

Administrativo-recepcionista de talleres de automóviles

60 Horas

Contenidos:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NORMATIVA SOBRE LA ACTIVIDAD

INDUSTRIAL Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS TALLERES

1. Normativa sobre la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres
2. Ámbito de aplicación
3. Conceptos y clasificaciones
4. Condiciones y requisitos de la actividad industrial
5. Centros de diagnóstico y dictámenes técnicos
6. Garantías y responsabilidades
7. Competencias, infracciones y sanciones
8. Disposiciones
9. Anexos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOS TALLERES Y LA LEGISLACIÓN

APLICABLE A LAS REFORMAS

1. Introducción

2. Normativa que regula la tramitación de las reformas de vehículos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE Y ORGANIZACIÓN DEL TALLER MECÁNICO

1. Concepto y características de la función de atención al cliente
2. Cumplimiento de las obligaciones reglamentarias
3. Mantenimiento del taller mecánico
4. Organización y control del taller mecánico
5. - Recursos humanos del taller
6. - Gestión de tiempos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA ACTUACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

1. Planificación y Organización del Trabajo
2. El Espíritu de Equipo y la Sinergia
3. El Clima de Trabajo
4. Ética Personal y Profesional

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

1. Las Relaciones en la Empresa. Humanas y Laborales
2. Tratamiento y Flujo de la Información en la Empresa
3. La Comunicación Interna en la Empresa
4. La Imagen Corporativa e Institucional en los Procesos de Información y Comunicación en las Organizaciones

5. La Comunicación Externa de la Empresa

6. La Relación entre Organización y Comunicación en la Empresa:
Centralización o Descentralización.

7. Herramientas de Comunicación interna y externa

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA COMUNICACIÓN ORAL I

1. La Comunicación Oral en la Empresa

2. Precisión y Claridad en el lenguaje

3. Elementos de la Comunicación oral eficaz

4. Técnicas de Intervención verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. Proceso de Comunicación Telefónica

2. Prestaciones Habituales

3. Medios y Equipos

4. Realización de Llamadas

5. Protocolo Telefónico

UNIDAD DIDÁCTICA 8. COMUNICACIÓN ESCRITA

1. Normas Generales de la Comunicación Escrita

2. Estilos de Redacción: Técnicas de Sintetización de Contenidos

3. Técnicas y Normas Gramaticales

4. Diccionarios

UNIDAD DIDÁCTICA 9. CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL

CLIENTE

1. El Cliente
2. La Calidad en la Atención al Cliente
3. Pautas Generales de Atención al Cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN

OFICINAS Y SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN

1. Características de la actividad laboral
2. Riesgos profesionales específicos de la familia profesional

Administración y Oficinas