

### Certificado de profesionalidad: Actividades de Gestión Administrativa (ADGD0308)

Certificado de Nivel 2 correspondiente a un Ciclo Formativo de Grado Medio en el marco educativo

# Atención al cliente en el proceso comercial

CÓDIGO DE UNIDAD FORMATIVA: UF0349

NºHORAS: 40 h.

MODALIDAD: Presencial

## Descripción de la acción formativa

Actualmente se hace imprescindible conocer el concepto de atención al cliente, ya que en el mundo laboral cualquier empresa requiere establecer una relación con personas que se interesan en los productos y/o servicios de la empresa. Esta acción formativa está orientada a adquirir las habilidades necesarias para el proceso comercial, en operaciones de compraventa, telemarketing y servicios de postventa.

Esta formación está dirigida a profesionales cuya actividad laboral está relacionada con el mundo de la administración y gestión, y a todas aquellas personas que reuniendo los requisitos, estén interesadas en formarse en este ámbito.

## Contenidos

1. Atención al cliente en las operaciones de compraventa.
2. Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa.
3. Adaptación de la comunicación comercial al Telemarketing.
4. Tramitación en los servicios de postventa.

## Modalidad

Acción formativa con una duración de 40 horas presenciales a las que tendrá que asistir obligatoriamente en las fechas y horario establecidos en el calendario del curso.

## Acreditación Oficial

A la finalización y/o superación de la unidad formativa se entregará al alumno un diploma o certificado de asistencia de los conocimientos adquiridos, en base

a las instrucciones del Servicio Público de Empleo Estatal, que le permitirá solicitar una acreditación parcial del Certificado de Profesionalidad: "Actividades de Gestión Administrativa (ADGD0308)".

La acción formativa UF0349, pertenece al módulo formativo MF0976\_2 correspondiente al certificado de profesionalidad de Nivel 2 de cualificación: "Actividades de Gestión Administrativa (ADGD0308)", certificado perteneciente a la Familia Profesional de Administración y Gestión.

Esta unidad formativa junto con la UF0350 Y UF0351, conforman el citado módulo formativo. que junto con los módulos MF0979\_2, MF0980\_2, MF0981\_2, MF0973\_1, MF0978\_2, MF0233\_2 y el módulo MP0111 de practicas profesionales no laborables, componen el programa formativo completo del citado Certificado de Profesionalidad.

Imparte:



Formación subvencionada por:



Fundación Estatal  
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL

SEDE CENTRAL / GRANADA **958 089 725**

C/ Benjamin Franklin 1, 18100 - Armilla / Granada) | [info@escueladeformacionprofesional.es](mailto:info@escueladeformacionprofesional.es)

ALMERÍA / **950 265 791**

C/ Alcázar, 4, 04006.

[almeria@escueladeformacionprofesional.es](mailto:almeria@escueladeformacionprofesional.es)

MADRID / **913 551 630**

C/ Fray Ceferino González, 4, 28005.

[madrid@escueladeformacionprofesional.es](mailto:madrid@escueladeformacionprofesional.es)

VALLADOLID / **983 371 229**

Av. del Euro, 24, 47009.

[valladolid@escueladeformacionprofesional.es](mailto:valladolid@escueladeformacionprofesional.es)

## INFORMACIÓN RELATIVA A LOS CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD

El certificado de profesionalidad es el instrumento de acreditación oficial de las cualificaciones profesionales del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales en el ámbito de la Administración laboral, que acredita la capacitación para el desarrollo de una actividad laboral y asegura la formación necesaria para su adquisición, en el marco del sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral.

Para poder trabajar en algunas profesiones u ocupaciones, se exige tener determinadas cualificaciones. En estos supuestos, los certificados de profesionalidad correspondientes sirven, en el ámbito laboral, al igual que los títulos de técnico o técnico superior de formación profesional del sistema educativo, para demostrar dichas cualificaciones.

Los certificados de profesionalidad tienen carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, sin que ello constituya regulación del ejercicio profesional, y serán expedidos por el Servicio Público de Empleo Estatal y los órganos competentes de las Comunidades Autónomas.

