

## MF0976\_2 OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES (ONLINE)



**350,00 € - 425,00 €**

Este curso se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF0976\_2 Operaciones Administrativas Comerciales certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal que permita al alumnado adquirir las habilidades necesarias para realizar los trámites de detección y comunicación de las incidencias localizadas en el proceso administrativo de compra y venta, aplicando los procedimientos internos para cumplir las exigencias de calidad en la gestión, así como actualizar la información de las entradas y salidas de existencias, utilizando la aplicación informática y los procedimientos internos, a fin de permitir una gestión eficaz de stocks.

**Categorías:** [Administración y Gestión](#) |

### INFORMACIÓN

**Duración**

160 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
<b>Precio</b>	Particular, Empresa

## **DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO**

### **MÓDULO 1. OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES**

#### **UNIDAD FORMATIVA 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.

#### **UNIDAD FORMATIVA 2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCESO COMERCIAL**

##### **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.

### **UNIDAD FORMATIVA 3. APLICACIONES INFORMÁTICAS DE LA GESTIÓN COMERCIAL**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES DE GESTIÓN EN RELACIÓN CON CLIENTES-PROVEEDORES (CRM).**

1. Actualización de ficheros de información de:
2. Tramitación administrativa de la información de clientes-proveedores:

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES DE GESTIÓN DE ALMACÉN.**

1. Generar los archivos de información de:
2. Sistemas de gestión informática de almacenes.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN.**

1. Generación de:
2. Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas de:

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS DE APLICACIONES DE GESTIÓN DE LA POSTVENTA PARA:**

1. Gestionar la información obtenida en la postventa:-
2. Realizar acciones de fidelización.
3. Gestión de quejas y reclamaciones:
4. Obtención mediante aplicaciones de gestión de:
5. Aplicación de sistemas de salvaguarda y protección de la información: