



# 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



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



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 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