

The background image shows a person's hand using a computer mouse. A decorative graphic of seven white circles of varying sizes is arranged in a vertical line on the right side of the page. The text is centered in a white rounded rectangle.

**MF0976_2: Operaciones
administrativas comerciales**

Objetivos

□ **Objetivo General**

- Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

□ **Objetivos Específicos**

- 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.
- 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.
- 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

160 h	MF0976_2 Operaciones administrativas comerciales
40 h	UF0349: ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL
23 h	<ul style="list-style-type: none"> Unidad 1: Atención al cliente en el proceso de venta <ul style="list-style-type: none"> Atención al cliente en el proceso de compraventa Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa
17 h	<ul style="list-style-type: none"> Unidad 2: Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing y la tramitación en los servicios postventa <ul style="list-style-type: none"> Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing Tramitación en los servicios postventa
80 h	UF0350: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCESO COMERCIAL
14 h	<ul style="list-style-type: none"> Unidad 1: Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compraventa (I) <ul style="list-style-type: none"> Selección de proveedores: Criterios de selección Gestión administrativa del seguimiento de clientes Identificación de documentos básicos Confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa
14 h	<ul style="list-style-type: none"> Unidad 2: Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compraventa (II) <ul style="list-style-type: none"> Identificación y cálculo comercial en las operaciones de compra y venta Cotejo de los datos de los documentos formalizados con: los precedentes, los datos proporcionados por clientes - proveedores Tramitación y gestión de las incidencias detectadas en el procedimiento administrativo de compra-venta Aplicación de la normativa vigente en materia de actualización, seguridad y confidencialidad
22 h	<ul style="list-style-type: none"> Unidad 3: Aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigente en operaciones de compraventa <ul style="list-style-type: none"> Legislación mercantil básica Legislación fiscal básica Legislación sobre IVA Conceptos básicos de de legislación mercantil y fiscal de la UE

16 h	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 4: Gestión de stocks e inventarios (I) <ul style="list-style-type: none"> • Conceptos básicos: existencias, materias primas, embalaje, envasado y etiquetado • Almacenamiento: sistemas de almacenaje, ubicación de existencias, análisis de la rotación • Procedimiento administrativo de la gestión de almacén
14 h	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 5: Gestión de stocks e inventarios (II) <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de gestión de existencias convencionales: características y aplicación práctica • Control de calidad en la gestión de almacén • Los distintos sistemas de control de calidad: aspectos básicos
40 h	UF0351: APLICACIONES INFORMÁTICAS DE LA GESTIÓN COMERCIAL
20 h	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 1: Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes – proveedores. Utilización de aplicaciones de gestión de almacén. <ul style="list-style-type: none"> • Selección de proveedores: Criterios de selección. • Gestión administrativa del seguimiento de clientes. • Identificación de documentos básicos. • Confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa.
20 h	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 2: Utilización de aplicaciones de aplicaciones informáticas de la facturación. Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de postventa. <ul style="list-style-type: none"> • Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de la facturación. • Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas. • Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa para gestionar la información obtenida en la postventa.
160 h	3 Unidades Formativas 9 Unidades didácticas