

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Referencia:** ONV2AF0351-N

**Nombre:** Aplicaciones informáticas de gestión comercial

**Duración:** 50 horas

**Modalidad:** Teleformación

### 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).**

##### **UD1. Introducción.**

##### **UD2. 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.

##### **UD3. 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.**

##### **UD1. Introducción.**

##### **UD2. Generar los archivos de información.**

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Referencia:** ONV2AF0351-N

**Nombre:** Aplicaciones informáticas de gestión comercial

**Duración:** 50 horas

**Modalidad:** Teleformación

- 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.

### **UD3. 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.**

### **UD1. Introducción.**

### **UD2. Generación de presupuestos pedidos albaranes facturas y otros.**

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

### **UD3. 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.**

### **UD1. Introducción.**

### **UD2. Gestionar la información obtenida de la postventa.**

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

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Referencia:** ONV2AF0351-N

**Nombre:** Aplicaciones informáticas de gestión comercial

**Duración:** 50 horas

**Modalidad:** Teleformación

### **UD3. Realizar acciones de fidelización.**

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

### **UD4. Gestión de quejas y reclamaciones.**

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

### **UD5. Obtención mediante aplicaciones de gestión de informes formularios estadísticas etc.**

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

### **UD6. Aplicación de sistemas de salvaguarda y protección de la información.**

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