



## Contenido del curso

## CONSERJE-RECEPCIONISTA Programa

### 1. Comportamientos ligados a la seguridad e higiene en el trabajo

- Legislación y normativa legal básica
- Condiciones de seguridad
- Aspectos operativos de seguridad
- Prevención de riesgos en las operaciones de manutención
- Criterios preventivos en el almacenamiento de materiales
- Aspectos operativos de higiene
- Riesgos de incendios: prevención, detección y extinción

### 2. El servicio de conserjería

- Funciones básicas

### 3. Desarrollo de habilidades sociales enfocadas al cliente

- La comunicación
- La comunicación no verbal
- La comunicación oral
- Conceptos y características de la función de atención al cliente

### 4. Técnicas básicas de comunicación y archivo

- La comunicación escrita
- Medios y equipos de comunicación
- Gestión de la correspondencia
- Elementos de la comunicación telefónica

### 5. Recepción y emisión de llamadas telefónicas

- El teléfono como instrumento de comunicación