

GESTIÓ ADMINISTRATIVA

FORMACIÓ TRONCAL

BLOC 1: Habilitats socials

- Empatia i assertivitat
- Comunicació assertiva i escolta activa.
- Dinàmiques de treball en equip.
- Resolució de conflictes en entorns d'oficina.

BLOC 2: Competències Personals Vinculades al Sector Administratiu

- Orientació al client actitud professional.
- Capacitat d'organització i autonomia.
- Gestió del temps.
- Autonomia i capacitat d'adaptació.

BLOC 3: Ocupabilitat del Sector Administratiu

- Tendències i oportunitats laborals en l'administració.
- Preparació per a entrevistes de treball i CV.
- Desenvolupament professional continu.
- Prevenció de riscos laborals bàsics en oficines.

BLOC 4: Prevenció de Riscos Laborals

- Conceptes bàsics de seguretat i salut en el treball.
- Identificació i prevenció de riscos comuns en l'entorn administratiu.
- Normativa i procediments de seguretat laboral.

FORMACIÓ ESPECÍFICA

BLOC 1: Introducció a l'Administració

- Conceptes bàsics d'administració.
- Funcions i responsabilitats dels auxiliars d'administració.
- Ús de tecnologia en l'administració.
- Organització empresarial i rols administratius.
- Ètica i responsabilitat en l'àmbit laboral.



BLOC 2: Comunicació i Atenció al Client

- Habilitats de comunicació verbal i escrita.
- Correu electrònic professional i etiqueta telefònica.
- Tècniques de comunicació efectiva amb els clients.
- Protocol telefònic i presencial.
- Tracte amb clients i gestió de consultes/reclamacions.

BLOC 3: Gestió de Documents i Arxiu

- Organització i classificació de documents (arxiu físic i digital).
- Tècniques de digitalització i arxivament electrònic.
- Manteniment i actualització de registres.
- Sistemes de gestió documental.
- Digitalització i eines de núvol (Drive, Dropbox...).

BLOC 4: Software d'Oficina i Sistemes Administratius

- Introducció a Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint).
- Utilització d'eines per a la gestió de tasques administratives.
- Creació de documents, taules i presentacions professionals.

ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES

- Experiències reals de professionals administratius.
- Intel·ligència artificial
- Emprenedoria