



Perfil Profesional: Servicios Auxiliares de Oficina.

Identificación.

El Programa de Cualificación Profesional Inicial de Servicios auxiliares de oficina queda identificado por los siguientes elementos:

1. Denominación: Servicios auxiliares de oficina
2. Nivel: Programas de Cualificación Profesional Inicial
3. Duración: 600 horas
4. Familia profesional: Administración y Gestión

Competencia general.

Realizar tareas administrativas y de gestión básicas, recibiendo, registrando y transmitiendo información y documentación, así como operaciones de tratamiento de datos, manteniendo la confidencialidad requerida y observando las normas de seguridad e higiene en el trabajo.

Competencias profesionales, personales y sociales.

Las competencias profesionales, personales y sociales de este Programa de Cualificación Profesional Inicial son las que se relacionan a continuación:

- a) Preparar los equipos y aplicaciones informáticas necesarias para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- b) Introducir datos y textos en terminales informáticas con exactitud y rapidez.
- c) Elaborar textos, tablas y gráficos utilizando diferentes aplicaciones informáticas.
- d) Transmitir los documentos obtenidos mediante medios informáticos, asegurando su confidencialidad.
- e) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- f) Realizar labores de reprografía de documentos en la cantidad y calidad requeridas.
- g) Realizar el encuadernado básico de documentos, asegurando una correcta presentación.
- h) Tramitar correspondencia y paquetería, tanto interna como externa, utilizando los medios y criterios establecidos.
- i) Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.
- j) Registrar y comprobar los documentos que se utilicen en las operaciones comerciales y administrativas.
- k) Utilizar los equipos de telefonía, recibiendo, distribuyendo, y emitiendo llamadas y mensajes, con precisión.



- l) Mantener la confidencialidad en el manejo de la información.
- m) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- n) Integrarse en el grupo o equipo de trabajo, manteniendo relaciones laborales cordiales con el resto de compañeros.
- ñ) Comunicarse eficazmente con las personas indicadas en cada momento, tanto de forma escrita como verbalmente, transmitiendo la información con claridad y precisión.
- o) Atender al cliente, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- p) Utilizar las normas de cortesía en su relación con los clientes, teniendo en cuenta la imagen corporativa de la empresa o centro de trabajo.
- q) Cumplir las normas de seguridad laboral, detectando y previniendo los riesgos asociados al puesto de trabajo.
- r) Mantener el área de trabajo en orden y limpieza a lo largo de su actividad.
- s) Actuar con confianza en la propia capacidad profesional y mostrar una actitud creativa ante los requerimientos del puesto de trabajo.
- t) Adquirir hábitos de puntualidad, orden y responsabilidad en el trabajo.

Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas.

Cualificaciones profesionales completas:

a) Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales. ADG305_1 (R. D.107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.

UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

UC0971_1 Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

b) Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos. ADG306_1 (R.D.107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

UC0974_1: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.

UC0971_1 Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

Entorno profesional.



1. Este profesional desarrollará su actividad, por cuenta ajena, en oficinas, despachos o departamentos de administración, de cualquier tipo de empresa o entidad de carácter privado o público, en todos los sectores productivos.

2. Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

Auxiliar de oficina.

Auxiliar de servicios generales.

Auxiliar de archivo.

Ordenanza.

Auxiliar de información.

Telefonista en servicios centrales de información.

Clasificador y/o repartidor de correspondencia.

Grabador-verificador de datos.

Auxiliar de digitalización.

Operador documental.

Auxiliar de venta.

Módulos profesionales.

1. Ofimática.

2. Técnicas administrativas básicas.

3. Atención al cliente.

4. Formación en centros de trabajo.

Módulo Profesional: Ofimática Código: 7A00

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado y clasificado los equipos informáticos y sus periféricos en función de su utilidad en el proceso ofimático.

b) Se han identificado las distintas aplicaciones informáticas asociándolas a las diferentes labores que se van a realizar.

c) Se han comprobado las conexiones entre los distintos elementos informáticos, subsanando, en su caso, los errores observados.

d) Se ha comprobado el funcionamiento de las aplicaciones informáticas a utilizar.

e) Se ha realizado el mantenimiento de primer nivel de los diferentes equipos informáticos.

f) Se han adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar los riesgos laborales derivados de la conexión y desconexión de los equipos.

g) Se han situado los equipos teniendo en cuenta criterios de ergonomía y salud laboral.



2. Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.

Criterios de evaluación:

- a) Se han organizado los documentos que contienen los datos a grabar disponiéndolos de manera ordenada.
- b) Se ha comprobado que los datos y documentos no están previamente grabados con el fin de evitar duplicidades.
- c) Se han situado correctamente los dedos sobre el teclado.
- d) Se han identificado los distintos caracteres del teclado por el tacto y la posición de los dedos.
- e) Se ha manejado el teclado extendido con rapidez y exactitud, sin necesidad de desviar la mirada hacia las teclas.
- f) Se ha obtenido un grado de corrección elevado en la grabación de datos, con un máximo de un 5% de errores.
- g) Se ha utilizado correctamente el escáner para digitalizar imágenes y otros documentos.
- h) Se han corregido las anomalías y errores detectados en los resultados.
- i) Se ha mantenido la confidencialidad respecto de los datos y textos grabados.
- j) Se han seguido las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas

3. Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado y seleccionado las aplicaciones a utilizar en cada uno de los ejercicios propuestos.
- b) Se han elaborado textos mediante herramientas de procesado de textos utilizando distintos formatos.
- c) Se han insertando imágenes, tablas y otros objetos en los textos.
- d) Se han elaborado tablas y gráficos utilizando herramientas de hoja de cálculo.
- e) Se han utilizado distintas funciones básicas asociadas a las hojas de cálculo.
- f) Se han realizado búsqueda de datos en las tablas elaboradas utilizando herramientas informáticas.
- g) Se han guardado los documentos realizados en el lugar indicado, nombrándolos de manera que sean fácilmente identificables
- h) Se ha procedido a la grabación sistemática del trabajo realizado con objeto de que no se produzcan pérdidas fortuitas.



- i) Se ha identificado la periodicidad con que han de realizarse las copias de seguridad.
- j) Se han seguido las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.

4. Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado y clasificado los distintos documentos obtenidos de acuerdo con sus características y contenido.
- b) Se han identificado las posibles ubicaciones de archivo en soporte digital.
- c) Se han archivado digitalmente los documentos en el lugar correspondiente.
- d) Se ha accedido a documentos archivados previamente.
- e) Se ha comprobado el estado de los consumibles de impresión y se han repuesto en su caso.
- f) Se han seleccionado las opciones de impresión adecuadas a cada caso.
- g) Se han impreso los documentos correctamente.
- h) Se han utilizado las herramientas de mensajería informática interna, asegurando la recepción correcta de los documentos.
- i) Se ha demostrado responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información.
- j) Se han dejado los equipos informáticos en perfecto estado de uso al finalizar la jornada.

5. Tramita información en línea aplicando herramientas de internet, intranet y otras redes.

Criterios de evaluación.

- a) Se han identificado las distintas redes informáticas a las que podemos acceder.
- b) Se han diferenciado distintos métodos de búsqueda de información en redes informáticas.
- c) Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos.
- d) Se ha accedido a información a través de internet, intranet, y otras redes de área local.
- e) Se han localizado documentos utilizando herramientas de internet.
- f) Se ha comprobado la veracidad de la información localizada.
- g) Se ha valorado la utilidad de páginas institucionales y de internet en general para la realización de trámites administrativos.

Duración: 210 horas (7 horas semanales).



Contenidos:

Preparación de equipos y materiales:

Componentes de los equipos informáticos.

Periféricos informáticos.

Aplicaciones ofimáticas.

Conocimiento básico de sistemas operativos.

Conectores de los equipos informáticos.

Mantenimiento básico de equipos informáticos

Consumibles informáticos.

Riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos

Salud postural

Grabación informática de datos, textos y otros documentos:

Organización de la zona de trabajo.

