



Operaciones administrativas comerciales



Área: Actividades administrativas de relacion con el cliente

Modalidad: Teleformación

Duración: 60 h

Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

CONTENIDOS

ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL - 1 atención al cliente - 1.1 el departamento comercial - 1.2 procedimiento de comunicación - 1.3 relación con el cliente - 1.4 criterios de calidad - 1.5 aplicación de la confidencialidad - 1.6 actividades: atención al cliente - 2 comunicación comercial - 2.1 el proceso de compraventa - 2.2 la venta telefónica - 2.3 actividades: comunicación comercial - 3 adaptación de la comunicación - 3.1 aspectos básicos - 3.2 técnicas de venta - 3.3 el cierre de la venta - 3.4 actividades: adaptación de la comunicación - 4 procesos de comunicación - 4.1 seguimiento comercial - 4.2 fidelización de la clientela - 4.3 identificación de quejas - 4.4 procedimiento de reclamaciones - 4.5 valoración de los parámetros - 4.6 actividades: procesos de comunicación - 4.7 cuestionario: cuestionario de evaluación - GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCESO COMERCIAL - 1 tramitación administrativa - 1.1 selección de proveedores - 1.2 identificación de documentos - 1.3 identificación y cálculo - 1.4 cotejo de los datos - 1.5 tramitación y gestión - 1.6 actividades: tramitación administrativa - 2 aplicación de la normativa - 2.1 legislación mercantil básica - 2.2 legislación sobre el IVA - 2.3 conceptos básicos - 2.4 actividades: aplicación de la normativa - 3 gestión de stocks - 3.1 conceptos básicos - 3.2 almacenamiento - 3.3 procedimiento administrativo - 3.4 registro de entrada y salidas - 3.5 control de calidad - 3.6 actividades: gestión de stocks - 3.7 cuestionario: cuestionario de evaluación - APLICACIONES INFORMÁTICAS DE LA GESTIÓN COMERCIAL - 1 utilización de aplicaciones - 1.1 en que consiste - 1.2 actualización de la información - 1.3 tramitación administrativa - 1.4 actividades: utilización de aplicaciones - 2 aplicaciones de gestión - 2.1 generar archivos - 2.2 gestión informática - 2.3 actividades: aplicaciones de gestión - 3 utilización de aplicaciones - 3.1 generación de presupuesto - 3.2 realización de enlaces - 3.3 actividades: utilización de aplicaciones - 4 herramientas de aplicaciones - 4.1 acciones de fidelización - 4.2 aplicaciones de gestión - 4.3 aplicaciones de sistemas - 4.4 actividades: herramientas de aplicaciones - 4.5 cuestionario: cuestionario de evaluación - 4.6 cuestionario: cuestionario de evaluación -

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.

- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.
- **El curso puede realizarse exclusivamente a través de Internet pero si el estudiante lo desea puede adquirir un manual impreso.** De esta manera podrá volver a consultar la información del curso siempre que lo desee sin que necesite utilizar el Campus Virtual o, estar conectado a Internet.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.