

# GUÍA DEL CURSO



## TÉCNICO RECEPCIONISTA DE TALLERES MECÁNICOS

SEFE112





**A DISTANCIA - ONLINE**



**Tutor personal**



**300 Horas**



**Posibilidad Estancias Formativas**



**Pago a plazos**



**De ~~2700€~~ a 270€**



## Metodología

En SEFHOR – Sociedad Española de Formación apostamos por un método de estudio alternativo a la metodología tradicional. En nuestra escuela de negocios es el propio alumno el encargado de organizar y establecer su plan de estudio. Este sistema le permitirá conciliar su vida laboral y familiar con la proyección de su carrera profesional.



## Tutor

A lo largo de la titulación, el alumno contará con un tutor que le ofrecerá atención personalizada y un seguimiento constante de sus estudios. El estudiante siempre podrá acudir a su tutor vía correo electrónico para resolver cualquier tipo de duda, ya sea sobre el material formativo, la planificación de los estudios o referente a gestiones y trámites académicos.



## Certificación

Una vez el alumno haya finalizado la formación y superado con éxito las pruebas finales, el estudiante recibirá un diploma expedido por SEFHOR – Sociedad Española de Formación que certifica que ha cursado el “**TÉCNICO RECEPCIONISTA DE TALLERES MECÁNICOS**”. El título está avalado por nuestra condición de socios de la Confederación Española de Empresas de Formación (CECAP). Además, nuestra institución educativa cuenta con el Sello Cum Laude de Emagister, distinción que nos concede el portal líder en formación gracias a las opiniones de nuestros estudiantes.



## Modalidad de estudio

La titulación puede cursarse en modalidad **ONLINE**. Una vez realizada la matrícula, el alumno recibirá un e-mail de bienvenida de su tutor con las claves de acceso al campus virtual. En él, el estudiante encontrará el material didáctico necesario para realizar la formación y tendrá distintas pruebas de autoevaluación que le ayudarán a prepararse para el examen final. Dentro del plazo de un año desde el momento de su matrícula, el estudiante podrá elegir la fecha para presentarse al examen.

La titulación puede cursarse en modalidad **A DISTANCIA**. Una vez realizada la matrícula, el tutor le enviará un e-mail de bienvenida al alumno, y por otro lado, el estudiante recibirá el material formativo a su domicilio en un plazo de 6-8 días. En él encontrará distintas pruebas de autoevaluación que le ayudarán a prepararse para el examen final. Dentro del plazo de un año desde el momento de su matrícula, el estudiante podrá elegir la fecha para presentarse al examen. El alumno deberá mandar el examen final por correo electrónico a su tutor.



# TEMARIO

## **UNIDAD DIDÁCTICA 1. NORMATIVA SOBRE LA ACTIVIDAD INDUSTRIAL Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS TALLERES**

1. Normativa sobre la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres
2. Ámbito de aplicación
3. Conceptos y clasificaciones
4. Condiciones y requisitos de la actividad industrial
5. Centros de diagnosis y dictámenes técnicos
6. Garantías y responsabilidades
7. Competencias, infracciones y sanciones
8. Disposiciones
9. Anexos

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOS TALLERES Y LA LEGISLACIÓN APLICABLE A LAS REFORMAS**

1. Introducción
2. Normativa que regula la tramitación de las reformas de vehículos

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE Y ORGANIZACIÓN DEL TALLER MECÁNICO**

1. Concepto y características de la función de atención al cliente
2. Cumplimiento de las obligaciones reglamentarias
3. Mantenimiento del taller mecánico
4. Organización y control del taller mecánico
  - Recursos humanos del taller
  - Gestión de tiempos

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

1. Planificación y Organización del Trabajo
2. El Espíritu de Equipo y la Sinergia
3. El Clima de Trabajo
4. Ética Personal y Profesional

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA**

1. Las Relaciones en la Empresa. Humanas y Laborales
2. Tratamiento y Flujo de la Información en la Empresa
3. La Comunicación Interna en la Empresa
4. La Imagen Corporativa e Institucional en los Procesos de Información y Comunicación en las Organizaciones
5. La Comunicación Externa de la Empresa
6. La Relación entre Organización y Comunicación en la Empresa: Centralización o Descentralización.
7. Herramientas de Comunicación interna y externa

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA COMUNICACIÓN ORAL I**

1. La Comunicación Oral en la Empresa
2. Precisión y Claridad en el lenguaje
3. Elementos de la Comunicación oral eficaz
4. Técnicas de Intervención verbal

## **UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA**

1. Proceso de Comunicación Telefónica
2. Prestaciones Habituales
3. Medios y Equipos
4. Realización de Llamadas
5. Protocolo Telefónico

## **UNIDAD DIDÁCTICA 8. COMUNICACIÓN ESCRITA**

1. Normas Generales de la Comunicación Escrita
2. Estilos de Redacción: Técnicas de Sintetización de Contenidos
3. Técnicas y Normas Gramaticales
4. Diccionarios

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

1. El Cliente
2. La Calidad en la Atención al Cliente
3. Pautas Generales de Atención al Cliente

## **UNIDAD DIDÁCTICA 10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS Y SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN**

1. Características de la actividad laboral
2. Riesgos profesionales específicos de la familia profesional Administración y Oficinas