

Técnico Auxiliar Administrativo

➤ **Duración: 60 horas.**

➤ **Objetivos:**

Este curso online de Técnico Auxiliar Administrativo capacita al alumno a llevar a cabo las tareas y procedimientos administrativos que suelen darse tanto en la vida de una empresa como en la actividad propia de las instituciones públicas.

➤ **Contenidos:**

MODULO I. LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

TEMA 1. CONCEPTO DE EMPRESA

1. Concepto y Objetivos de la Empresa
2. Elementos de la Empresa
3. Funciones de la Empresa
4. Clasificación de la Empresa

TEMA 2. LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

1. Principios de Organización empresarial
2. Organización Interna de las Empresas. Departamentos.
3. La Organización Informal de la Empresa
4. La Representación de la Empresa por medio de Organigramas
5. Identificación de la Estructura organizativa y la Cultura Corporativa.

TEMA 3. LA DIRECCIÓN EN LA EMPRESA

1. Funciones de la Dirección: Planificación, Organización, Ejecución y Control
2. Niveles de Mando
3. Tipos de Autoridad
4. Estilos de Mando: Dirección y Liderazgo
5. Dirección por Objetivos

MODULO II. TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS

TEMA 4. LA ACTUACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

1. Planificación y Organización del Trabajo
2. El Espíritu de Equipo y la Sinergia
3. El Clima de Trabajo

4. Ética Personal y Profesional

TEMA 5. TRAMITACIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA

1. Circulación Interna de Correspondencia y Documentación
2. Otros Canales y Medios de Comunicación
3. Servicio de Correos y Mensajería
4. Embalaje y Empaquetado Básico

TEMA 6. COTEJO DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA BÁSICA

1. Las Funciones Organizativas y su Documentación Asociada
2. Normativa Básica Relacionada con la Documentación Administrativa
3. Los Documentos Comerciales y Administrativos
4. Documentos Justificativos de las Operaciones de Compra-Venta
5. Identificación de Nóminas
6. Órdenes de Trabajo
7. Impresos de las Administraciones Públicas

TEMA 7. TRAMITACIÓN DE OPERACIONES BÁSICAS DE COBROS Y PAGOS

1. Operaciones Básicas de Cobro y Pago
2. Descripción de los Medios de Pago
3. Modelos de Documentación de Cobro y Pago, convencionales o telemáticos
4. Cumplimentación de libros de Caja y Bancos
5. Impresos Correspondientes a los Servicios Bancarios Básicos
6. Gestión de Tesorería: Baca Online

TEMA 8. REGISTRO Y CONTROL BÁSICO DE MATERIAL Y EQUIPOS DE OFICINA

1. Descripción de Material y Equipos de Oficina
2. Procedimiento de Aprovisionamiento de Material
3. Gestión Básica de Inventarios
4. Criterios de Valoración y Control de las Existencias
5. Aplicación de la Hoja de Cálculo.

MODULO III. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

TEMA 9. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN

1. Elementos del Proceso de Comunicación
2. Tipos de Comunicación
3. La Comunicación Informal
4. Efectos de la Comunicación
5. Obstáculos o Barreras para la Comunicación
6. Decálogo de la Comunicación

TEMA 10. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

1. Las Relaciones en la Empresa. Humanas y Laborales
2. Tratamiento y Flujo de la Información en la Empresa
3. La Comunicación Interna en la Empresa
4. La Imagen Corporativa e Institucional en los Procesos de Información y Comunicación en las Organizaciones
5. La Comunicación Externa de la Empresa
6. La Relación entre Organización y Comunicación en la Empresa: Centralización o Descentralización.
7. Herramientas de Comunicación interna y externa

TEMA 11. LA COMUNICACIÓN ORAL I

1. La Comunicación Oral en la Empresa
2. Precisión y Claridad en el lenguaje
3. Elementos de la Comunicación oral eficaz
4. Técnicas de Intervención verbal

TEMA 12. LA COMUNICACIÓN ORAL II.

1. Formas de Comunicación Oral en la Empresa
2. Hablar en Público
3. La Entrevista en la Empresa

TEMA 13. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. Proceso de Comunicación Telefónica
2. Prestaciones Habituales
3. Medios y Equipos
4. Realización de Llamadas
5. Protocolo Telefónico

TEMA 14. COMUNICACIÓN ESCRITA

1. Normas Generales de la Comunicación Escrita
2. Estilos de Redacción: Técnicas de Sintetización de Contenidos
3. Técnicas y Normas Gramaticales
4. Diccionarios

TEMA 15. FORMAS DE COMUNICACIÓN ESCRITA

1. Partes Generales de la Redacción
2. Documentos de Comunicación Interna
3. Documentos de Comunicación Externa
4. La Carta Comercial

TEMA 16. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. El Lenguaje no Verbal
2. Relaciones entre la Conducta Verbal y No Verbal

3. Entablar Relaciones

MODULO IV . SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

TEMA 17. ATENCIÓN AL CLIENTE. CALIDAD EN EL SERVICIO

1. El Cliente
2. La Calidad en la Atención al Cliente
3. Pautas Generales de Atención al Cliente

TEMA 18. ATENCIÓN AL CLIENTE: RECEPCIÓN, VISITAS Y ENTREVISTAS

1. Introducción a la recepción del cliente
2. Gestión de Visitas
3. Organización de la Entrevista
4. Proporcionar Información

TEMA 19. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Introducción
2. Como Reducir la Tensión
3. Redactar y Atender Quejas
4. Soluciones

MODULO V. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

TEMA 20. CONCEPTOS BÁSICOS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Introducción
2. El Trabajo
3. La Salud
4. Efectos en la Productividad de las condiciones de trabajo y Salud
5. La Calidad

TEMA 21. LOS RIESGOS PROFESIONALES

1. Introducción
2. Factores de Riesgo
3. Daños Derivados del Trabajo

TEMA 22. RIESGOS GENERALES Y SU PREVENCIÓN

1. Riesgos Ligados a las Condiciones de Seguridad
2. Riesgos Ligados al Medio Ambiente
3. Planes de Emergencia y Evaluación
4. El Control de la Salud de los Trabajadores
5. La Carga de Trabajo, la fatiga y la Insatisfacción laboral

TEMA 23. PROTECCIÓN DEL TRABAJADOR

1. Introducción

2. La Protección colectiva
3. Equipo de Protección Individual (EPI)

TEMA 24. PRIMEROS AUXILIOS

1. Normas generales para prestar Primeros Auxilios
2. Procedimientos para Prestar Primeros Auxilios
3. Precauciones generales para Prestar Primeros Auxilios

TEMA 25. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS Y SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN

1. Características de la actividad laboral
2. Riesgos profesionales específicos de la familia profesional Administración y Oficinas