

## CURSO DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO COMERCIAL



**250,00 € - 350,00 €**

El proceso comercial es un pilar básico dentro del funcionamiento de todo tipo de empresa, con independencia del producto o servicio ofertado, ya que del buen funcionamiento de este dependerá la supervivencia de la misma. Conocer todas las fases que lo componen y las técnicas a emplear en cada una de ellas para garantizar la venta y la satisfacción del cliente resulta de vital importancia para asegurar, en la medida de lo posible, este correcto funcionamiento. A través del presente curso auxiliar de comercio se ofrece al alumnado la formación necesaria para controlar y dominar el proceso comercial y de atención al cliente, capacitándole para trabajar en el área comercial de todo tipo de empresas.

**Categorías:** [Comercio Gestión de Compras y Control de Almacén](#), [Cursos online](#) |

### INFORMACIÓN

<b>Duración</b>	200 h
<b>Modalidad</b>	Online

<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL
<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

## DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

### 1. MÓDULO 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OPERACIONES DE COMPRAVENTA.**

1. El departamento comercial.
2. Procedimiento de comunicación comercial.
3. Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes.
4. Relación con el cliente a través de distintos canales.
5. Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente.
6. Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN COMERCIAL EN LOS PROCESOS DE COMPRAVENTA.**

1. El proceso de compraventa como comunicación.
2. La venta telefónica.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ADAPTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL AL TELEMARKETING.**

1. Aspectos básicos del telemarketing.
2. La operativa general del teleoperador.
3. Técnicas de venta.
4. Cierre de la venta.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRAMITACIÓN EN LOS SERVICIOS DE POSTVENTA.**

1. Seguimiento comercial: concepto.
2. Fidelización de la clientela.
3. Identificación de quejas y reclamaciones.
4. Procedimiento de reclamaciones y quejas.
5. Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia.
6. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa.
7. MÓDULO 2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCESO COMERCIA

## **UNIDAD DIDÁCTICA 1. TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES DE COMPRA-VENTA CONVENCIONAL**

1. Selección de proveedores: Criterios de selección.
2. Gestión administrativa del seguimiento de clientes.
3. Identificación de documentos básicos
4. Confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa.
5. Identificación y cálculo comercial en las operaciones de compra y venta.
6. Cotejo de los datos de los documentos formalizados con: los precedentes, los datos proporcionados por clientes-proveedores.
7. Tramitación y gestión de las incidencias detectadas en el procedimiento administrativo de compra-venta.
8. Aplicación de la normativa vigente en materia de actualización, seguridad y confidencialidad.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. APLICACIÓN DE LA NORMATIVA MERCANTIL Y FISCAL VIGENTE EN LAS OPERACIONES DE COMPRAVENTA**

1. Legislación mercantil básica.
2. Legislación fiscal básica.
3. Legislación sobre IVA.
4. Conceptos básicos de Legislación mercantil y fiscal de la Unión Europea: Directivas Comunitarias y operaciones intracomunitarias.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE STOCKS E INVENTARIOS**

1. Conceptos básicos: existencias, materias primas, embalaje, envasado y etiquetado.
2. Almacenamiento: sistemas de almacenaje, ubicación de existencias, análisis de la rotación.

3. Procedimiento administrativo de la gestión de almacén.
4. Sistemas de gestión de existencias convencionales: características y aplicación práctica.
5. Control de calidad en la gestión de almacén.
6. Los distintos sistemas de control de calidad: aspectos básicos.

