



Código: 01681

Curso: Administrativo-Recepcionista de Talleres de Automóviles

Modalidad: ONLINE

Duración: 70h.

Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología a distancia/online. Este sistema de enseñanza está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. También permite el acceso al curso a aquellas personas que viven en zonas rurales y que tienen interés en continuar formándose.

El alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a su disponibilidad de tiempo.

Se dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado, se exigirá un mínimo de 50% del total de las respuestas acertadas. Durante todo el transcurso de la formación, dispondrá de la atención de los tutores, así como la posibilidad de realizar consultas a través de la plataforma de teleformación para cursos online. Entre el material entregado en este curso, se adjunta un documento llamado *Guía didáctica del alumno* donde aparece el horario de tutorías y demás información relevante.

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la modalidad elegida y de las horas de formación. La titulación será remitida por correo una vez corregido su examen, o puesta a su disposición en la plataforma de teleformación una vez finalizado el curso.

Profesorado, medios y titulación

Nuestro centro de formación ha sido fundado en 1996 y en la actualidad, tiene presencia a nivel nacional disponiendo de una plantilla de más de 800 docentes entre personal laboral y freelance. Todos ellos son especialistas en diferentes familias profesionales y les acreditan los numerosos cursos que han impartido para nuestro grupo empresarial. Entre nuestro staff de formadores se encuentran ingenieros, arquitectos, economistas, informáticos, publicistas, diseñadores, médicos, enfermeros, veterinarios, fisioterapeutas, psicólogos, sociólogos, periodistas, filólogos, abogados, cocineros, licenciados en administración de empresas, licenciados en actividades físicas y deportivas, jardineros, peluqueros, educadores sociales, etc.

En todos nuestros cursos, independientemente de la metodología, se ponen a disposición del alumno los medios y materiales docentes necesarios para el desarrollo del mismo.

En los cursos en modalidad e-learning, las consultas y tutorías se pueden realizar a través de teléfono, email y la propia plataforma de teleformación.

En cuanto a la titulación, mostramos a continuación, el modelo de diploma que obtendrás a la finalización del curso:



Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

DIPLOMA
ACREDITATIVO

D./Dña. XXXXX XXXXX XXXXX con D.N.I. 11111111H, ha realizado, con pleno aprovechamiento, el curso titulado **Curso Intensivo de Inglés B2**, con Código **19656** Grupo **30694**, entre los días **29/06/2023** y **30/08/2023**, con una duración total de **56** horas, en la modalidad formativa **ONLINE**

Contenidos impartidos (Ver Dorso)

Firma y sello de la entidad responsable de impartir la formación

Fecha de expedición
31 AGO 2023

Firma del alumno

AF
ULA ORMA
Telf.: 91 46079105
www.aulaforma.es

Requisitos previos

No hay requisitos previos, ni formativos ni profesionales.

Salidas profesionales

Este curso está específicamente diseñado para incrementar la cualificación profesional en la familia o sector correspondiente.

Objetivos

Este curso y sus contenidos didácticos tienen como objetivo capacitar al alumno para planificar y organizar el trabajo, conocer las herramientas de Comunicación interna y externa, aplicar las pautas Generales de Atención al Cliente, conocer la normativa sobre la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres y realizar una organización y control del taller mecánico.

Contenidos

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NORMATIVA SOBRE LA ACTIVIDAD INDUSTRIAL Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS TALLERES

Normativa sobre la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres

Ámbito de aplicación

Conceptos y clasificaciones

Condiciones y requisitos de la actividad industrial

Centros de diagnóstico y dictámenes técnicos

Garantías y responsabilidades

Competencias, infracciones y sanciones

Disposiciones

Anexos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOS TALLERES Y LA LEGISLACIÓN APLICABLE A LAS REFORMAS

Introducción

Normativa que regula la tramitación de las reformas de vehículos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE Y ORGANIZACIÓN DEL TALLER MECÁNICO

Concepto y características de la función de atención al cliente

Cumplimiento de las obligaciones reglamentarias

Mantenimiento del taller mecánico

Organización y control del taller mecánico

- Recursos humanos del taller

- Gestión de tiempos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA ACTUACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Planificación y Organización del Trabajo

El Espíritu de Equipo y la Sinergia

El Clima de Trabajo

Ética Personal y Profesional

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

Las Relaciones en la Empresa. Humanas y Laborales

Tratamiento y Flujo de la Información en la Empresa

La Comunicación Interna en la Empresa

La Imagen Corporativa e Institucional en los Procesos de Información y Comunicación en las Organizaciones

La Comunicación Externa de la Empresa

La Relación entre Organización y Comunicación en la Empresa: Centralización o Descentralización.

Herramientas de Comunicación interna y externa

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA COMUNICACIÓN ORAL I

La Comunicación Oral en la Empresa

Precisión y Claridad en el lenguaje

Elementos de la Comunicación oral eficaz

Técnicas de Intervención verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Proceso de Comunicación Telefónica

Prestaciones Habituales

Medios y Equipos

Realización de Llamadas

Protocolo Telefónico

UNIDAD DIDÁCTICA 8. COMUNICACIÓN ESCRITA

Normas Generales de la Comunicación Escrita

Estilos de Redacción: Técnicas de Sintetización de Contenidos

Técnicas y Normas Gramaticales

Diccionarios

UNIDAD DIDÁCTICA 9. CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Cliente

La Calidad en la Atención al Cliente

Pautas Generales de Atención al Cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS Y
SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN

Características de la actividad laboral

Riesgos profesionales específicos de la familia profesional Administración y Oficinas