

Administrativo y recepcionista en clínicas veterinarias

Duración: 60 h

Objetivos

Adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar esta función con éxito en el ámbito del administrativo, adquiriendo habilidades de comunicación y atención al cliente.

TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA CLÍNICA VETERINARIA

Introducción

Recursos Humanos en Clínicas Veterinarias

Calidad y atención al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MARKETING Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN CLÍNICAS VETERINARIAS (I)

Variables que influyen en la atención al cliente

Las necesidades y los gustos del cliente.

Dependencia funcional: organigramas e interrelaciones.

Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente: naturaleza, efectos.

El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CLÍNICAS VETERINARIAS

Identificación animal y bases de datos

Herramientas de gestión de la relación con el cliente: CRM (Customer Relationship Management).

Estructura y funciones de una base de datos.

Tipos de bases de datos

Utilización de bases de datos

Internet como canal de venta: uso de los principales navegadores

Organización de los métodos de búsqueda

La relación con el cliente a través de Internet

Medios de pago en Internet.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EXPERTO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL EN CLÍNICAS VETERINARIAS

Documentos clínicos

Documentos no clínicos, formularios, hoja de reclamaciones, pasaporte europeo, cartilla sanitaria.

Documentación legal

Gestión básica fiscal y contable en centros veterinarios

Elaboración de albaranes, facturas y fichas de almacén.

Herramientas informáticas para la gestión del almacén

Aspectos legales del ejercicio profesional en centros veterinarios.

Legislación vigente aplicada al ámbito de esta actividad. Funciones del profesional.

Responsabilidad legal

UNIDAD DIDÁCTICA 5. 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 6. 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 7. 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 8. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Proceso de Comunicación Telefónica

Prestaciones Habituales

Medios y Equipos

Realización de Llamadas

Protocolo Telefónico

UNIDAD DIDÁCTICA 9. COMUNICACIÓN ESCRITA

Normas Generales de la Comunicación Escrita

Estilos de Redacción: Técnicas de Sintetización de Contenidos

Técnicas y Normas Gramaticales

Diccionarios

UNIDAD DIDÁCTICA 10. 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 11. 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