

PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS EN EMPRESES ACTIVITATS ADMINISTRATIVES EN LA RELACIÓ AMB EL CLIENT (ADGG0208)

• Competència general del Certificat de Professionalitat

Realitzar les operacions de recepció i suport a la gestió administrativa derivada de les relacions amb el públic o client, intern o extern, amb qualitat de servei, dins del seu àmbit d'actuació i responsabilitat, utilitzant els mitjans informàtics i telemàtics, i en cas necessari, una llengua estrangera, i aplicar-hi els procediments interns i la normativa vigent.

• Mòduls Formatius i Unitats Formatives que integra el Certificat de Professionalitat

- ✓ **MF0975 2: Tècniques de recepció i comunicació (90 hores)**
- ✓ **MF0976 2: Operacions administratives comercials (160 hores)**, que consta de:
 - UF0349: Atenció al client en el procés comercial (40 hores)
 - UF0350: Gestió administrativa del procés comercial (80 hores)
 - UF0351: Aplicacions informàtiques de gestió comercial (40 hores)
- ✓ **MF0973 1: Enregistrament de dades (90 hores)**
- ✓ **MF0978 2: Gestió d'arxius (60 hores)**
- ✓ **MF0977 2: Llengua estrangera professional per a la gestió administrativa en la relació amb el client (90 hores)**
- ✓ **MF0233 2: Ofimàtica (190 hores)**, que consta de:
 - UF0319: Sistema operatiu, cerca de la informació: Internet/intranet i correu electrònic (30 hores)
 - UF0320: Aplicacions informàtiques de tractament de textos (30 hores)
 - UF0321: Aplicacions informàtiques de fulls de càlcul (50 hores)
 - UF0322: Aplicacions informàtiques de bases de dades relacionals (50 hores)
 - UF0323: Aplicacions informàtiques per a presentacions: gràfics d'informació (30 hores)
- ✓ **MP0079: Mòdul de pràctiques professionals no laborals d'activitats administratives de recepció i relació amb el client (120 hores)**

• Pla d'Activitats previst per a les pràctiques (Capacitats)

- ✓ C1. Aplicar tècniques de comunicació oral, presencial o telemàtica, per transmetre informació d'acord amb els usos i costums socioprofessionals habituals de l'organització i interlocutors tipus. Aplicar tècniques de comunicació escrita en la redacció i l'emplenament d'informació i documentació, oficial o privada, mitjançant la utilització de mitjans ofimàtics i electrònics.
- ✓ C2. Aplicar les tècniques de registre i distribució de la informació i documentació, que en facilitin l'accés, la seguretat i confidencialitat.
- ✓ C3. Aplicar les tècniques de comunicació comercial en les operacions de compravenda, a través dels diferents canals de comercialització, tenint en compte criteris de qualitat de servei d'atenció al client. Efectuar els processos de recollida, canalització i/o resolució de reclamacions i seguiment de clients en els serveis postvenda.
- ✓ C4. Aplicar mètodes de control d'existències i principals sistemes de gestió de magatzem en funció de la tipologia dels productes i/o serveis, de l'activitat empresarial, de manera convencional i informàtica.
- ✓ C5. Enregistrar dades de documents o de taules aplicant tècniques mecanogràfiques en un teclat, amb precisió, velocitat i qualitat d'escriptura al tacte a través d'aplicacions informàtiques específiques que permetin la integració i cooperació en grups, per contribuir a crear un clima de treball productiu i un treball de qualitat, d'acord amb una ètica personal i professional definida.
- ✓ C6. Arxivar, cercar, recuperar i organitzar la informació, de manera convencional i informàtica, segons els procediments establerts per l'organització.
- ✓ C7. Comunicar-se en una llengua estrangera, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats d'activitats administratives de recepció i relació amb el client, i emplenar i interpretar la documentació corresponent.
- ✓ C8. Participar en els processos de treball de l'empresa, seguint les normes i instruccions establertes en el centre de treball.

D'aquest llistat de Capacitats, la persona designada per l'empresa com a tutor/a de les pràctiques haurà de seleccionar les que considera que estan relacionades amb el tipus de tasques que farà l'alumnat durant les pràctiques

• Assegurança de l'alumnat participant

Fundació Barberà Promoció contractarà **pòlisses d'assegurança** de Responsabilitat civil, d'Accidents personals i d'Assistència sanitària, que donaran cobertura a l'alumnat participant durant tot el període de pràctiques.

- Tutor/a d'empresa

L'empresa on es realitzin les pràctiques haurà de designar **una persona com a tutora** que supervisarà el desenvolupament de les pràctiques, vetllant pel compliment del Pla d'Activitats previst, i mantindrà un contacte periòdic amb el/la tutor/a de Fundació Barberà Promoció.

- Documentació necessària per preparar el Conveni de pràctiques

- ✓ **Document de Dades de l'Empresa:** Mitjançant aquest document l'empresa podrà facilitar a Fundació Barberà Promoció totes les dades necessàries per preparar el Conveni de pràctiques ([fer clic per descarregar](#)).
- ✓ **Pla d'Activitats:** L'empresa, mitjançant la persona designada com a tutor/a de les pràctiques, marcarà en el Pla d'Activitats les capacitats relacionades amb el tipus de tasques que farà l'alumnat durant les pràctiques ([fer clic per descarregar](#)).

Més informació de com participar acollint alumnat en pràctiques contactant amb:

Fundació Barberà Promoció
Anna Capdevila (anna.capdevila@barberapromocio.cat)
Tel. directe a l'extensió: 662.309.829