

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Administrativo-Recepcionista en Despacho de Abogados

Modalidad:

e-learning con una duración 112 horas

Objetivos:

- Conocer la organización de un despacho de abogados, y cómo funcionan sus distintos departamentos, las técnicas de comunicación, los sistemas de clasificación y archivo de documentos...
- Planificar y organizar el trabajo.
- Conocer las herramientas de Comunicación interna y externa.
- Aplicar las pautas Generales de Atención al Cliente.

Contenidos:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. COTEJO DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA BÁSICA

Las funciones organizativas y su documentación asociada

Normativa básica relacionada con la documentación administrativa

Los documentos comerciales y administrativos

- Documentos de uso externo
- Documentos de uso interno
- Documentos de uso tanto externo como interno
- Otros documentos

Documentos justificativos de las operaciones de compra-venta

- Albarán o nota de entrega
- La factura. El IVA

Identificación de nóminas

Órdenes de trabajo

Impresos de las Administraciones Públicas

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



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Operaciones básicas de cobro y pago

Descripción de medios de pago

- Tarjetas de débito
- Tarjetas de crédito
- Tarjetas monedero electrónico
- Pago contra reembolso
- Medios de pago en Internet

Modelos de documentación de cobro y pago, convencionales o telemáticos

- Recibos
- Cheques

- La letra de cambio

Cumplimentación de libros de caja y bancos

- Libro de registro de caja
- Libro registro de bancos

Impresos correspondientes a los servicios bancarios básicos

Gestión de tesorería: banca online

- Ventajas y barreras

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

Descripción de material y equipos de oficina

Procedimientos de aprovisionamiento de material

- Cumplimentado de órdenes de reposición de material

Gestión básica de inventarios

- Definición de inventarios
- Función de los inventarios
- Tipos de inventario
- Elaboración de inventarios sencillos

Criterios de valoración y control de las existencias.

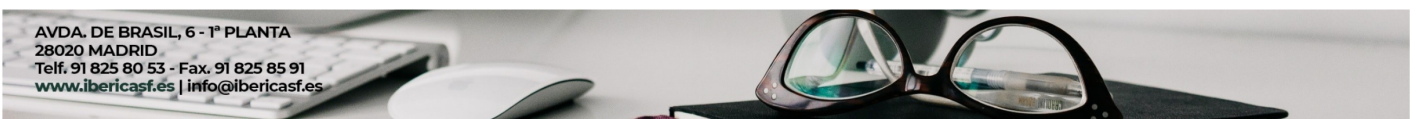
Utilización de hojas de cálculo.

- Estructura y funciones de Excel
- Edición de hojas de cálculo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA ACTUACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Planificación y Organización del Trabajo

El Espíritu de Equipo y la Sinergia



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



El Clima de Trabajo
Ética Personal y Profesional

UNIDAD DIDÁCTICA 5. 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 6. 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 7. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

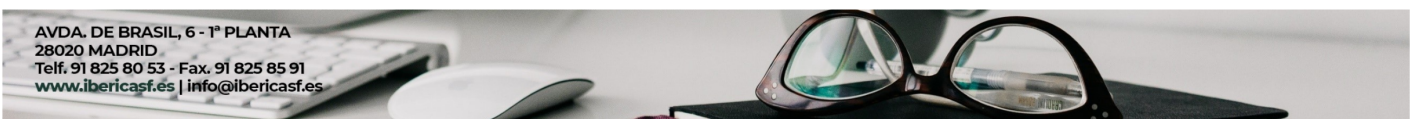
Proceso de Comunicación Telefónica
Prestaciones Habituales
Medios y Equipos
Realización de Llamadas
Protocolo Telefónico

UNIDAD DIDÁCTICA 8. COMUNICACIÓN ESCRITA

Normas Generales de la Comunicación Escrita
Estilos de Redacción: Técnicas de Sintetización de Contenidos
Técnicas y Normas Gramaticales
Diccionarios

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

El Cliente



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



La Calidad en la Atención al Cliente
Pautas Generales de Atención al Cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 10. 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

