

TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS

Código: ADGG077PO

Duración: 56 horas

OBJETIVOS:

Obtener las competencias, los conocimientos, habilidades y las actitudes necesarias para el desarrollo de las tareas administrativas en la empresa.

CONTENIDOS:

- **Unidad 1. Atención al cliente**
 - 1. La acogida personal.
 - 2. Mejorar las técnicas de atención a clientes externos e internos.
- **Unidad 2. Uso del teléfono**
 - 1. Imagen positiva de la Empresa a través del teléfono.
 - 2. Principios básicos del medio telefónico.
 - 3. Comprender y hacerse comprender al teléfono.
 - 4. Manejo de situaciones difíciles.
- **Unidad 3. Redacción comercial (Cartas, Informes, etc.)**
 - 1. Conocer las fórmulas para mandar cartas e informes.
 - 2. Redactar con estilo comercial.
 - 3. Responder con eficacia.

- **Unidad 4. Contabilidad**
 - 1. Patrimonio.
 - 2. Ciclo contable.
 - 3. Balance.
 - 4. Tratamiento de las existencias.
 - 5. Amortización: concepto, sistemas y métodos.
 - 6. Provisiones.
 - 7. Cuentas de pérdidas y ganancias.
 - 8. Plan general de contabilidad.

- **Unidad 5. Sistemas de archivo**
 - 1. Analizar el problema del archivo.
 - 2. Aplicar sistemas de clasificación.
 - 3. Organizar el archivo.
 - 4. Conocer la vida del archivo.

- **Unidad 6. Protocolo en la empresa**
 - 1. Saber estar: cuidar la primera impresión.
 - 2. Saber hacer.
 - 3. Técnicas de protocolo oficial.

- **Unidad 7. Gestión de recursos humanos en el almacén**
 - 1. Agenda.
 - 1.1. Organizar el tiempo.
 - 1.2. Actividades, visitas, reuniones.