

Administrativo-recepcionista de talleres de automóviles

Duración: 60 h

Objetivos

Dotar al alumnado de una visión amplia sobre los talleres de automóviles y sus labores relacionadas con la administración y legislación de estos, para darle un servicio óptimo al cliente.

TEMARIO

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 diagnosis 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