



TABLA 1: Descripción
Familia Profesional: Administración y Gestión
Ciclo Formativo: Gestión Administrativa
Módulo Profesional: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente

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	204
	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.



TABLA 1: Descripción
Familia Profesional: Administración y Gestión
Ciclo Formativo: Gestión Administrativa
Módulo Profesional: Comunicación Empresarial y Atención 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.