CONSERJE / RECEPCIONISTA

Talento 45+

DURACIÓN: 90 HORAS

HORARIO: 9:00h a 14:00h

MODALIDAD: PRESENCIAL

Requisitos mínimos: Estudios primarios/ ESO

OBJETIVOS

Capacitar a las personas participantes en las actitudes y aptitudes que permitan realizar las funciones y tareas específicas en el puesto de conserje, atender e informar al cliente, atender las comunicaciones, documentación y reprografía.

CONTENIDOS

TEMA 1: UBICACIÓN PROFESIONAL Y ORIENTACIÓN EN EL MERCADO DE TRABAJO

- El servicio de Conserjería en diferentes ámbitos. Funciones del personal
- Normas generales
- Aseo y presentación personal Aseo y limpieza de los edificios.
- Mantenimiento de Instalaciones y equipos básicos Instalaciones y equipos para el bienestar de los residentes Otros equipos e instalaciones
- Información a personas desconocidas

TEMA 2: NORMAS DE SEGURIDAD.

- Normas de seguridad Elementos de seguridad
- Normas para la vigilancia de los accesos
- Normas para efectuar rondas o recorridos de vigilancia Acciones de carácter pasivo

TEMA 3: RECEPCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS Y MANEJO DE CENTRALITAS

- Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas –
- Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas
- Emisión de llamadas
- Recepción de llamadas
- Interlocutor en espera
- Transferencia de llamadas
- Finalización de las llamadas
- Situaciones especiales
- Recogida y transmisión de mensajes telefónicos
- Protocolos de actuación
- Nota o aviso de llamada
- Mensaje en el contestador.
- Control de llamadas mediante centralitas Normas de confidencialidad

TEMA 4: DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES ENFOCADOS AL PUESTO DE CONSERJE.

- Cuestiones fundamentales.
- Expectativas del cliente Habilidades personales.
- La comunicación e interacción con el cliente.
- Técnicas de habilidades sociales al cliente

TEMA 5: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO.

La comunicación escrita
- Comunicaciones externas
- Comunicaciones internas

La comunicación interna en entidades privadas
- Canales y herramientas de comunicaciones internas
- Documentación en la comunicación interna en empresas privadas

La comunicación interna en entidades públicas
- Herramientas de la comunicación interna en el ámbito público
- Documentos de comunicación interna en entidades públicas

Recomendaciones en el uso de las comunicaciones interna

TEMA 6: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DE RECEPCIÓN Y ARCHIVO.

- Gestión de la correspondencia
- Gestión de la paquetería
- El tipos de archivos
- Lar organización del archivo
- Sistemas de clasificación, ordenación y codificación

TEMA 7: COMPORTAMIENTOS LIGADOS A LA SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

- Riesgos en trabajo de servicios de conserjería Evacuación
- Señalización
- Primeros auxilios. Nociones básicas
  Ergonomía en el trabajo