



Aplicaciones Informáticas De La Gestión Comercial

Sku: UF0351_V2

Horas: 40

OBJETIVOS

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

Módulo 1. Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores (CRM)

Tema 1. Introducción

Tema 2. Actualización de ficheros de información de: clientes. Proveedores. Productos y servicios. Agentes de venta y distribución

- 2.1. Programas CRM
- 2.2. Clientes
- 2.3. Proveedores
- 2.4. Productos y servicios
- 2.5. Agentes de venta y distribución
- 2.6. Empresas de la competencia
- 2.7. Parámetros comerciales: descuentos tipos impositivos

Tema 3. Tramitación administrativa de la información a clientes y proveedores

- 3.1. Recepción de la información y documentación
- 3.2. Organización
- 3.3. Digitalización
- 3.4. Registro
- 3.5. Transmisión
- 3.6. Búsquedas

Módulo 2. Utilización de aplicaciones de gestión de almacén

Tema 1. Introducción

Tema 2. Generar los archivos de información

- 2.1. Ciclo de pedido en un almacén
- 2.2. Existencias y materias primas
- 2.3. Envases embalajes y otros
- 2.4. Clasificación agrupación de artículos

Tema 3. Sistemas de gestión informática de almacenes

- 3.1. Sistema de control
- 3.2. Sistemas informatizados de control de almacén
- 3.3. Principales documentos generados en las operaciones de almacén

Módulo 3. Utilización de las aplicaciones informáticas de gestión de facturación

Tema 1. Introducción

Tema 2. Generación de presupuestos pedidos albaranes facturas y otros

- 2.1. Presupuestos y pedidos
- 2.2. Albaranes
- 2.3. Facturas
- 2.4. Otros documentos

Tema 3. Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas

- 3.1. Contabilidad
- 3.2. Gestión de datos y otras aplicaciones

Módulo 4. Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa

Tema 1. Introducción

Tema 2. Gestionar la información obtenida de la postventa

- 2.1. Postventa
- 2.2. Organización
- 2.3. Registro
- 2.4. Archivo

Tema 3. Realizar acciones de fidelización

- 3.1. Fidelización y marketing relacional
- 3.2. Servicio de atención al cliente
- 3.3. Estrategias de fidelización

Tema 4. Gestión de quejas y reclamaciones

- 4.1. Quejas y reclamaciones
- 4.2. Registro y archivo

Tema 5. Obtención mediante aplicaciones de gestión de informes formularios estadísticas etc.

- 5.1. Consultas
- 5.2. Informes y estadísticas
- 5.3. Formularios

Tema 6. Aplicación de sistemas de salvaguarda y protección de la información

- 6.1. Consecuencias de su no aplicación
- 6.2. Copias de seguridad