El teclado extendido. Función de las teclas

Técnica mecanográfica. Colocación de los dedos sobre el teclado.

Técnicas de velocidad y precisión mecanográfica.

Trascripción de textos.

Técnicas de corrección de errores mecanográficos

Digitalización de documentos

Confidencialidad de la información.

Tratamiento de textos y datos:

Procesadores de textos. Estructura y funciones

Aplicación de formatos en los procesadores de textos.

Edición de textos

Elaboración de comunicaciones escritas básicas.

Elaboración de presentaciones básicas.

Utilización de plantillas.

Inserción de imágenes y otros objetos.

Hojas de cálculo. Estructura y funciones.

Utilización de fórmulas y funciones sencillas.

Elaboración de tablas de datos y de gráficos mediante hojas de cálculo.

Búsqueda, modificación y eliminación de datos, en bases de datos.

Realización de copias de seguridad del trabajo realizado.

Tramitación de documentación:

Gestión de archivos y carpetas digitales.

Criterios de codificación y clasificación de los documentos.

El registro digital de documentos.

La impresora. Funcionamiento y tipos.

Configuración de la impresora.

Impresión de documentos.

Mensajería informática. Transmisión y recepción de documentos.

Tramitación de información en línea:

Internet, intranet, redes LAN

Redes informáticas

Correo electrónico.



Búsqueda activa en redes informáticas.
Páginas institucionales.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de grabación de datos y elaboración de documentos informáticos así como el archivo digital, la impresión y la transmisión de los mismos.

La definición de esta función incluye aspectos como:

La preparación de equipos de aplicaciones informáticas

La utilización de técnicas mecanográficas para la grabación de datos informáticos.

La elaboración y gestión de los documentos informáticos.

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

La grabación de datos en terminales informáticas.

La utilización de diferentes aplicaciones informáticas para la elaboración y archivo de documentos.

La utilización de equipos para imprimir y transmitir información.

Módulo Profesional: Técnicas administrativas básicas. Código: 7AOA

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Tramita correspondencia y paquetería identificando las fases del proceso.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la ubicación física de las distintas áreas de trabajo.
- b) Se han descrito las distintas fases a realizar en la gestión de la correspondencia.
- c) Se ha realizado la recepción del correo físico y de la paquetería, cumplimentando los documentos internos y externos asociados.
- d) Se ha clasificado el correo utilizando distintos criterios.
- e) Se ha distribuido el correo, tanto el interno como el externo.
- f) Se ha anotado en los libros de registro el correo y los paquetes recibidos y distribuidos.
- g) Se ha utilizado el fax para el envío y recepción de documentos por este medio.
- h) Se ha preparado para su envío la correspondencia y paquetería saliente, tanto la normal como la urgente.
- i) Se ha puesto especial interés en no extraviar la correspondencia.
- j) Se ha mantenido en todo momento limpio y en orden el espacio de trabajo.

2. Controla el almacén de material de oficina relacionando el nivel de existencias con el aseguramiento de la continuidad de los servicios.



Criterios de evaluación:

- a) Se han diferenciado los materiales de oficina en relación con sus características y aplicaciones.
- b) Se han reconocido las funciones de los inventarios de material.
- c) Se han identificado los diferentes tipos de valoración de existencias.
- d) Se han definido los diferentes tipos de estocaje.
- e) Se ha calculado el volumen de existencias.
- f) Se han empleado aplicaciones informáticas en el control de almacén.
- g) Se han descrito los procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material.
- h) Se han realizado pedidos garantizando unas existencias mínimas.
- i) Se ha valorado la importancia de un estocaje mínimo.

3. Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido.

Criterios de evaluación:

- a) Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación.
- b) Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica.
- c) Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.
- d) Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas.
- e) Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.
- f) Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).
- g) Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.
- h) Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.

4. Archiva documentos utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los distintos tipos de archivo.
- b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar.
- c) Se han indicado los procesos básicos de archivo.
- d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.
- e) Se ha accedido a documentos previamente archivados.



- f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.
- g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.
- h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.
- i) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.
- j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.

