



## Gestión comercial de pequeños negocio o microempresas

**Sku:** CT0627

**Horas:** 17

**Formato:** HTML

### CONTENIDOS

1. La documentación comercial en los pequeños negocios o microempresas. 1.1. La ficha del cliente. 1.2. La ficha o catálogo del producto o servicio 1.3. El documento de pedido. 1.4. El albarán o documento acreditativo de la entrega. 1.5. La factura. 1.6. Cheque. 1.7. Pagaré. 1.8. Letra de cambio. 1.9. El recibo. 1.10. Otros documentos: licencia de uso. certificado de garantía. instrucciones de uso. servicio de atención postventa. otros. 2. Registro y seguimiento de las reclamaciones y quejas. 2.1. El Libro de Reclamaciones y su tratamiento administrativo. 2.2. Diferencias existentes entre sugerencia. queja y reclamación. 2.3. Los protocolos de actuación ante las reclamaciones y quejas. 2.4. El registro de entrada de la queja o reclamación. 2.5. La anotación en el registro correspondiente y/o en la ficha del cliente. 2.6. La encuesta de satisfacción del cliente. 3. Aplicaciones específicas en la gestión comercial: clientes. ventas. quejas y reclamaciones. 3.1. Utilidades de las aplicaciones ofimáticas y específicas en la gestión comercial. 3.2. El tratamiento de textos en las comunicaciones escritas con el cliente. 3.3. La hoja de cálculo en la confección de facturas. pedidos. otros. 3.4. La base de datos relacional en la gestión de la cartera de clientes.