

UF0351 - Aplicaciones informáticas de gestión comercial



Editorial: Paraninfo

Autor: MARÍA GOITIA FUERTES

Clasificación: Certificados Profesionales > Administración y Gestión

Tamaño: 17 x 24 cm.

Páginas: 148

ISBN 13: 9788413661452

ISBN 10: 8413661455

Precio sin IVA: \$ 56030.00 COP

Precio con IVA: \$ 56030.00 COP

Fecha publicación: 13/01/2023

Sinopsis

Todas las tareas asociadas a la gestión comercial en una organización pueden ser automatizadas mediante una aplicación informática. Ya sea *software* hecho a medida o de propósito general, se persiguen los mismos objetivos: almacenar de forma óptima la información comercial, explotar y presentar dicha información, proporcionar funciones de gestión de almacén y CRM (*Customer Relationship Management*), facilitar la generación de documentación comercial y proporcionar un enlace con herramientas contables.

El desarrollo del presente libro se corresponde con la unidad formativa 0351 *Aplicaciones informáticas de la gestión comercial*, que forma parte del Certificado de Profesionalidad Actividades de gestión administrativa (RD 645/2011, de 9 de mayo). Por tanto, los contenidos se ajustan a la normativa indicada y los ejercicios planteados se han confeccionado atendiendo a las capacidades y criterios de evaluación definidos en la unidad formativa.

Dado el carácter eminentemente práctico de la obra, se ha tomado como referencia una herramienta de gestión comercial disponible en el mercado y de fácil acceso tanto para el formador como para los alumnos:

Factusol. Todos los ejemplos y ejercicios del libro pueden ser realizados de forma sencilla utilizando dicha herramienta.

María Goitia Fuertes es ingeniera informática. Actualmente trabaja como profesora del Departamento de Informática del CIFP La Laboral de Gijón.

Índice

Introducción normativa

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

- 1.1. Actualización de ficheros de información
 - 1.1.1. Clientes
 - 1.1.2. Proveedores
 - 1.1.3. Productos y servicios
 - 1.1.4. Agentes de venta y distribución
 - 1.1.5. Empresas de la competencia
 - 1.1.6. Parámetros comerciales, descuentos, tipos impositivos y otros
 - 1.2 Tramitación administrativa de la información de clientes-proveedores
 - 1.2.1. Recepción de la información-documentación
 - 1.2.2. Organización
 - 1.2.3. Digitalización de la documentación para su registro
 - 1.2.4. Registro
 - 1.2.5. Transmisión
 - 1.2.6. Búsquedas
- Ejercicios prácticos

2. Utilización de aplicaciones de gestión de almacén

- 2.1. Generar los archivos de información
 - 2.1.1. Existencias y materias primas
 - 2.1.2. Envases, embalajes y otros
 - 2.2. Sistemas de gestión informática de almacenes
 - 2.2.1. Precios
 - 2.2.2. Consultas
 - 2.2.3. Otras operaciones de almacén
- Ejercicios prácticos

3. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de la facturación

- 3.1. Generación de: presupuestos, pedidos, albaranes, facturas y otros
 - 3.1.1. Presupuestos
 - 3.1.2. Pedidos
 - 3.1.3. Albaranes
 - 3.1.4. Facturas
 - 3.1.5. Otros
 - 3.2. Realización de enlaces con otras herramientas informáticas
 - 3.2.1. Contabilidad
 - 3.2.2. Gestión de datos
- Ejercicios prácticos

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

- 4.1. Gestionar la información obtenida en la postventa: organización, registro y archivo
- 4.2. Realizar acciones de fidelización
- 4.3. Gestión de quejas y reclamaciones: registro y archivo
- 4.4. Obtención mediante aplicaciones de gestión de: informes relacionados y formularios
 - 4.4.1. Informes relacionados
 - 4.4.2. Formularios
 - 4.4.3. Estadísticas

4.4.4. Cuadros de datos

4.5. Aplicaciones de sistemas de salvaguarda y protección de la información. Consecuencias de su no aplicación. Copias de seguridad

Ejercicios prácticos

Anexo

Paraninfo Colombia Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)

Tel. (+34) 914 463 350 Fax

clientes@paraninfo.co www.paraninfo.mx