Los certificados de profesionalidad se regulan, con carácter general, mediante el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero (y sus modificaciones). Además, cada certificado cuenta con un Real Decreto particular.

### Requisitos de acceso

Para el acceso a la formación de los CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD, los participantes deberán cumplir los requisitos de acceso previstos en el R.D. 34/2008, de 8 de enero en el momento del inicio de la acción formativa.

#### 1. Requisitos para acceder a Certificados de Profesionalidad de nivel 1. No se requieren requisitos previos.

#### 2. Requisitos para acceder a Certificados de Profesionalidad de nivel 2.

- Estar en posesión del título de la ESO o su equivalente.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio, o bien haber superado las correspondientes pruebas de acceso reguladas por las administraciones educativas.
- Tener las competencias clave necesarias, de acuerdo con lo recogido en el anexo IV de este real decreto, para cursar con aprovechamiento la formación correspondiente al certificado de profesionalidad de nivel 2.

#### 3. Requisitos para acceder a Certificados de Profesionalidad de nivel 3.

- Título de Bachillerato.
- Certificado de profesionalidad del mismo nivel.
- Prueba de Acceso a Ciclo Formativo de Grado Superior.
- Certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia profesional.
- Prueba de Acceso a la Universidad (PAU) para mayores de 25 y/o 45 años.
- Tener las competencias clave necesarias, de acuerdo con lo recogido en el anexo IV de este real decreto, para cursar con aprovechamiento la formación correspondiente al certificado de profesionalidad de nivel 3.

### Certificación y reconocimiento de la formación

Por tanto se podrá cursar la formación acumulable correspondiente a varias unidades o módulos formativos del mismo certificado hasta completar la totalidad de la formación establecida en el Certificado de Profesionalidad indicado.

Una vez superada toda la formación, estará en disposición de solicitar a la Administración competente la certificación para el reconocimiento / acreditación, de la cualificación obtenida mediante la formación realizada.

A continuación se describen los tres posibles casos de superación de formación y su reconocimiento certificable:

- 1.- Se podrá obtener una justificación de haber superado unidades formativas siempre que se hayan desarrollado con los requisitos de calidad establecidos para impartir el módulo al que pertenecen.  
Esta justificación tendrá validez en el ámbito de la Administración laboral. La superación de todas las unidades formativas definidas para el módulo, siempre que el participante curse de forma consecutiva al menos una unidad formativa por año, dará derecho a la certificación de módulo formativo y a la acreditación de la unidad de competencia correspondiente.
- 2.- En caso de no superar la totalidad de los módulos asociados al certificado de profesionalidad y supere los módulos asociados a una o varias unidades de competencia del mismo, estará en disposición de solicitar a la Administración Competente la acreditación parcial acumulable de las competencias profesionales adquiridas mediante la formación superada.
- 3.- Una vez haya superado la totalidad de los módulos correspondientes a dicho certificado, incluyendo el módulo de prácticas profesionales no laborales o equivalencias reconocidas, estará en disposición de solicitar a la Administración competente la certificación para el reconocimiento / acreditación, de la cualificación obtenida mediante la formación realizada.

Para solicitar la acreditación oficial, se dirigirá a la Administración Competente y cumplimentará el modelo de solicitud normalizado al efecto, debiendo adjuntar la documentación requerida en el mismo y en los plazos establecidos por dicha Administración.

Una vez satisfecho todo el proceso administrativo para reconocer la cualificación profesional asociada a la formación superada, recibirá por parte de la Administración Competente la correspondiente ACREDITACIÓN DE UNIDADES DE COMPETENCIA DE LAS CUALIFICACIONES PROFESIONALES.

Imparte:



Formación subvencionada por:



SEDE CENTRAL / GRANADA 958 089 725

C/ Benjamin Franklin 1, 18100 - Armilla / Granada) | info@escueladeformacionprofesional.es

ALMERÍA / 950 265 791

C/ Alcázar, 4, 04006.

almeria@escueladeformacionprofesional.es

MADRID / 913 551 630

C/ Fray Ceferino González, 4, 28005.

madrid@escueladeformacionprofesional.es

VALLADOLID / 983 371 229

Av. del Euro, 24, 47009.

valladolid@escueladeformacionprofesional.es