

INENKA

BUSINESS SCHOOL

CURSO RECEPCIONISTA EN DESPACHO DE ABOGADOS + TÉCNICO EXPERTO EN ATENCIÓN AL CLIENTE

CON CERTIFICACIÓN UNIVERSITARIA INTERNACIONAL + RECONOCIMIENTO DE 60 ECTS Y PRÁCTICAS GARANTIZADAS

INA070

www.escuelainenka.com



Certificación universitaria internacional

Escuela asociada a:



CECAP

a3en



DESTINATARIOS

El doble **Curso Recepcionista en Despacho de Abogados + Técnico Experto en Atención al Cliente** tiene como objetivo formar a aquellas personas que quieran especializarse en el sector del secretariado y la recepción en el ámbito de la abogacía. A lo largo de la formación, el alumno estudiará las funciones organizativas de un despacho de abogados y los distintos tipos de documentación que se gestionan y tramitan en este ámbito. Por este motivo, se estudiarán operaciones para la tramitación de cobros y pagos, así como distintas gestiones de tesorería para llevar el control de las cuentas. Otro de los temas a tratar será la comunicación, tanto dentro de la empresa como con los clientes. Dentro de este apartado, el alumno también estudiará las pautas generales para ofrecer una atención al cliente de calidad junto con la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios. Además, el alumno podrá complementar estos conocimientos con la experiencia laboral que adquirirá durante las prácticas profesionales que podrá realizar en una empresa próxima a su domicilio.



MODALIDAD

Puedes elegir entre:

- **A DISTANCIA:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu domicilio el pack formativo que consta de los manuales de estudio y del cuaderno de ejercicios.
- **ON LINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

Ambas modalidades incluyen **PRÁCTICAS GARANTIZADAS** en empresas. Mediante este proceso se suman las habilidades prácticas a los conceptos teóricos adquiridos en el curso. Las prácticas serán presenciales, de 3 meses aproximadamente, en una empresa cercana al domicilio del alumno.



DURACIÓN

La duración del curso es de 1500h, reconocidas con 60 ECTS.



IMPORTE

Importe Original: ~~3600€~~

Importe Actual: 1800€



CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el "**CURSO RECEPCIONISTA EN DESPACHO DE ABOGADOS + TÉCNICO EXPERTO EN ATENCIÓN AL CLIENTE**", de INENKA BUSINESS SCHOOL, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP y AEEN, máximas instituciones españolas en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez de los contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

Junto al diploma, el alumno recibirá un Carné Acreditativo de la formación firmado y sellado por la escuela, válido para demostrar los contenidos adquiridos.

Además el alumno recibirá una Certificación Universitaria Internacional de la Universidad Católica de Cuyo-DQ con un reconocimiento de 60 ECTS.



PARTE 1. RECEPCIONISTA EN DESPACHO DE ABOGADOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. 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
 - Documentos de uso externo
 - Documentos de uso interno
 - Documentos de uso tanto externo como interno
 - Otros documentos
4. Documentos justificativos de las operaciones de compra-venta
 - Albarán o nota de entrega
 - La factura. El IVA
5. Identificación de nóminas
6. Órdenes de trabajo
7. Impresos de las Administraciones Públicas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TRAMITACIÓN DE OPERACIONES BÁSICAS DE COBROS Y PAGOS

1. Operaciones básicas de cobro y pago
2. Descripción de medios de pago
 - Tarjetas de débito
 - Tarjetas de crédito
 - Tarjetas monedero electrónico
 - Pago contra reembolso
 - Medios de pago en Internet
3. Modelos de documentación de cobro y pago, convencionales o telemáticos
 - Recibos
 - Cheques
 - La letra de cambio
4. Cumplimentación de libros de caja y bancos
 - Libro de registro de caja
 - Libro registro de bancos
5. Impresos correspondientes a los servicios bancarios básicos
6. Gestión de tesorería: banca online
 - Ventajas y barreras

UNIDAD DIDÁCTICA 3. REGISTRO Y CONTROL BÁSICO DE MATERIAL Y EQUIPOS DE OFICINA

1. Descripción de material y equipos de oficina
2. Procedimientos de aprovisionamiento de material
 - Cumplimentado de órdenes de reposición de material
3. Gestión básica de inventarios
 - Definición de inventarios
 - Función de los inventarios
 - Tipos de inventario
 - Elaboración de inventarios sencillos
4. Criterios de valoración y control de las existencias.
5. Utilización de hojas de cálculo.
 - Estructura y funciones de Excel
 - Edición de hojas de cálculo

UNIDAD DIDÁCTICA 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

UNIDAD DIDÁCTICA 5. 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

UNIDAD DIDÁCTICA 6. 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

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

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

UNIDAD DIDÁCTICA 8. 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

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

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

UNIDAD DIDÁCTICA 10. 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

PARTE 2. TÉCNICO EXPERTO EN ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

1. Concepto y características de la función de atención al cliente:
 - Empresas fabricantes.
 - Empresas distribuidoras.
 - Empresas de relaciones con clientes y servicios de atención al cliente.
 - El defensor del cliente: pautas y tendencias.
2. Dependencia funcional del departamento de atención al cliente:
 - Organización funcional de las empresas: Organigrama
 - Interrelaciones del departamento de atención al cliente: comercial, financiero y de ventas.

3. Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente:
 - Naturaleza.
 - Efectos.
 - Normativa: productos y ámbitos regulados.
4. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente:
 - Marketing relacional.
 - Relaciones con clientes.
 - Canales de comunicación con el cliente: tanto presenciales como no presenciales.
 - Obtención y recogida de información del cliente.
5. Variables que influyen en la atención al cliente:
 - Posicionamiento e imagen.
 - Relaciones públicas.
6. La información suministrada por el cliente.
 - Análisis comparativo.
 - Naturaleza de la información.
 - Cuestionarios.
 - Satisfacción del cliente.
 - Averías.
 - Reclamaciones.
7. Documentación implicada en la atención al cliente.
 - Servicio Post venta.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Procesos de calidad en la empresa.
2. Concepto y características de la calidad de servicio.
 - Importancia.
 - Objeto.
 - Calidad y satisfacción del cliente.
3. Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente.
 - Elementos de control.
 - Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente.
 - Medidas correctoras.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Ordenación del Comercio Minorista:
 - Contenido
 - Implicaciones en la atención a clientes.
2. Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico
 - Contenido.
 - Implicaciones.
3. Protección de Datos:

- Contenido
 - Implicaciones en las relaciones con clientes.
4. Protección al consumidor:
- Ley General de Defensa de los consumidores y usuarios.
 - Regulación autonómica y local de protección al consumidor.