



ADMINISTRATIVO RECEPCIONISTA EN CLINICAS VETERINARIAS

+ OBJETIVOS:

Adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar esta función con éxito en el ámbito del administrativo, adquiriendo habilidades de comunicación y atención al cliente.

+ CONTENIDOS:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA CLÍNICA VETERINARIA

Introducción

Recursos Humanos en Clínicas Veterinarias

Calidad y atención al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MARKETING Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN CLÍNICAS VETERINARIAS (I)

Variables que influyen en la atención al cliente

Las necesidades y los gustos del cliente.

Dependencia funcional: organigramas e interrelaciones.

Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente: naturaleza, efectos.

El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CLÍNICAS VETERINARIAS

Identificación animal y bases de datos

Herramientas de gestión de la relación con el cliente: CRM (Customer Relationship Management).

Estructura y funciones de una base de datos.

Tipos de bases de datos

Utilización de bases de datos

Internet como canal de venta: uso de los principales navegadores

Organización de los métodos de búsqueda

La relación con el cliente a través de Internet

Medios de pago en Internet.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EXPERTO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL EN CLÍNICAS VETERINARIAS

Documentos clínicos

Documentos no clínicos, formularios, hoja de reclamaciones, pasaporte europeo, cartilla sanitaria.

Documentación legal

Gestión básica fiscal y contable en centros veterinarios

Elaboración de albaranes, facturas y fichas de almacén.

Herramientas informáticas para la gestión del almacén



ADMINISTRATIVO RECEPCIONISTA EN CLINICAS VETERINARIAS

Aspectos legales del ejercicio profesional en centros veterinarios. Legislación vigente aplicada al ámbito de esta actividad. Funciones del profesional. Responsabilidad legal

UNIDAD DIDÁCTICA 5. 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

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

Las Relaciones en la Empresa. Humanas y Laborales
Tratamiento y Flujo de la Información en la Empresa
La Comunicación Interna en la Empresa
La Imagen Corporativa e Institucional en los Procesos de Información y Comunicación en las Organizaciones
La Comunicación Externa de la Empresa
La Relación entre Organización y Comunicación en la Empresa: Centralización o Descentralización.
Herramientas de Comunicación interna y externa

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA COMUNICACIÓN ORAL I

La Comunicación Oral en la Empresa
Precisión y Claridad en el lenguaje
Elementos de la Comunicación oral eficaz
Técnicas de Intervención verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Proceso de Comunicación Telefónica
Prestaciones Habituales
Medios y Equipos
Realización de Llamadas
Protocolo Telefónico

UNIDAD DIDÁCTICA 9. COMUNICACIÓN ESCRITA

Normas Generales de la Comunicación Escrita
Estilos de Redacción: Técnicas de Sintetización de Contenidos
Técnicas y Normas Gramaticales
Diccionarios

UNIDAD DIDÁCTICA 10. CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Cliente
La Calidad en la Atención al Cliente
Pautas Generales de Atención al Cliente



ADMINISTRATIVO RECEPCIONISTA EN CLINICAS VETERINARIAS

UNIDAD DIDÁCTICA 11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS Y SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN

Características de la actividad laboral

Riesgos profesionales específicos de la familia profesional Administración y Oficinas