|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Descripción: | | |
| **Identificación** | Código | 0437 |
| MP | Comunicación empresarial y atención al cliente |
| FP | Administración y Gestión |
| Título | Técnico en Gestión administrativa |
| Grado | Medio |
| **Distribución horaria** | Curso | 1º |
| Horas | 198 |
| Horas semanales | 6 |
| **Tipología del Módulo** | 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 |
| **Síntesis del módulo** | 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.