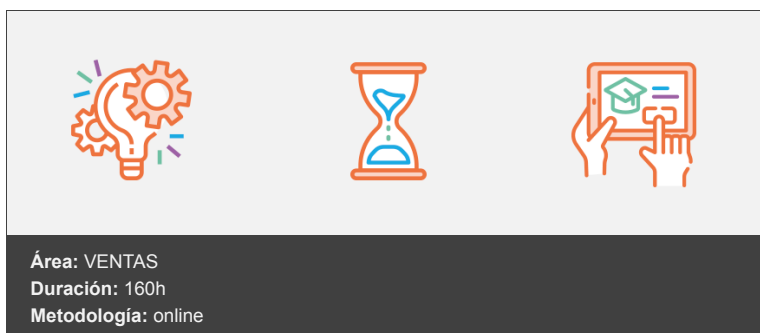


## Operaciones administrativas comerciales



### Objetivos

#### \*\*Objetivo General \*\*

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

#### Objetivos Específicos

- Aplicar las técnicas de comunicación comercial en las operaciones de compraventa, a través de los diferentes canales de comercialización, atendiendo a criterios de calidad de servicio de atención al cliente.
- Efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de clientes en los servicios postventa.
- Confeccionar los documentos básicos de las operaciones de compraventa, utilizando los medios informáticos o telemáticos, realizando los cálculos necesarios y aplicando la legislación mercantil y fiscal vigente.
- Aplicar métodos de control de existencias, teniendo en cuenta los principales sistemas de gestión de almacén y las tipologías de productos y/o servicios, en distintas actividades empresariales.
- 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

**Atención al cliente en el proceso comercial** Unidad de Aprendizaje 1 Unidad Didáctica 1: Introducción al ordenador (hardware, software).

**Unidad de Aprendizaje 2** Unidad Didáctica 2: Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa. **Unidad de Aprendizaje 3**

Unidad Didáctica 3: Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing. **Unidad de Aprendizaje 4** Unidad Didáctica 4: Tramitación en los servicios de postventa.

**Gestión administrativa del proceso comercial Unidad de Aprendizaje 1** Unidad Didáctica 1: Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compra-venta convencional. **Unidad de Aprendizaje 2** Unidad Didáctica 2: Aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigente en las operaciones de compraventa. **Unidad de Aprendizaje 3** Unidad Didáctica 3: Gestión de stocks e inventarios. Unidad de Aprendizaje 1 Unidad Didáctica 1: Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores (crm). **Unidad de Aprendizaje 2** Unidad Didáctica 2: Utilización de aplicaciones de gestión de almacén.. Unidad Didáctica 3: Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de la facturación. **Unidad de Aprendizaje 3** Unidad Didáctica 4: Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa.

## 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

