

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. The text 'UF0351. Aplicaciones informáticas de gestión comercial' is displayed in a dark green font within a semi-transparent grey rounded rectangle.

## 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

<b>UF0351. Aplicaciones informáticas de gestión comercial</b>	<b>Tiempo estimado</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>	
<p>Actividades de Evaluación UA 01</p>	<b>2,50 horas</b>
<p>Tiempo total de la unidad</p>	<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>	
<p>Actividades de Evaluación UA 02</p>	<b>3,50 horas</b>
<p>Tiempo total de la unidad</p>	<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> </ul>	

• Aplicación de sistemas de salvaguarda y protección de la información.	
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 de aprendizaje / 4 unidades didácticas</b>	<b>40 horas</b>