

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