de centralita y apoyo administrativo.
- ✔ Auxiliar administrativo: Gestión de documentos, archivo y soporte a departamentos internos.
- ✔ Empleado/a de información: En puntos de atención ciudadana, centros comerciales o recintos feriales.
- ✔ Operador/a de centralita: Gestión profesional de llamadas y derivación de consultas.

2. SECTOR TURÍSTICO Y HOSTELERÍA

- ✔ Recepcionista de hotel/hostal: Check-in, check-out y atención al huésped (especialmente con el enfoque de calidad en el servicio).
- ✔ Recepcionista en centros deportivos o spas: Gestión de reservas, ventas de bonos y atención al socio.
- ✔ Atención al cliente en agencias de viajes: Orientación y gestión de trámites básicos.

3. SECTOR SANITARIO Y CLÍNICAS PRIVADAS

- ✔ Recepcionista de clínica dental o estética: Gestión de citas, cobros y atención a pacientes.
- ✔ Auxiliar de recepción en centros médicos: Organización de salas de espera y triaje administrativo.

4. ÁREA DE VENTA Y POST VENTA

- ✔ Técnico de atención al cliente (Customer Service): Resolución de incidencias, reclamaciones y seguimiento de pedidos.
- ✔ Operador de Telemarketing: Tanto para venta como para soporte técnico básico o atención al usuario.
- ✔ Promotor/a de información: En eventos, ferias de muestras o lanzamientos de productos.

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