



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

MF0976_2 Operaciones Administrativas Comerciales

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

En la actualidad, en el mundo de la administración y gestión y dentro del área profesional de gestión de la información y comunicación, más concretamente en las actividades administrativas en la relación con el cliente, es muy importante conocer los diferentes procesos por cual se realizan. Por ello, con el presente curso se trata de aportar los conocimientos necesarios para conocer las operaciones administrativas comerciales.

CONTENIDOS

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



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es