



## MF0976\_2: Operaciones administrativas comerciales

**Sku:** 50145IN

**Horas:** 160

### OBJETIVOS

UND . 1 :

- 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.

UND . 2 :

- 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.

UND . 3 :

- 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

#### **UND. 1 UF0349: Atención al cliente en el proceso comercial.**

Atención al cliente en las operaciones de compraventa.

Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa.

Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing.

Tramitación en los servicios de postventa.

#### **UND. 2 UF0350: Gestión administrativa del proceso comercial**

Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compraventa convencional.

Aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigente en las operaciones de compraventa.

Gestión de stocks e inventarios.

### **UND. 3 UF0351: Aplicaciones informáticas de gestión comercial**

Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compraventa convencional.

Aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigente en las operaciones de compraventa.

Gestión de stocks e inventarios.