

## Descripción:

<b>Identificación</b>	Código	0437
	MP	Comunicación empresarial y atención al cliente
	FP	Administración y Gestión
	Título	Técnico en Gestión administrativa
	Grado	Medio
<b>Distribución horaria</b>	Curso	1º
	Horas	198
	Horas semanales	6
<b>Tipología del Módulo</b>	Asociado a UC	UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.  UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.
	Transversal	NO
	Soporte	Sí. 0446 empresa en el aula

	Complementario	0440. Tratamiento Informático de la Información
<b>Síntesis del módulo</b>	Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones relacionadas con la comunicación en la empresa.	

La función de apoyo administrativo incluye aspectos como:

- Recepción de visitas y atención telefónica.
- Recepción, tramitación y gestión de documentación.
- Atención al cliente/usuario.
- Elaboración, registro y archivo de documentación.
- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a la situación de atención/asesoramiento al cliente.
  - La realización de las gestiones pertinentes con los departamentos afectados para consultas, reclamaciones y atención postventa.
- La tramitación de las reclamaciones y denuncias.
- La aplicación de los estándares de la calidad en la prestación del servicio.
- La aplicación de las técnicas de marketing como medio de potenciación de la imagen de la empresa.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican:

- En todos los ámbitos de la empresa, tanto interno como externo y en todo tipo de empresas, independientemente del sector al que pertenezcan.
- Especialmente, en el apoyo administrativo a las tareas que desarrollan los departamentos de Atención al cliente y Marketing en las empresas de los diferentes sectores económicos.



La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), b), d), e), f) y ñ) del ciclo formativo y las competencias a), b), c), i), m), p), q) y r) del título.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.
- La aplicación del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales, relacionándolos con la imagen de la empresa y la importancia de ésta.
- La utilización de equipos de telefonía e informáticos, aplicando las normas básicas de uso.
- La elaboración de cartas comerciales y otros documentos administrativos en los términos específicos del sector al que pertenecen.
- El registro de la documentación, tanto la recibida como la emitida.
- El archivo de la documentación aplicando soporte papel e informático.
- El apoyo administrativo a los departamentos de Atención al Cliente y Marketing.
- La atención y tramitación de consultas y reclamaciones.
- El seguimiento de clientes y control del servicio post-venta.