

Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas

Módulo de prácticas profesionales no laborales de asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas.

Código: MP0113.

Duración: 80 horas.

Colaborar en la gestión de las comunicaciones de la dirección.

Participar en la elaboración de documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

Aplicar a la información recibida por la empresa, las técnicas de clasificación, codificación, registro, distribución y almacenamiento de la información recibida o generada, atendiendo a las instrucciones recibidas, aplicando la normativa vigente en relación con la calidad y uso de los archivos.

Colaborar en la preparación y presentación de expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.

Efectuar las actividades de apoyo administrativo a Recursos Humanos

Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

Unidades de competencia

- Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.
- Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.
- Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.
- Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.
- Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.
- Realizar las gestiones administrativas de tesorería.

Creación y gestión de microempresas

Módulo de prácticas profesionales no laborales de creación y gestión de microempresas.

Código: MP0385

Duración: 40 horas

Realizar un análisis de las oportunidades de negocio y del coste de la puesta en marcha de la actividad económica, priorizándolas en función de criterios de viabilidad económica y financiera, seleccionando la forma jurídica de constitución más adecuada, programando acciones, asignando los recursos necesarios para la gestión de la misma, con estricta sujeción a la legislación vigente, adoptando la estrategia de marketing más conveniente para su posicionamiento en el mercado, desde una perspectiva de la calidad del servicio y el respeto al medioambiente.

Aplicar las técnicas de organización de acciones de venta para la comercialización de productos/servicios, así como las de gestión de pedidos más adecuada, para garantizar la cobertura de las necesidades del cliente, su fidelización y la permanencia del pequeño negocio o microempresa.

Gestionar administrativamente, desde el punto de vista económico, financiero, fiscal y laboral, el pequeño negocio o microempresa.

Cumplir con las obligaciones de prevención de riesgos laborales, en evitación de daños derivados del trabajo y en cumplimiento de la legislación vigente.

Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

Unidades de competencia

- Planificar iniciativas y actividades empresariales en pequeños negocios o microempresas.
- Dirigir y controlar la actividad empresarial diaria y los recursos de pequeños negocios o microempresas.
- Comercializar productos y servicios en pequeños negocios o microempresas.
- Realizar las gestiones administrativas y económico-financieras de pequeños negocios o microempresas.
- Gestionar la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios.

Atención al cliente, consumidor o usuario

Módulo de prácticas profesionales no laborales de atención al cliente, consumidor o usuario.

Código: MP0374

Duración: 40 horas

Prestar servicios de información y atención al cliente/consumidor/usuario, tanto en lengua propia como inglesa, si se precisa, en distintas situaciones comerciales utilizando distintos sistemas y técnicas de comunicación adaptadas a distintos canales de comunicación con el cliente: cara a cara, telefonía, correo electrónico, mensajería u otros.

Prestar servicios de orientación, tramitación y resolución al cliente/consumidor/usuario, tanto en lengua propia como inglesa, si se precisa, en distintas situaciones de consultas, quejas o reclamaciones de consumo, utilizando distintas técnicas de comunicación y negociación adaptadas a distintos canales de comunicación, velando por la calidad del servicio prestado.

Obtener un sistema de información en materia de consumo mediante la captación, tratamiento y archivo de la información y documentación, con la que se elaborará por medios convencionales e informáticos boletines de síntesis.

Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

Unidades de competencia

- Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario
- Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente /consumidor /usuario.
- Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.
- Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.