



**ESCUELA EUROPEA  
DEL AUTOMÓVIL**

# **MASTER**

## **MÁSTER EN RECEPCIÓN DE TALLERES MECÁNICOS**

**DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO  
-CON PRÁCTICAS EN EMPRESA ASEGURADAS-**

**EEA008**



## DESTINATARIOS

El máster en recepción de talleres mecánicos está dirigido a empresarios, emprendedores o trabajadores en el ámbito del sector automovilístico. Permite conocer la normativa sobre la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres, la legislación, la atención al cliente, la actuación del personal y profesional en las actividades administrativas, la comunicación en la empresa, la calidad en el servicio y la prevención de riesgos.

## MODALIDAD

Puedes elegir entre:

- **A DISTANCIA:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu domicilio el pack formativo que consta de los manuales de estudio y del cuaderno de ejercicios.
- **ON LINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

## DURACIÓN E IMPORTE

La duración del curso es de 300 horas.

IMPORTE ORIGINAL: ~~3.380€~~

**IMPORTE ACTUAL: 1.690€**

## PRÁCTICAS ASEGURADAS

El master incluye estancias formativas (prácticas) en empresas. Mediante este proceso se suman las habilidades prácticas a los conceptos teóricos adquiridos en el curso. Las prácticas serán presenciales, de 3 meses aproximadamente, en una empresa cercana al domicilio del alumno.

## CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el "MÁSTER EN RECEPCIÓN DE TALLERES MECÁNICOS", de ESCUELA EUROPEA DEL AUTOMÓVIL, avalada por nuestra condición de socios de la AEC, máxima institución española en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

# CONTENIDO FORMATIVO

## **UNIDAD DIDÁCTICA 1. NORMATIVA SOBRE LA ACTIVIDAD INDUSTRIAL Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS TALLERES**

1. Normativa sobre la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres
2. Ámbito de aplicación
3. Conceptos y clasificaciones
4. Condiciones y requisitos de la actividad industrial
5. Centros de diagnosis y dictámenes técnicos
6. Garantías y responsabilidades
7. Competencias, infracciones y sanciones
8. Disposiciones
9. Anexos

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOS TALLERES Y LA LEGISLACIÓN APLICABLE A LAS REFORMAS**

1. Introducción
2. Normativa que regula la tramitación de las reformas de vehículos

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE Y ORGANIZACIÓN DEL TALLER MECÁNICO**

1. Concepto y características de la función de atención al cliente
2. Cumplimiento de las obligaciones reglamentarias
3. Mantenimiento del taller mecánico
4. Organización y control del taller mecánico
5. - Recursos humanos del taller
6. - Gestión de tiempos

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA ACTUACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS**

1. Planificación y Organización del Trabajo
2. El Espíritu de Equipo y la Sinergia
3. El Clima de Trabajo
4. Ética Personal y Profesional

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA**

1. Las Relaciones en la Empresa. Humanas y Laborales
2. Tratamiento y Flujo de la Información en la Empresa
3. La Comunicación Interna en la Empresa
4. La Imagen Corporativa e Institucional en los Procesos de Información y Comunicación en las Organizaciones
5. La Comunicación Externa de la Empresa
6. La Relación entre Organización y Comunicación en la Empresa: Centralización o Descentralización.
7. Herramientas de Comunicación interna y externa

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA COMUNICACIÓN ORAL I**

1. La Comunicación Oral en la Empresa

2. Precisión y Claridad en el lenguaje
3. Elementos de la Comunicación oral eficaz
4. Técnicas de Intervención verbal

### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA**

1. Proceso de Comunicación Telefónica
2. Prestaciones Habituales
3. Medios y Equipos
4. Realización de Llamadas
5. Protocolo Telefónico

### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. COMUNICACIÓN ESCRITA**

1. Normas Generales de la Comunicación Escrita
2. Estilos de Redacción: Técnicas de Sintetización de Contenidos
3. Técnicas y Normas Gramaticales
4. Diccionarios

### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

1. El Cliente
2. La Calidad en la Atención al Cliente
3. Pautas Generales de Atención al Cliente

### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS Y SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN**

1. Características de la actividad laboral
2. Riesgos profesionales específicos de la familia profesional Administración y Oficinas