
Curso: Gestión administrativa del proceso comercial. ADGG0208 - Actividades Administrativas en la relación con el cliente

Horas: 80

Objetivos:

Adquirir los conocimientos necesarios del proceso comercial para la gestión corriente de las pequeñas y medianas empresas.

Dirigido a:

A profesionales que deseen actualizar sus conocimientos y profundizar en aspectos específicos de las gestiones comerciales.

Alumnos sin conocimientos previos que deseen adquirir una buena base en materia de gestión comercial.

Capacita para:

Capacita para conocer y aplicar las diferentes técnicas de comunicación y servicio postventa, dando un especial énfasis en el servicio de atención al cliente. También, para saber identificar y confeccionar o elaborar los diferentes documentos que forman parte de todo el proceso de compraventa, así como ser capaces de poder utilizar cualquier aplicación informática a través de la cual se realicen este tipo de operaciones. Se pretende también que se conozcan diferentes métodos de gestión de inventario y existencias, así como de almacenaje, sistemas de identificación y registro de mercancías, así como quejas y reclamaciones.

Otros datos:

Este material ofrece un sistema de aprendizaje muy específico y concreto, favoreciendo el progreso laboral y social con contenidos actualizados.

Además desarrolla, a través de sus unidades didácticas, los distintos trámites administrativos del procedimiento de operaciones de compraventa convencional. De igual modo se estudian las repercusiones tanto de la normativa fiscal como mercantil en la compraventa; sin dejar a un lado la gestión de stocks e inventarios

Se pretende ofrecer las herramientas necesarias de carácter teórico, pero también esencialmente prácticas, para poder preparar a profesionales que sean capaces de desarrollar su actividad por cuenta ajena en cualquier entidad, ya sea de carácter público o privado.

Por último, podrá encontrar ejemplos y ejercicios que le ayudarán a comprender mejor el desarrollo de la teoría.

FICHA TÉCNICA

Contenido Formativo:

1. TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES DE COMPRAVENTA CONVENCIONAL

Selección de proveedores: Criterios de selección

La empresa. Las compras en la empresa según la actividad.

El proceso de aprovisionamiento.

Criterios de selección.

Aplicación práctica.

Gestión administrativa del seguimiento de clientes

Procedimientos y fases postventa.

Instrumentos, productos o servicios que lo requieren.

Trámites.

Valoración.

Identificación de Documentos Básicos

El contrato. La compraventa.

Fases del contrato de compraventa.

Aplicación práctica.

Confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de

FICHA TÉCNICA

compraventa

Aplicaciones o software necesario.

Instalación de software y alta de la empresa.

Alta de proveedores, clientes, productos y otros.

Formular un pedido.

Confeccionar un albarán.

Confeccionar una factura.

Registro de albaranes y facturas recibidas.

La factura electrónica.

Aplicación práctica.

Identificación y cálculo comercial en las operaciones de compra y venta

Cálculo de la factura.

Impuesto sobre el valor añadido (IVA).

Gastos.

Precio de coste.

La K de proporcionalidad.

El precio de venta.

Aplicación práctica.

Cotejo de los datos de los documentos formalizados con: los precedentes, los datos proporcionados por clientes-proveedores

Qué es el cotejo.

FICHA TÉCNICA

Gestión documental de la compraventa.

Circuito documental de la compraventa.

Relaciones documentales entre cliente y proveedor.

Registro y archivo de la documentación de la compraventa.

Aplicación práctica.

Punteo/ Casación.

Conciliación bancaria.

Tramitación y gestión de las incidencias detectadas en el procedimiento administrativo de compraventa

Reclamación y/o provisión de la documentación no recibida o remitida a proveedores o clientes.

La factura rectificativa.

Transmisión de incidencias a departamentos correspondientes.

Resolución de incidencias en función de las competencias.

Aplicación de la normativa vigente en materia de actualización, seguridad y confidencialidad

La protección de datos de carácter personal, una obligación para las empresas.

Seguridad.

Confidencialidad.

Actualización.

APLICACIÓN DE LA NORMATIVA MERCANTIL Y FISCAL VIGENTE EN LAS OPERACIONES DE COMPRAVENTA

FICHA TÉCNICA

Legislación mercantil básica

Conceptos básicos.

El código de Comercio: aspectos básicos.

El contrato de compraventa.

Legislación fiscal básica

Conceptos básicos.

Elementos de un impuesto.

Impuestos más usuales.

Ley de contrato de seguro.

Tasas y aranceles.

Presentación telemática de impuestos.

Formas jurídicas.

Legislación sobre IVA

Concepto de IVA.

Devengo del IVA.

Cumplimentación de los modelos de liquidación del IVA.

Regímenes especiales.

Aplicación práctica.

Conceptos básicos de Legislación mercantil y fiscal de la Unión Europea

FICHA TÉCNICA

La Unión Europea

La UE y el derecho mercantil y fiscal

Directivas comunitarias y operaciones intracomunitarias

GESTIÓN DE STOCKS E INVENTARIOS

Conceptos básicos

Aprovisionamiento.

Existencias.

Materias primas.

Embalaje.

Envasado.

Etiquetado.

Código de barras.

Envases, embalajes y la protección del medio ambiente.

Almacenamiento

El almacén.

Sistema de almacenaje.

Ubicación de existencias.

Análisis de la rotación.

Aplicación práctica.

FICHA TÉCNICA

Procedimiento administrativo de la gestión de almacén

Gestión de almacén.

Recepción y entrega de documentación y mercancías: anomalías, deterioros y devoluciones.

Registro de entradas y salidas.

Elaboración e interpretación de inventarios.

Control y organización del almacenamiento de productos: cotejo de productos inventariados y registrados, desviaciones, pérdidas y obsolescencia de los productos almacenados.

Distribución de mercancías y documentación correspondiente.

Sistemas de gestión de existencias convencionales: características y aplicación práctica

Normas y criterios de valoración de existencias.

Ficha de almacén.

Métodos de valoración de existencias.

Aplicación práctica sobre el Precio Medio Ponderado.

Aplicación práctica sobre FIFO.

Incidencias.

Control de calidad en la gestión de almacén

Los distintos sistemas de control de calidad: aspectos básicos.

Logística empresarial.

Manuales de procedimiento de la organización.

Normativa vigente en materia de control y seguridad de la mercancía y su documentación.

FICHA TÉCNICA

Normas ISO: 3394, 780 y 700.

