



FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por
EDUCA BUSINESS SCHOOL



Postgrado en Gestión de Archivos y Técnicas de Recepción y Comunicación en la Relación con el Cliente



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL** que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

Postgrado en Gestión de Archivos y Técnicas de Recepción y Comunicación en la Relación con el Cliente



DURACIÓN:

300 horas



MODALIDAD:

Online



PRECIO:

260 €

Incluye materiales didácticos,
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).



- Identificar la estructura funcional de organizaciones tipo y de la Administración Pública, distinguiendo los flujos de información en las comunicaciones orales o escritas, de forma presencial, telemática o electrónica, y sus medios de canalización.
- Aplicar las técnicas de comunicación oral, presencial o telemática, transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales habituales de organizaciones e interlocutores tipo.
- Aplicar el proceso de recepción, acogida y registro de visitas en situaciones tipo desarrollando las habilidades de comunicación convenientes en cada una de las fases.
- Aplicar técnicas de comunicación escrita en la redacción y cumplimentación de información y documentación, oficial o privada, mediante la utilización de medios ofimáticos y electrónicos.
- Aplicar las técnicas de registro público y privado, y distribución de la información y documentación, facilitando su acceso, seguridad y confidencialidad.
- Identificar los componentes del equipamiento del sistema de archivos –equipos informáticos, sistemas operativos, redes, elementos y contenedores de archivo.
- Utilizar las prestaciones de los sistemas operativos y de archivo de uso habitual en el ámbito organizacional, creando y manteniendo una estructura organizada y útil a los objetivos de archivo planteados consiguiéndose su optimización.
- Aplicar las técnicas de registro y archivo de la información, pública y/o privada, que faciliten el acceso, la seguridad y la confidencialidad de la documentación en soporte papel.
- Ejecutar los procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.
- Utilizar las prestaciones básicas y asistentes de aplicaciones informáticas de bases de datos para la obtención y presentación de información, creando las consultas, informes y otros objetos personalizados en función de unas necesidades propuestas.

A quién va dirigido

Este curso está dirigido para todas aquellas personas que quieran orientar su futuro laboral en actividades administrativas en la relación con el cliente, o aquellas que quieran actualizar sus conocimientos profesionales dentro de esta área.

Para qué te prepara

Este Postgrado en Gestión de Archivos y Técnicas de Recepción y Comunicación en la Relación con el Cliente, le prepara para formarse sobre los procedimientos utilizados para llevar a cabo la gestión de archivos y las técnicas de recepción y comunicación empleadas con los clientes en el sector servicios.

Salidas Laborales

Desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en un departamento comercial, un departamento de compras y/o almacén, o en un servicio de recepción, registro, atención de reclamaciones o atención post venta, realizando las funciones a instancias de un responsable superior.

Materiales Didácticos



- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Gestión de Archivos'
- Manual teórico 'Técnicas de Recepción y Comunicación'

- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Técnicas de Recepción y Comunicación'
- Subcarpeta portafolios
- Dossier completo Oferta Formativa
- Carta de presentación
- Guía del alumno

Formas de Pago

- Contrareembolso
- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono
(+34) 958 050 217 e
infórmate de los pagos a
plazos sin intereses que
hay disponibles



Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

10% Beca Alumnos: Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



Reinventamos la Formación Online



Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

Acreditaciones y Reconocimientos



Temario

PARTE 1. TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1. Tipología de las organizaciones por:
2. Identificación de la estructura organizativa empresarial:
3. Identificación de la estructura funcional de la organización:
4. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica
5. Canales de comunicación: tipos y características
6. La Administración Pública: su estructura organizativa y funcional
7. Técnicas de trabajo en grupo:
8. Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa
9. Normativa vigente en materia de:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas
2. Técnicas de comunicación oral:
3. La comunicación no verbal
4. La imagen personal en los procesos de comunicación:
5. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor:

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECEPCIÓN DE VISITAS EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- 1.Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos
- 2.Control de entrada y salida de visitas, y sus registros
- 3.Funciones de las relaciones públicas en la organización
- 4.Proceso de comunicación en la recepción:
- 5.Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes:
- 6.Formulación y gestión de incidencias básicas
- 7.Normativa vigente en materia de registro

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- 1.Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales
- 2.Manejo de centralitas telefónicas
- 3.La comunicación en las redes intranet e Internet
- 4.Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información
- 5.La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica
- 6.La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica:
- 7.Recepción
- 8.Identificación
- 9.Justificación de ausencias
- 10.Peticiones, solicitudes e inscripciones
- 11.Destrezas en la recepción y realización de llamadas
- 12.Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ELABORACIÓN Y TRANSMISIÓN DE COMUNICACIONES ESCRITAS, PRIVADAS Y OFICIALES

