



# 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