5. Realiza operaciones básicas de tesorería identificando los diferentes documentos utilizados.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los distintos medios de cobro-pago.
- b) Se han reconocido los diferentes justificantes de las operaciones de tesorería.
- c) Se han relacionado los requisitos básicos de los medios de pago más habituales.
- d) Se han realizado pagos y cobros al contado simulados, calculando el importe a devolver en cada caso.
- e) Se han realizado operaciones de tesorería simuladas, utilizando para ello los documentos más habituales en este tipo de operaciones.
- f) Se ha cumplimentado un libro registro de movimientos de caja.
- g) Se ha realizado el cálculo el importe a pagar-cobrar en distintas hipótesis de trabajo.
- h) Se ha demostrado responsabilidad tanto en el manejo del dinero en efectivo como en el de los documentos utilizados.

6. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los distintos departamentos y secciones de la entidad relacionándolos con los organigramas.
- b) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía.
- c) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica.
- d) Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.
- e) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.
- f) Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma.
- g) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.
- h) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.



i) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.

7. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo

Criterios de Evaluación

- a) Se han identificado las distintas normas de cortesía.
- b) Se han diferenciado costumbres características de otras culturas.
- c) Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada.
- d) Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta.
- e) Se ha identificado ante la visita.
- f) Se ha comunicado la imagen corporativa de la organización.
- g) Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado.

Duración: 180 horas (6 horas semanales).

Contenidos:

Tramitación de correspondencia y paquetería:

La organización en la empresa. Departamentos y áreas de trabajo.

Circulación interna de la correspondencia.

Técnicas básicas de recepción, registro, clasificación y distribución de correspondencia y paquetería.

El servicio de correos.

Servicios de mensajería externa.

El fax. Funcionamiento.

Técnicas de ensobrado, embalaje y empaquetado básico.

Clasificación del correo saliente.

Control de almacén de material de oficina:

Materiales tipo de oficina. Material fungible y no fungible.

Valoración de existencia.

Inventarios: tipos, características y documentación.

Tipos de estocaje.

Procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material de oficina.

Aplicaciones informáticas en el control de almacén.

Reprografía de documentos:

Equipos de reproducción de documentos.

Identificación de las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.

Reproducción de documentos.

Herramientas de encuadernación básica.

Utilización de herramientas de corte de documentos (cizalla, guillotinas y otras).

Técnicas básicas de encuadernación.

Archivo de documentos:



El archivo convencional. Tipos de archivo.

Criterios de archivo: Alfabético, cronológico, geográfico, otros.

Técnicas básicas de gestión de archivos.

Documentos básicos en operaciones de compra-venta:

- Fichas de clientes.

- Pedidos.

- Albaranes y notas de entrega.

- Recibos.

- Facturas.

Documentos administrativos.

Libros registro de facturas emitidas y recibidas.

Documentos relativos a los recursos humanos: la nómina.

Operaciones básicas de tesorería:

Operaciones básicas de cobro y de pago.

Operaciones de pago en efectivo.

Medios de pago.

- Tarjetas de crédito y de débito.

- Recibos.

- Transferencias bancarias.

- Cheques.

- Pagarés.

- Letras de cambio.

- Domiciliación bancaria.

Libro registro de movimientos de caja.

Gestión de tesorería a través de banca on-line.

Comunicación telefónica en el ámbito profesional:

Organigramas elementales de organizaciones y entidades privadas y públicas.

Medios y equipos telefónicos.

Funcionamiento de una centralita telefónica básica.

Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas.

Recogida y transmisión de mensajes telefónicos.

Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas.

Recepción de personas externas a la organización:

- Normas de protocolo.

- La imagen corporativa.

- Normas de cortesía.

- Cultura de la empresa.

- Características y costumbres de otras culturas.

Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de realización de actividades elementales de gestión administrativa.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Gestión de correspondencia.

- Encuadernación y reprografía de documentos.

- Registro y archivo de documentación comercial y administrativa.



Gestión de tesorería.

Utilización de equipos de telefonía.

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

Clasificación y reparto de correspondencia.

