

## FICHA TÉCNICA

**Curso: Aplicaciones informáticas de la gestión comercial. ADGG0208 -  
Actividades Administrativas en la relación con el cliente**

**Horas: 40**

### **Objetivos:**

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.

### **Dirigido a:**

Recepcionista de Oficina.  
Telefonista.  
Empleado Administrativo de servicios de almacenamiento y recepción.  
Recepcionista en establecimientos distintos de oficinas, en general.  
Azafata de información.  
Operador-Grabador de datos en Ordenador.  
Auxiliar administrativo con tareas de atención al público, no clasificados anteriormente.  
Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta.  
Auxiliar administrativo comercial.  
Auxiliar de control e información.

### **Capacita para:**

Para el conocimiento y utilización de herramientas informáticas de la gestión comercial de una empresa (CRM, almacén, facturación, postventa).

### **Otros datos:**

Es un manual que contiene aplicaciones prácticas para reflexionar y reforzar el aprendizaje. Muestra imágenes de diferentes aplicaciones informáticas para la gestión comercial, así como los procedimientos necesarios para su posterior utilización en la práctica. Cada capítulo incluye introducción, un resumen y ejercicios de autoevaluación con su correspondiente solucionario.

### **Contenido Formativo:**

**1. Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores (crm)**

## FICHA TÉCNICA

### 1.1. Introducción

1.2. Actualización de ficheros de información de: clientes, proveedores, productos y servicios, agentes de venta y distribución, empresas de la competencia y parámetros comerciales

1.3. Tramitación administrativa de la información de clientes-proveedores

1.4. Resumen

## **2. Utilización de aplicaciones de gestión de almacén**

2.1. Introducción

2.2. Generar los archivos de información de: existencias, materias primas, envases, embalajes y otros

2.3. Sistemas de gestión informática de almacenes

2.4. Resumen

## **3. Utilización de las aplicaciones informáticas de gestión de la facturación**

3.1. Introducción

3.2. Generación de presupuestos, pedidos, albaranes, facturas y otros

3.3. Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas de contabilidad y gestión de datos

3.4. Resumen

## **4. Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa**

4.1. Introducción

4.2. Gestionar la información obtenida en la postventa: Organización, Registro y archivo

4.3. Realizar acciones de fidelización

4.4. Gestión de quejas y reclamaciones

4.5. Obtención mediante aplicaciones de Gestión: Informes relacionados, Formularios, Estadísticas, Cuadro de datos

4.6. Aplicación de sistemas de salvaguarda y protección de la Información

4.7. Resumen