



CONSERJE Y RECEPCIONISTA

CURSO PRESENCIAL-TALENTO 45+

DURACIÓN

Del 2 de noviembre al 26 de noviembre

HORARIO

De lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00 horas

LUGAR

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

PRECIO

Gratuito



Conserje Recepcionista

Curso Presencial · Talento 45+



MÓDULO 0. FORMACIÓN EN COMPETENCIAS PARA EL EMPLEO (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 laborales
- 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