

## CONSERJE-RECEPCIONISTA

Programa:

### 1. COMPORTAMIENTOS LIGADOS A LA SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

- a) Legislación y normativa legal básica
- b) Condiciones de seguridad
- c) Aspectos operativos de seguridad
- d) Prevención de riesgos en las operaciones de manutención
- e) Criterios preventivos en el almacenamiento de materiales
- f) Aspectos operativos de higiene
- g) Riesgos de incendios: prevención, detección y extinción

### 2. EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

- a) Funciones básicas

### 3. DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES ENFOCADAS AL CLIENTE

- a) La comunicación
- b) La comunicación no verbal
- c) La comunicación oral
- d) Conceptos y características de la función de atención al cliente

### 4. TÉCNICAS BÁSICAS DE COMUNICACIÓN Y ARCHIVO

- a) La comunicación escrita
- b) Medios y equipos de comunicación
- c) Gestión de la correspondencia
- d) Elementos de la comunicación telefónica

### 5. RECEPCIÓN Y EMISIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

- a) El teléfono como instrumento de comunicación