

The background image shows a person's hand using a computer mouse. A vertical column of seven white circles is positioned on the right side of the page. A semi-transparent grey box contains the text.

UF0351. Aplicaciones informáticas de gestión comercial

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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

□ **Objetivos Específicos**

- 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

UF0351. Aplicaciones informáticas de gestión comercial	Tiempo estimado
<p>Unidad de Aprendizaje 1</p> <p>Unidad Didáctica 1: Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores (crm).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de ficheros de información. • Tramitación administrativa de la información de clientes-proveedores. 	
<p>Actividades de Evaluación UA 01</p>	2,50 horas
<p>Tiempo total de la unidad</p>	9 horas
<p>Unidad de Aprendizaje 2</p> <p>Unidad Didáctica 2: Utilización de aplicaciones de gestión de almacén.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar los archivos de información. • Sistemas de gestión informática de almacenes. <p>Unidad Didáctica 3: Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de la facturación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generación de documentos. • Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas. 	
<p>Actividades de Evaluación UA 02</p>	3,50 horas
<p>Tiempo total de la unidad</p>	10 horas
<p>Unidad de Aprendizaje 3</p> <p>Unidad Didáctica 4: Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar la información obtenida en la postventa. • Realizar acciones de fidelización. • Gestión de quejas y reclamaciones. • Obtención de datos mediante aplicaciones de gestión. 	

• Aplicación de sistemas de salvaguarda y protección de la información.	
Actividades de Evaluación UA 03	3 horas
Tiempo total de la unidad	10 horas
Evaluación final UF0351	1 hora
3 unidades de aprendizaje / 4 unidades didácticas	40 horas