La realización de copias utilizando equipos de reprografía.

Realización de encuadernaciones sencillas.

La realización de cobros y pagos utilizando diversos medios.

Comprobación y archivo físico de diversa documentación.

Utilización de centralitas telefónicas.

Módulo Profesional: Atención al cliente. Código: 7AOC.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.



- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.
- h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.



Duración: 60 horas (2 horas semanales)

Contenidos:

Atención al cliente:

El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.

Barreras y dificultades comunicativas.

Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales.

Motivación, frustración y mecanismos de defensa.

Comunicación no verbal.

Empatía y receptividad.

Venta de productos y servicios:

Actuación del vendedor profesional.

Exposición de las cualidades de los productos y servicios.

El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.

El vendedor profesional: modelo de actuación.

Relaciones con los clientes.

Técnicas de venta.

Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Información al cliente:

Roles, objetivos y relación cliente – profesional.

Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.

Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.

Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.

Fidelización de clientes.

Objeciones de los clientes y su tratamiento.

Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido.

Técnicas de recogida de los mismos.

Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

Tratamiento de reclamaciones:

Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones.

Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras.

Elementos formales que contextualizan una reclamación.

Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.

Procedimiento de recogida de las reclamaciones.

Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio.

La definición de esta función incluye aspectos como:

Comunicación con el cliente.



Información del producto como base del servicio.

Atención de reclamaciones.

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

La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.

La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.

La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.

Módulo Profesional: Formación en centros de trabajo. Código: 7AOF.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Utiliza los medios informáticos para introducir datos, elaborar y gestionar documentos seleccionando las herramientas informáticas adecuadas.

Criterios de evaluación

Se han preparado los equipos y materiales necesarios.

Se ha comprobado el correcto funcionamiento de los equipos.

Se han realizado las operaciones de grabación de datos y textos.

Se han elaborado documentos utilizando herramientas informáticas

Se han impreso documentos.

Se han enviado documentos a través de sistemas de mensajería informática interna.

Se han adoptado medidas de seguridad e higiene postural durante la realización del trabajo.

Se ha conservado la confidencialidad en todo el proceso.

2. Realiza la tramitación de la correspondencia y de las comunicaciones telefónicas observando las normas establecidas por la empresa.

Criterios de evaluación

a) Se han reconocido los distintos tipos de envíos de correspondencia y paquetería realizados.

b) Se ha realizado la recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia.

c) Se ha utilizado el fax correctamente.

d) Se ha utilizado los medios de telefonía, recibiendo, derivando y emitiendo llamadas.

e) Se han recogido y transmitido mensajes telefónicos de forma clara y precisa

f) Se han reconocido las normas establecidas por la empresa en materia de comunicación.



g) Se ha mostrado interés por conocer la organización interna de la empresa o entidad donde se está realizando el módulo.

3. Realiza labores básicas de administración y gestión de oficina identificando en cada caso los documentos a utilizar y las técnicas a aplicar.

Criterios de Evaluación

- a) Se han identificado los equipos de reproducción y encuadernación existentes en el entorno laboral.
- b) Se han realizado labores de reprografía y copia de documentos.
- c) Se han realizado labores de encuadernado básico.
- d) Se ha comprobado el nivel de existencias del almacén de material de oficina.
- e) Se han realizado labores básicas de archivo.
- f) Se han reconocido los documentos comerciales y administrativos utilizados.
- g) Se han realizado operaciones básicas de tesorería identificando los documentos utilizados.
- h) Se ha demostrado responsabilidad en la realización del trabajo.
- i) Se han mantenido unas relaciones laborales cordiales con el resto de compañeros, integrándose en el grupo de trabajo.

4. Atiende los requerimientos de los clientes, obteniendo la información necesaria y resolviendo las dudas que puedan surgir en éstos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha mantenido una actitud de cordialidad y amabilidad en el trato.
- b) Se ha tratado al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- c) Se ha demostrado interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- d) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.
- e) Se ha obtenido la información necesaria del cliente, favoreciendo la comunicación con el empleo de técnicas y actitudes apropiadas.
- f) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- g) Se ha demostrado responsabilidad ante errores y fracasos.
- h) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.



5. Actúa conforme a las normas de prevención y riesgos laborales de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha cumplido en todo momento la normativa general sobre prevención y seguridad, así como las establecidas por la empresa.
- b) Se han identificado los factores y situaciones de riesgo que se presentan en su ámbito de actuación en el centro de trabajo.
- c) Se han adoptado actitudes relacionadas con la actividad para minimizar los riesgos laborales y medioambientales.
- d) Se ha empleado el equipo de protección individual (EPIs) establecido para las distintas operaciones.
- e) Se han utilizado los dispositivos de protección de las máquinas, equipos e instalaciones en las distintas actividades.
- f) Se ha actuado según el plan de prevención.
- g) Se ha mantenido la zona de trabajo libre de riesgos, con orden y limpieza.
- h) Se ha trabajado minimizando el consumo de energía y la generación de residuos.

6. Actúa de forma responsable y se integra en el sistema de relaciones técnico-sociales de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han ejecutado con diligencia las instrucciones que recibe.
- b) Se ha responsabilizado del trabajo que desarrolla, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.
- c) Se ha cumplido con los requerimientos y normas técnicas, demostrando un buen hacer profesional y finalizando su trabajo en un tiempo límite razonable.
- d) Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto hacia los procedimientos y normas establecidos.
- e) Se ha organizado el trabajo que realiza de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, cumpliendo las tareas en orden de prioridad y actuando bajo criterios de seguridad y calidad en las intervenciones.
- f) Se ha coordinado la actividad que desempeña con el resto del personal, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.
- g) Se ha incorporado puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos instituidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados.
- h) Se ha preguntado de manera apropiada la información necesaria o las dudas que pueda tener para el desempeño de sus labores a su responsable inmediato.



- i) Se ha realizado el trabajo conforme a las indicaciones realizadas por sus superiores, planteando las posibles modificaciones o sugerencias en el lugar y modos adecuados.

Duración: 150 horas.

Espacios.

Los espacios mínimos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este Programa de Cualificación Profesional Inicial son los que a continuación se relacionan, sin perjuicio de que los mismos puedan ser ocupados por diferentes grupos de alumnos que cursen otros programas de cualificación profesional inicial o etapas educativas.

Espacios: Aula polivalente

Profesorado

Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del Programa de Cualificación Profesional Inicial de Servicios auxiliares de oficina:

Módulos	Especialidad de profesor	Cuerpo
7A00: Ofimática	Procesos de gestión administrativa	Profesor Técnico de Formación Profesional
7A0A: Técnicas administrativas básicas.	Procesos de gestión administrativa	Profesor Técnico de Formación Profesional
7A0C: Atención al cliente.	Procesos de gestión administrativa	Profesor Técnico de Formación Profesional
7A0F: Formación en centros de trabajo.	Procesos de gestión administrativa	Profesor Técnico de Formación Profesional

Titulaciones requeridas para impartir los módulos profesionales que conforman el Programa de Cualificación Profesional Inicial de Servicios auxiliares de oficina para los centros de titularidad privada o pública y de otras Administraciones distintas de la educativa.

Módulos	Titulaciones
---------	--------------



7AOC: Ofimática. 7AOA: Técnicas administrativas básicas. 7AOC: Atención al cliente. 7AOF: Formación en centros de trabajo.	Título de Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o Diplomado o el título de Grado equivalente, cuyo perfil académico se corresponda con la formación asociada a los módulos profesionales del Programa de Cualificación Profesional Inicial. Título de Técnico Superior o equivalente. Las Administraciones educativas, excepcionalmente, podrán incorporar profesionales, no necesariamente titulados, que desarrollen su actividad en el ámbito laboral.
---	---

Módulos Profesionales y su relación con las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales que incluye el Programa

Unidad de competencia	Denominación del módulo
UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. UC0974_1: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos y confección de documentación. UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.	7AOC: Ofimática.
UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico. UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización. UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.	7AOA: Técnicas administrativas básicas