

## Conserje y Recepcionista

Curso Presencial · Talento 45+



### DURACIÓN

Del 21 de marzo al 16 de abril  
(90 horas).



### HORARIO

De lunes a viernes en horario de  
09:00 a 14:00 horas



### LUGAR

Academia Albanta  
(C/ Editor Vicente Clavel, 14  
46014 Valencia)



### PRECIO

Gratuito



### DIRIGIDO A

Aquellas personas entre 45 y 60 años en situación de desempleo o inactividad laboral que quieren formarse para trabajar como conserje y recepcionista.

### OBJETIVOS

Formar a los participantes en las habilidades y competencias necesarias para desempeñar eficazmente las funciones de conserje y recepcionista, ofreciendo un servicio de atención al cliente de alta calidad.

### METODOLOGÍA

Las sesiones en el aula serán teórico-prácticas.

### TITULACIÓN

Diploma de aprovechamiento

# Conserje y Recepcionista

Curso Presencial · Talento 45+



## MÓDULO 0. FORMACIÓN EN COMPETENCIAS PARA LA EMPLEABILIDAD (30h)

1. Habilidades para la empleabilidad
2. Herramientas y uso de las nuevas tecnologías para la búsqueda de empleo por internet

## MÓDULO 1. FORMACIÓN TEÓRICO-PRÁCTICA DE CONSERJE Y RECEPCIONISTA (60h)

### 1. INTRODUCCIÓN AL PUESTO DE CONSERJE Y RECEPCIÓN (10h)

- 1.1. Funciones y responsabilidades del conserje y/o recepcionista
- 1.2. Competencias esenciales: comunicación, organización y empatía
- 1.3. Imagen profesional y atención al cliente

### 2. TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (20 h)

- 2.1. Tipos de clientes y cómo tratarlos
- 2.2. Escucha activa y resolución de problemas
- 2.3. Manejo de quejas y situaciones difíciles
- 2.4. Protocolo de atención presencial, telefónica y online

### 3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y HERRAMIENTAS (10 h.)

- 3.1. Organización de agendas y citas
- 3.2. Registro y gestión documental

### 4. COMUNICACIÓN EFICAZ Y RELACIONES INTERPERSONALES (10h)

- 4.1. Habilidades de comunicación verbal y no verbal
- 4.2. Trabajo en equipo y colaboración con otros departamentos
- 4.3. Gestión del estrés y autocontrol en situaciones laboral
- 4.4. Resolución de conflictos en el entorno de trabajo

### 5. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO (5h)

- 5.1. Normativa básica en prevención de riesgos laborales
- 5.2. Protocolo de actuación en emergencias
- 5.3. Seguridad en el manejo de datos personales (LOPD Y RGPD)

### 6. TALLER PRÁCTICO Y EVALUACIÓN FINAL (5h)

- 6.1. Simulaciones de atención al cliente en distintos escenarios
- 6.2. Evaluación final



Cofinanciado por la Unión Europea



MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL



Fondos Europeos



CÁMARA VALENCIA

Poeta Querol 15 · 46002 Valencia

Telf. 963 103 999 / 963 532 006

camaravalencia.com

programa45plus@camaravalencia.com