

**Nº de horas:** 160.

**Objetivo del curso:**

Este módulo, incluido en el certificado de profesionalidad de nivel 2 “Actividades de gestión administrativa (ADGD0308)”, tiene por objeto dotar al alumno/a de las destrezas necesarias para realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

**Contenidos:**

**UNIDAD FORMATIVA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL (UF0349)**

- 1.1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OPERACIONES DE COMPRAVENTA
  - 1.1.1. El departamento comercial
  - 1.1.2. Procedimiento de comunicación comercial
  - 1.1.3. Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes
  - 1.1.4. Relación con el cliente a través de distintos canales
  - 1.1.5. Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente
  - 1.1.6. Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente
- 1.2. COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN COMERCIAL EN LOS PROCESOS DE COMPRAVENTA
  - 1.2.1. El proceso de compraventa como comunicación
  - 1.2.2. La venta telefónica
  - 1.2.3. La venta por catálogo
  - 1.2.4. Televenta
  - 1.2.5. Internet y otras formas
- 1.3. ADAPTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL AL TELEMARKETING
  - 1.3.1. Aspectos básicos del Telemarketing
  - 1.3.2. La operativa general del teleoperador
  - 1.3.3. Técnicas de venta
  - 1.3.4. Cierre de la venta
- 1.4. TRAMITACIÓN EN LOS SERVICIOS DE POSTVENTA
  - 1.4.1. Seguimiento comercial: concepto
  - 1.4.2. Fidelización de la clientela
  - 1.4.3. Identificación de quejas y reclamaciones
  - 1.4.4. Procedimiento de reclamaciones y quejas
  - 1.4.5. Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia
  - 1.4.6. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa

**UNIDAD FORMATIVA 2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCESO COMERCIAL (UF0350)**

- 2.1. TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES DE COMPRA-VENTA CONVENCIONAL
  - 2.1.1. Selección de proveedores: Criterios de selección
  - 2.1.2. Gestión administrativa del seguimiento de clientes
  - 2.1.3. Identificación de documentos básicos

- 2.1.4. Confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa
- 2.1.5. Identificación y cálculo comercial en las operaciones de compra y venta  
Cotejo de los datos de los documentos formalizados con: los precedentes, los datos proporcionados por clientes-proveedores
- 2.1.6. Tramitación y gestión de las incidencias detectadas en el procedimiento administrativo de compra-venta
- 2.1.7. Aplicación de la normativa vigente en materia de actualización, seguridad y confidencialidad
- 2.2. APLICACIÓN DE LA NORMATIVA MERCANTIL Y FISCAL VIGENTE EN LAS OPERACIONES DE COMPRAVENTA
  - 2.2.1. Legislación mercantil básica
  - 2.2.2. Legislación fiscal básica
  - 2.2.3. Legislación sobre IVA
  - 2.2.4. Conceptos básicos de Legislación mercantil y fiscal de la Unión Europea
  - 2.2.5. Directivas Comunitarias y operaciones intracomunitarias
- 2.3. GESTIÓN DE STOCKS E INVENTARIOS
  - 2.3.1. Conceptos básicos: existencias, materias primas, embalaje, envasado y etiquetado
  - 2.3.2. Almacenamiento: sistemas de almacenaje, ubicación de existencias, análisis de la rotación
  - 2.3.3. Procedimiento administrativo de la gestión de almacén
  - 2.3.4. Sistemas de gestión de existencias convencionales: características y aplicación práctica
  - 2.3.5. Control de calidad en la gestión de almacén
  - 2.3.6. Los distintos sistemas de control de calidad: aspectos básicos

### **UNIDAD FORMATIVA 3. APLICACIONES INFORMÁTICAS DE LA GESTIÓN COMERCIAL (UF0351)**

- 3.1. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES DE GESTIÓN EN RELACIÓN CON CLIENTES-PROVEEDORES
  - 3.1.1. Actualización de ficheros de información de: clientes, proveedores, productos y servicios, agentes de venta y distribución, empresas de la competencia, parámetros comerciales: descuentos, tipos impositivos y otros
  - 3.1.2. Tramitación administrativa de la información de clientes-proveedores: recepción de la información-documentación., organización, digitalización de la documentación para su registro, registro, transmisión y búsquedas
- 3.2. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES DE GESTIÓN DE ALMACÉN
  - 3.2.1. Generar los archivos de información de: existencias, materias primas, envases, embalajes y otros
  - 3.2.2. Sistemas de gestión informática de almacenes
- 3.3. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES DE GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN
  - 3.3.1. Generación de: presupuestos, pedidos, albaranes, facturas y otros
  - 3.3.2. Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas de contabilidad, gestión de datos u otras

3.4. UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS DE APLICACIONES DE GESTIÓN DE LA POSTVENTA

3.4.1. Gestionar la información obtenida en la postventa

3.4.2. Realizar acciones de fidelización

3.4.3. Gestión de quejas y reclamaciones

3.4.4. Obtención mediante aplicaciones de gestión de informes relacionados, formularios, estadística y cuadros de datos

3.4.5. Aplicación de sistemas de salvaguarda y protección de la información

