



MF0976_2: OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES

SKU: 50145IN

Horas [160](#)

OBJETIVOS

UND . 1 :

- 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.

UND . 2 :

- 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.

UND . 3 :

- 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.

CONTENIDO

UND. 1 UF0349: Atención al cliente en el proceso comercial.

Atención al cliente en las operaciones de compraventa.

Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa.

Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing.

Tramitación en los servicios de postventa.

UND. 2 UF0350: Gestión administrativa del proceso comercial

Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compraventa convencional.

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

Gestión de stocks e inventarios.

UND. 3 UF0351: Aplicaciones informáticas de gestión comercial

Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compraventa convencional.

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

Gestión de stocks e inventarios.