



## Programació didàctica

**DENOMINACIÓ DE L'ACCIÓ FORMATIVA:** Gestió Administrativa i atenció al públic

**DURACIÓ:** 50 h **DATA D'INICI:** 2/03/2022 **DATA FINAL:** 24/03/2022

**HORARI:** 9,30 – 14h i 24 de març de 9:30 a 14:30h **MODALITAT:** Presencial

**OBJECTIU GENERAL:** Assolir coneixements pràctics sobre habilitats comunicatives i la gestió documental digital, en entorns d'atenció al client extern.

### CONTINGUT CURS:

#### 1. Comunicació amb el client

- 1.1. El procés comunicatiu
  - 1.1.1. Els elements del procés comunicatiu
  - 1.1.2. La comunicació efectiva
  - 1.1.3. La percepció personal
  - 1.1.4. Les barreres comunicatives
- 1.2. El llenguatge verbal y no verbal
  - 1.2.1. El llenguatge verbal
  - 1.2.2. El llenguatge no verbal
- 1.3. Habilitats comunicatives
  - 1.3.1. La expressió verbal
  - 1.3.2. Empatia
  - 1.3.3. La assertivitat
  - 1.3.4. L'escolta activa
- 1.4. Atenció al client
  - 1.4.1. Fases en l'atenció al client
  - 1.4.2. Servei de qualitat

#### 2. Documents administratius

- 2.1. Documents administratius d'empreses públiques i provades
  - 2.1.1. Elaboració de textos i documents administratius
  - 2.1.2. Les etapes de la redacció
  - 2.1.3. La carta
- 2.2. Documents de compra-venda
  - 2.2.1. La comanda
  - 2.2.2. L'albarà

#### 2.2.3. La factura

#### 2.2.4. El IVA

### 3. Digitalització

#### 3.1. Correu electrònic

##### 3.1.1. Enviar un correu

#### 3.2. Entorn Windows

##### 3.2.1. Finestres

##### 3.2.2. Organització de la informació

Requisits: Les persones que vulguin accedir al curs han de disposar de un Pc o portàtil, amb càmera i micro. Preferiblement amb un sistema Windows i el programa Word.