

Operaciones administrativas comerciales

Operaciones administrativas comerciales

Duración: 60 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2026

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



© icaformación2026

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

OBJETIVOS DEL CURSO

- Conocer las funciones del departamento comercial.
- Aprender los diferentes tratamientos de la comunicación según el soporte elegido y su relación con el cliente.
- Distinguir los diferentes perfiles de clientes.
- Estudiar los criterios de calidad en el servicio de atención al cliente.
- Conocer la importancia de la comunicación en el proceso de compraventa entre empresa y cliente.
- Aprender las características de la venta no presencial.
- Conocer las principales funciones del departamento comercial.
- Identificar el procedimiento de la comunicación comercial.
- Identificar los perfiles de los clientes.
- Conocer los canales de venta y su relación con los clientes.
- Conocer la importancia de los criterios de calidad en el servicio de atención al cliente.
- Aplicar la confidencialidad a los datos e información del cliente.
- Conocer los tipos de venta telefónica.
- Importancia de la comunicación en el proceso de la compraventa.
- Conocer los documentos comerciales de las operaciones de compra-venta y su correcta cumplimentación.
- Aprender a calcular el importe de las operaciones de compra venta.
- Aprender cómo seleccionar proveedores para nuestra empresa.
- Aprender a cotejar documentación comercial.
- Aprender la tramitación de las incidencias producidas en las operaciones de compra-venta.
- Conocer los aspectos básicos de la Ley Mercantil.
- Conocer los aspectos básicos de la Legislación Fiscal.

© icaformación2026

- Conocer la Legislación básica sobre el IVA.
- Conocer los diferentes tipos de existencias de la empresa.
- Aprender el proceso de recepción y almacenamiento de materiales.
- Diferenciar los sistemas de control de existencias.
- Conocer la diferencia entre envase, embalaje, empaque y etiquetado.
- Aprender a utilizar una aplicación informática para la gestión de clientes y proveedores.
- Aprender a registrar en programas informáticos información sobre clientes, proveedores, artículos y agentes.
- Tramitar documentos administrativos a través de la aplicación informática sobre los clientes y proveedores.
- Generar documentación y archivos de información sobre el almacén de la empresa.
- Aprender a generar a través de una aplicación informática los documentos de una transacción comercial: presupuesto, pedido, albarán y facturas entre otros.
- Saber relacionar una aplicación informática de facturación con una aplicación informática de contabilidad.
- Conocer las posibilidades de las aplicaciones informáticas para la gestión de los servicios post-venta de la empresa, desde la recolección de información, la gestión de quejas y reclamaciones a las acciones de fidelización de los clientes.
- Aprender la importancia de las copias de seguridad de los datos de la empresa y aprender a que posibilidades nos ofrece las aplicaciones informáticas para realizarlas.
- Obtener datos de los datos introducidos en aplicaciones informáticas tales como, informes, formularios, estadísticas, etc.

INDICE

Atención al cliente en el proceso comercial

1 Atención al cliente en las operaciones de compraventa

1.1 El departamento comercial

1.2 Procedimiento de comunicación comercial

1.3 Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes

1.4 Relación con el cliente a través de distintos canales

1.5 Criterios de calidad en la atención al cliente - satisfacción del cliente

1.6 Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente

2 Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa

© icaformación2026

2.1 El proceso de compraventa como comunicación

2.2 La venta telefónica

2.3 Cuestionario: Cuestionario

3 Adaptación de la comunicación comercial al Telemarketing

3.1 Aspectos básicos del Telemarketing

3.2 La operativa general del teleoperador

3.3 Técnicas de venta

3.4 Cierre de ventas

4 Tramitación en los servicios postventa

4.1 Seguimiento comercial - concepto

4.2 Fidelización de la clientela

4.3 Identificación de quejas y reclamaciones

4.4 Procedimiento de reclamaciones y quejas

4.5 Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia

4.6 Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa

4.7 Cuestionario: Cuestionario

4.8 Cuestionario: Cuestionario final

Gestión administrativa del proceso comercial

1 Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compra-venta convencional

1.1 Selección de proveedores - criterios de selección

© icaformación2026

1.2 Gestión administrativa del seguimiento de clientes

1.3 Identificación de documentos básicos

1.4 Cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa

1.5 Identificación y cálculo comercial en las operaciones de compra y venta

1.6 Cotejo de los datos de los documentos formalizados

1.7 Tramitación y gestión de las incidencias detectadas en los procedimientos administrativos

1.8 Aplicación de la normativa vigente en materia de actualización, seguridad y confidencialidad

1.9 Cuestionario: Cuestionario

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

2.1 Legislación mercantil básica

2.2 Legislación fiscal básica

2.3 Legislación sobre IVA

2.4 Conceptos básicos de Legislación Mercantil y Fiscal de la UE

3 Gestión de stocks e inventarios

3.1 Conceptos básicos - existencias, materias primas, embalaje, envasado y etiquetado

3.2 Almacenamiento - sistemas de almacenaje, ubicación de existencias, análisis de la rotación

3.3 Procedimiento administrativo de la gestión de almacén

3.4 Sistemas de gestión de existencias convencionales - características y aplicación práctica

3.5 Control de calidad en la gestión de almacén

3.6 Los distintos sistemas de control de calidad

© icaformación2026

3.7 Cuestionario: Cuestionario

3.8 Cuestionario: Cuestionario final

Aplicaciones informáticas de la gestión comercial

1 Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores

1.1 Actualización de ficheros de información de

1.2 Tramitación administrativa de la información de clientes-proveedores

2 Utilización de aplicaciones de gestión de almacén

2.1 Generar los archivos de información de

2.2 Sistemas de gestión informática de almacenes

2.3 Cuestionario: Cuestionario

3 Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de la facturación

3.1 Generación de

3.2 Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas de

4 Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa para

4.1 Gestionar la información obtenida en la postventa

4.2 Realizar acciones de fidelización

4.3 Gestión de quejas y reclamaciones

4.4 Obtención mediante aplicaciones de gestión de

4.5 Aplicaciones de sistemas de salvaguarda y protección de la información

4.6 Cuestionario: Cuestionario

© icaformación2026

4.7 Cuestionario: Cuestionario final

© icaformación2026