

## OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES



**ONLINE**



**Duración:** 60 H

**Horas presenciales:** 0 H

**Horas online:** 60 H



**Familia:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

**Área:** NO PRL



**Dirigido a:**

- Trabajadores, personas desempleadas, autónomos, personal de dirección, etc. que deseen adquirir, mejorar o afianzar los conocimientos teórico-prácticos relacionados con su puesto de trabajo o su pasada, presente o futura trayectoria laboral, con una formación académica acorde con las exigencias requeridas para realizar la acción formativa con aprovechamiento.



**Objetivos:**

- Conocer las funciones del departamento comercial. - Aprender los diferentes tratamientos de la comunicación según el soporte elegido y su relación con el cliente. - Distinguir los diferentes perfiles de clientes. - Estudiar los criterios de calidad en el servicio de atención al cliente. - Conocer la importancia de la comunicación en el proceso de compraventa entre empresa y cliente. - Aprender las características de la venta no presencial. - Conocer las principales funciones del departamento comercial. - Identificar el procedimiento de la comunicación comercial. - Identificar los perfiles de los clientes. - Conocer los canales de venta y su relación con los clientes. - Conocer la importancia de los criterios de calidad en el servicio de atención al cliente. - Aplicar la confidencialidad a los datos e información del cliente. - Conocer los tipos de venta telefónica. - Importancia de la comunicación en el proceso de la compraventa. - Conocer los documentos comerciales de las operaciones de compra-venta y su correcta cumplimentación. - Aprender a calcular el importe de las operaciones de compra venta. - Aprender cómo seleccionar proveedores para nuestra empresa. - Aprender a cotejar documentación comercial. - Aprender la tramitación de las incidencias producidas en las operaciones de compra-venta. - Conocer los aspectos básicos de la Ley Mercantil. - Conocer los aspectos básicos de la Legislación Fiscal. - Conocer la Legislación básica sobre el IVA. - Conocer los diferentes tipos de existencias de la empresa. - Aprender el proceso de recepción y almacenamiento de materiales. - Diferenciar los sistemas de control de existencias. - Conocer la diferencia entre envase, embalaje, empaque y etiquetado. - Aprender a utilizar una aplicación informática para la gestión de clientes y proveedores. - Aprender a registrar en programas informáticos información sobre clientes, proveedores, artículos y agentes. - Tramitar documentos administrativos a través de la aplicación informática sobre los clientes y proveedores. - Generar documentación y archivos de información

sobre el almacén de la empresa. - Aprender a generar a través de una aplicación informática los documentos de una transacción comercial: presupuesto, pedido, albarán y facturas entre otros. - Saber relacionar una aplicación informática de facturación con una aplicación informática de contabilidad. - Conocer las posibilidades de las aplicaciones informáticas para la gestión de los servicios post-venta de la empresa, desde la recolección de información, la gestión de quejas y reclamaciones a las acciones de fidelización de los clientes. - Aprender la importancia de las copias de seguridad de los datos de la empresa y aprender a que posibilidades nos ofrece las aplicaciones informáticas para realizarlas. - Obtener datos de los datos introducidos en aplicaciones informáticas tales como, informes, formularios, estadísticas, etc.



**Metodología:**

Metodología basada en la realización de la formación a través de una plataforma de teleformación o e-learning, permitiendo al alum@ interactuar con el tutor/a, a través de tutorías personalizadas y otras herramientas como chat, foros, etc., desde un desarrollo planificado y sistematizado de la acción formativa, permitiendo al alumno realizar la formación desde cualquier lugar y a en todas las franjas horarias, evitando así desplazamientos pudiendo conciliar vida familiar y laboral. El contenido se basa en paquetes SCORM, vídeos, actividades, exámenes, etc.



**Contenidos:**

- Atención al cliente en el proceso comercial
  - 1 Atención al cliente en las operaciones de compraventa
  - 2 Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa
  - 3 Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing
  - 4 Tramitación en los servicios postventa
- Gestión administrativa del proceso comercial
  - 1 Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compra-venta convencional
  - 2 Aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigente en las operaciones de compraventa
  - 3 Gestión de stocks e inventarios
- Aplicaciones informáticas de la gestión comercial
  - 1 Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores
  - 2 Utilización de aplicaciones de gestión de almacén
  - 3 Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de la facturación
  - 4 Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa