

**FICHA DE CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD**

**(ADGG0208) ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE (RD 1210/2009, de 17 de julio, modificado por el RD 645/2011, de 9 de mayo)**

**COMPETENCIA GENERAL:** Realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno o externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos, y en caso necesario, una lengua extranjera, y aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.

NIV.	Cualificación profesional de referencia	Unidades de competencia		Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados:
2	ADG307_2 ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE (RD 107/2008 de 1 de febrero).	UC0975_2	Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4412.1057 Recepcionistas-telefonistas en oficinas, en general.</li> <li>• 4423.1013 Operadores de central telefónica.</li> <li>• 4121.1056 Empleados administrativos de los servicios de almacenamiento y recepción.</li> <li>• 4412.1048 Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas, en general.</li> <li>• 4412.1011 Azafatos o auxiliares de información.</li> <li>• 4301.1025 Operadores-grabadores de datos en ordenador.</li> <li>• 4500.1019 Empleados administrativos con tareas de atención al público no clasificados bajo otros epígrafes.</li> <li>• Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta.</li> <li>• Auxiliar administrativo comercial.</li> <li>• Auxiliar de control e información.</li> </ul>
		UC0976_2	Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.	
		UC0973_1	Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.	
		UC0978_2	Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.	
		UC0977_2	Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.	
		UC0233_2	Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.	

**Correspondencia con el Catálogo Modular de Formación Profesional**

H. Q	Módulos certificado	H. CP	Unidades formativas	Horas
90	MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación.	90		90
150	MF0976_2: Operaciones administrativas comerciales	160	UF0349: Atención al Cliente en el Proceso Comercial	40
			UF0350: Gestión Administrativa del Proceso Comercial	80
			UF0351: Aplicaciones Informáticas de Gestión Comercial	40
90	MF0973_1: Grabación de datos.	90		90
60	MF0978_2: Gestión de Archivos.	60		60
90	MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente	90		90
120	MF0233_2: Ofimática	190	UF0319: Sistema Operativo, Búsqueda de la Información: Internet/Intranet y Correo Electrónico	30
			UF0320: Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de Textos	30
			UF0321: Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo	50
			UF0322: Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales	50
			UF0323: Aplicaciones Informáticas para Presentaciones: Gráficas de Información	30
	MP0079: Módulo de prácticas profesionales no laborales	120		
600	<b>Duración horas totales certificado de profesionalidad</b>	800	<b>Duración horas módulos formativos</b>	680