

## Aplicaciones informáticas de gestión comercial



### Objetivos

#### Objetivos Generales

- Recoger los pedidos habituales de los clientes por los distintos canales disponibles en la organización, aplicando los procedimientos y protocolos internos e identificando posibles oportunidades de negocio, a fin de satisfacer sus requerimientos y transmitir la información facilitada.
- Registrar en el sistema de información comercial, los datos necesarios para las operaciones de compra y venta, de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando los criterios internos y los medios informáticos y telemáticos, para facilitar una gestión eficaz.
- Formalizar la documentación correspondiente al pedido solicitado por el cliente, o dirigido al proveedor, utilizando las aplicaciones informáticas estándar y/o específicas y verificando su corrección, de acuerdo con el procedimiento interno y la normativa vigente, para la gestión eficaz del proceso administrativo de compra y venta.
- 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.
- Realizar los trámites administrativos vinculados con las acciones de fidelización y del servicio postventa, de acuerdo con los criterios de calidad de servicio establecidos, para dar apoyo a la gestión y satisfacción de los clientes.

#### Objetivo Específico

- Utilizar aplicaciones informáticas de gestión comercial, almacén y/o facturación, registrando la información y obteniendo la documentación requerida en las operaciones de compra y venta.

### Contenidos y estructura del curso

#### Unidad de Aprendizaje 1 (9 horas)

##### Unidad Didáctica 1: Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores (crm).

2. Actualización de ficheros de información.
  3. Tramitación administrativa de la información de clientesproveedores.
- Actividades de Evaluación UA 01

#### Unidad de Aprendizaje 2 (10 horas)

##### Unidad Didáctica 2: Utilización de aplicaciones de gestión de almacén.

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

##### Unidad Didáctica 3: Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de la facturación.

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

- Actividades de Evaluación UA 02

### **Unidad de Aprendizaje 3 (10 horas)**

#### **Unidad Didáctica 4: Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa.**

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

- Actividades de Evaluación UA 03

### **Examen Final: 1 hora**

**TOTAL CURS:** 40 HORES

#### **Metodología**

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

#### **Perfil persona formadora**

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

***En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!***

**Blog de Critería**

