



**MF0976\_2. Operaciones  
administrativas comerciales**

## Objetivos

---

### □ **Objetivo General**

- Recoger los pedidos habituales de los clientes por los distintos canales disponibles en la organización, aplicando los procedimientos y protocolos internos e identificando posibles oportunidades de negocio, a fin de satisfacer sus requerimientos y transmitir la información facilitada.
- Realizar los trámites administrativos vinculados con las acciones de fidelización y del servicio postventa, de acuerdo con los criterios de calidad de servicio establecidos, para dar apoyo a la gestión y satisfacción de los clientes.
- Formalizar la documentación correspondiente al pedido solicitado por el cliente, o dirigido al proveedor, utilizando las aplicaciones informáticas estándar y/o específicas y verificando su corrección, de acuerdo con el procedimiento interno y la normativa vigente, para la gestión eficaz del proceso administrativo de compra y venta.
- Realizar los trámites de detección y comunicación de las incidencias localizadas en el proceso administrativo de compra y venta, aplicando los procedimientos internos para cumplir las exigencias de calidad en la gestión.
- Actualizar la información de las entradas y salidas de existencias, utilizando la aplicación informática y los procedimientos internos, a fin de permitir una gestión eficaz de stocks.
- Registrar en el sistema de información comercial, los datos necesarios para las operaciones de compra y venta, de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando los criterios internos y los medios informáticos y telemáticos, para facilitar una gestión eficaz.

### □ **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

<b>MF0976_2. Operaciones administrativas comerciales</b>	<b>160 horas</b>
<b>UF0349. Atención al cliente en el proceso comercial</b>	<b>40 horas</b>
<p><b>Unidad de Aprendizaje 1</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 1:</b> Introducción al ordenador (hardware, software).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El departamento comercial.</li> <li>• Procedimiento de comunicación comercial.</li> <li>• Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes.</li> <li>• Relación con el cliente a través de distintos canales.</li> <li>• Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente.</li> <li>• Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente.</li> </ul>	
Actividades de Evaluación UA 01	<b>2,50 horas</b>
Tiempo total de la unidad	<b>10 horas</b>
<p><b>Unidad de Aprendizaje 2</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 2:</b> Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso de compraventa como comunicación.</li> <li>• Comunicación de la información sobre los productos.</li> </ul>	
Actividades de Evaluación UA 02	<b>2 horas</b>
Tiempo total de la unidad	<b>9 horas</b>
<p><b>Unidad de Aprendizaje 3</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 3:</b> Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos básicos del telemarketing.</li> <li>• La operativa general del teleoperador.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de venta.</li> <li>• Cierre de la venta.</li> </ul>	
Actividades de Evaluación UA 03	<b>2,50 horas</b>
Tiempo total de la unidad	<b>10 horas</b>
<p><b>Unidad de Aprendizaje 4</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 4:</b> Tramitación en los servicios de postventa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento comercial: concepto.</li> <li>• Fidelización de la clientela.</li> <li>• Identificación de quejas y reclamaciones.</li> <li>• Procedimiento de reclamaciones y quejas.</li> <li>• Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia.</li> <li>• Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa.</li> </ul>	
Actividades de Evaluación UA 04	<b>2 horas</b>
Tiempo total de la unidad	<b>10 horas</b>
Evaluación final UF0349	<b>1 hora</b>
<b>UF0350. Gestión administrativa del proceso comercial</b>	<b>80 horas</b>
<p><b>Unidad de Aprendizaje 1</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 1:</b> Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compra-venta convencional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de proveedores: criterios de selección.</li> <li>• Gestión administrativa del seguimiento de clientes.</li> <li>• Identificación de documentos básicos.</li> <li>• Confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa.</li> <li>• Identificación y cálculo comercial en las operaciones de compra y venta.</li> <li>• Cotejo de los datos de los documentos formalizados con: Los precedentes, los datos proporcionados por clientes-proveedores.</li> <li>• Tramitación y gestión de las incidencias detectadas en el procedimiento administrativo de la compra-venta.</li> <li>• Aplicación de la normativa vigente en materia de actualización, seguridad y confidencialidad.</li> </ul>	

Actividades de Evaluación UA 01	<b>7 horas</b>
Tiempo total de la unidad	<b>30 horas</b>
<p><b>Unidad de Aprendizaje 2</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 2:</b> Aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigente en las operaciones de compraventa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislación mercantil básica.</li> <li>• Legislación fiscal básica.</li> <li>• Legislación sobre IVA.</li> <li>• Conceptos básicos de legislación mercantil y fiscal de la Unión Europea: Directivas comunitarias y operaciones intercomunitarias.</li> </ul>	
Actividades de Evaluación UA 02	<b>3 horas</b>
Tiempo total de la unidad	<b>19 horas</b>
<p><b>Unidad de Aprendizaje 3</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 3:</b> Gestión de stocks e inventarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos básicos: Existencias, materias primas, embalaje, envasado y etiquetado.</li> <li>• Almacenamiento: Sistemas de almacenaje, ubicación de existencias, análisis de la rotación.</li> <li>• Procedimiento administrativo de la gestión de almacén.</li> <li>• Sistemas de gestión de existencias convencionales: Características y aplicación práctica.</li> <li>• Control de calidad en la gestión de almacén.</li> <li>• Sistemas de control de calidad: Aspectos básicos.</li> </ul>	
Actividades de Evaluación UA 03	<b>3,50 horas</b>
Tiempo total de la unidad	<b>30 horas</b>
Evaluación final UF0350	<b>1 hora</b>
<b>UF0351. Aplicaciones informáticas de gestión comercial</b>	<b>40 horas</b>
<p><b>Unidad de Aprendizaje 1</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 1:</b> Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores (crm).</p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de ficheros de información.</li> <li>• Tramitación administrativa de la información de clientes-proveedores.</li> </ul>	
Actividades de Evaluación UA 01	<b>2,50 horas</b>
Tiempo total de la unidad	<b>9 horas</b>
<p><b>Unidad de Aprendizaje 2</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 2:</b> Utilización de aplicaciones de gestión de almacén.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar los archivos de información.</li> <li>• Sistemas de gestión informática de almacenes.</li> </ul> <p><b>Unidad Didáctica 3:</b> Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de la facturación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de documentos.</li> <li>• Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas.</li> </ul>	
Actividades de Evaluación UA 02	<b>3,50 horas</b>
Tiempo total de la unidad	<b>10 horas</b>
<p><b>Unidad de Aprendizaje 3</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 4:</b> Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar la información obtenida en la postventa.</li> <li>• Realizar acciones de fidelización.</li> <li>• Gestión de quejas y reclamaciones.</li> <li>• Obtención de datos mediante aplicaciones de gestión.</li> <li>• Aplicación de sistemas de salvaguarda y protección de la información.</li> </ul>	<b>26,50 horas</b>
Actividades de Evaluación UA 03	<b>3 horas</b>
Tiempo total de la unidad	<b>10 horas</b>
Evaluación final UF0351	<b>1 hora</b>
<b>3 unidades formativas / 10 unidades de aprendizaje</b>	<b>160 horas</b>