- 1.Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos
- 2.Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos:
- 3.Técnicas de comunicación escrita:
- 4.Cartas comerciales
- 5.Soportes para la elaboración y transmisión de información según:
- 6.Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales:
- 7.Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación
- 8.Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas

UNIDAD DIDÁCTICA 6. REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN CONVENCIONAL O ELECTRÓNICA

- 1.Organización de la información y documentación:

2. Correspondencia y paquetería:
3. Recepción de la información y paquetería:
4. Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulas
5. Actuación básica en las Administraciones Públicas:
6. Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen
7. Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica

PARTE 2. GESTIÓN DE ARCHIVOS

MÓDULO 1. GESTIÓN DE ARCHIVOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE ARCHIVOS, PÚBLICOS Y PRIVADOS.

1. Aplicación de técnicas de archivo documental:
 - 1.- Sistemas de clasificación y ordenación.
 - 2.- Finalidad y objetivos.
 - 3.- Índices de archivo: actualización.
 - 4.- Aplicación de manuales de ayuda.
 - 5.- Mejoras ante detección de problemas de organización.
2. Procedimiento de registro y posterior archivo:
 - 1.- Identificación de soportes, mobiliario, útiles, elementos de archivo y contenedores.
 - 2.- Reproducción y cotejo de la información de archivo documental a digital.
3. Procedimientos de acceso, búsqueda, consulta, recuperación, actualización, conservación y custodia de la información archivada.
4. Funciones y características de los sistemas operativos y de archivo:
 - 1.- Configuración de objetos en sistemas operativos. Forma de operar.
 - 2.- Creación/nombramiento, copia y eliminación de archivos, carpetas, subcarpetas y otras.
5. Técnicas de protección de accesos públicos y privados, en archivos convencionales e informáticos:
 - 1.- Niveles de protección: determinación.
 - 2.- Disposición de contraseñas y atributos de acceso.
 - 3.- Autorizaciones de acceso o consulta, detección de errores en el procedimiento.
6. Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información:
 - 1.- Normativa vigente de protección de datos y conservación de documentación.
 - 2.- Copias de seguridad.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. OPTIMIZACIÓN BÁSICA DE UN SISTEMA DE ARCHIVO ELECTRÓNICO.

1. Equipos informáticos: puesta en marcha, mantenimiento operativo y revisión periódica que eviten anomalías de funcionamiento.
 - 1.- Elementos de hardware: Unidad Central de Proceso y Almacenamiento, equipos periféricos, componentes físicos de redes locales, supervisión de conexiones.
 - 2.- Elementos de software: instalación y desinstalación, programas, aplicaciones actualizadas y asistentes.

- 3.- Equipos de reproducción.
- 2.Optimización de sistemas operativos monousuario, multiusuario, y en red:
 - 1.- Funciones y comandos básicos.
 - 2.- Herramientas básicas del sistema operativo.
- 3.Sistemas operativos en redes locales: configuración básica de un sistema de red, actualización y acciones para compartir recursos.
- 4.Aplicación de medidas de seguridad y confidencialidad del sistema operativo: programas de protección (antivirus, firewire, antispam, otros).
- 5.Medidas conservación e integridad de la información contenida en los archivos. Y salvaguarda de los derechos de autor.
- 6.Normas vigentes en materia de protección de datos y confidencialidad electrónica.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN BÁSICA DE INFORMACIÓN EN SISTEMAS GESTORES DE BASES DE DATOS.

- 1.Bases de datos:
 - 1.- Tipos y características.
 - 2.- Estructura.
 - 3.- Funciones.
 - 4.- Asistentes.
 - 5.- Organización.
- 2.Mantenimiento de información en aplicaciones de bases de datos: introducción, ordenación, asistentes para formularios de introducción de información y actualización de datos.
- 3.Búsquedas de información en aplicaciones de bases de datos:
 - 1.- Filtros.
 - 2.- Consultas.
 - 3.- Asistentes para consultas y otras prestaciones.
- 4.Presentación de información en aplicaciones de bases de datos:
 - 1.- Informes.
 - 2.- Asistentes para informes.
- 5.Interrelaciones con otras aplicaciones.
- 6.Aplicación de normas vigentes de seguridad y confidencialidad en el manejo de datos.