

MÓDULO FORMATIVO DEL CERTIFICADO ADGD0308 ACTIVIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA. (NIVEL 2)**OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES | MF0976_2****Duración:** 160 horas**Modalidad:** Teleformación**Colectivo:** Trabajadores ocupados**Nivel de Cualificación:** 2**Familia profesional:** Administración y Gestión**1 PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS****APRENDE A:**

- 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.

1**PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS**

- **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.
- **Realizar los trámites de detección y comunicación de las incidencias** localizadas en el proceso administrativo de compra y venta, aplicando los procedimientos internos para cumplir las exigencias de calidad en la gestión.
- **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.

2**PROGRAMA Y CONTENIDOS****MF0976_2: Operaciones Administrativas Comerciales. (160 h)****UF0349: Atención al cliente en el proceso comercial (40 h).**

Unidad Didáctica 1: Atención al cliente en el proceso de venta.

Unidad Didáctica 2: Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing y la tramitación en los servicios postventa.

UF0350: Gestión administrativa del proceso comercial (80 h).

Unidad Didáctica 1: Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compraventa (I).

Unidad Didáctica 2: Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compraventa (II).

Unidad Didáctica 3: Aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigente en operaciones de compraventa.

Unidad Didáctica 4: Gestión de stocks e inventarios (I).

Unidad Didáctica 5: Gestión de stocks e inventarios (II).

UF0351: Aplicaciones informáticas de la gestión comercial (40 h).

Unidad Didáctica 1: Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes – proveedores. Utilización de aplicaciones de gestión de almacén.

Unidad Didáctica 2: Utilización de aplicaciones de aplicaciones informáticas de la facturación. Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de postventa.

3 METODOLOGÍA

TELEFORMACION:

El sistema de enseñanza de *Teleformación*, también conocido como *e-learning*, hace referencia a que las acciones relacionadas con la actividad formativa se realizan por internet y, por tanto, no están sujetas ni a horarios ni a un lugar concreto. La teleformación es la mejor modalidad de formación para todas aquellas personas que no disponen de tiempo y quieren seguir con su actividad profesional, aprendiendo a su ritmo. No tiene limitaciones en horarios y localización.

Para su impartición **FORMALBA** dispone de la Plataforma de Teleformación, el "Campus virtual", la herramienta pedagógica que, haciendo uso intensivo de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), facilita el proceso educativo y garantiza el estándar requerido de calidad educativa.

El estudio comprensivo de los contenidos facilitados, junto a la realización de las actividades complementarias de evaluación continua y aprendizaje programadas para su desarrollo, garantizan la adquisición de los conocimientos teóricos y prácticos que todo profesional cualificado precisará en el desarrollo de su actividad.

Debemos reseñar en este sistema de enseñanza:

- **Profesores-tutores:** El proceso de aprendizaje está tutorizado permanentemente por especialistas de las distintas materias que ofrecen al alumno una asistencia personalizada a través del servicio de tutorías *on line* del campus, además de contar con el servicio de atención al alumno de **FORMALBA**.
- **Evaluación:** Cada Módulo y Unidad Formativa se evalúan atendiendo a un sistema de evaluación que contempla diferentes actividades: de aprendizaje, controles y de evaluación continua. Todas las actividades se desarrollan a través de las herramientas que proporciona el "Campus virtual" constituyendo un proceso de evaluación continua.
- Desde el **Campus virtual**, los alumnos dispondrán de un sistema que les permitirá recibir comunicados de su interés remitidos por los profesores y coordinadores académicos, comunicarse entre ellos participando en chats y foros, acceder a documentación complementaria, participar en la celebración de eventos *on line*, consultar el estado de su expediente académico, etc.
- **Diploma:** Para la obtención del diploma oficial acreditativo del Certificado de Profesionalidad es necesario haber realizado y superado en el porcentaje requerido las pruebas de evaluación propuestas con carácter obligatorio asociadas al programa formativo, así como haber superado de forma positiva los exámenes presenciales.

La metodología utilizada por el profesorado para la impartición de las tutorías presenciales en caso de que las haya es participativa, alternando exposiciones teóricas con la ejecución de trabajos personales o en grupo, resolución de casos prácticos y ejercicios que permitan a los alumnos la asimilación de los contenidos a la vez que potencien los conocimientos y habilidades necesarios para el ejercicio profesional.

Para obtener el diploma oficial acreditativo se exige la asistencia al **100% de las sesiones** y la superación de las pruebas propuestas.

4 CALENDARIO

Esta acción formativa se realiza en modalidad de Teleformación, pero incluye un número obligado de sesiones presenciales para la realización de las tutorías y evaluaciones, según exige la normativa. **Evaluación presencial obligatoria: 2 horas.**

La modalidad Teleformación no tiene limitaciones en cuanto a horarios. Antes de comenzar la impartición se envía al alumno el proyecto formativo en el que se le indican el número de horas a realizar y las fechas de impartición estimadas para cada módulo o Unidad Formativa.

Las sesiones presenciales se llevarán a cabo en los centros asociados a **FORMALBA** más cercanos a su domicilio en las fechas que se determinarán en el proyecto formativo, pudiendo ser en horario de mañana o de tarde.

Provincias para evaluación/tutoría presencial: Albacete, Barcelona, Cuenca, Las Palmas, Lleida, Madrid, Santa Cruz de Tenerife, Sevilla, Toledo.

Cuando te matricules y reserves tu plaza y nos pongamos en contacto contigo, podrás indicarnos tus preferencias en cuanto a ubicación del centro y horario.

5 PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS (SALIDAS)

- Auxiliar administrativo de cobros y pagos.
- Auxiliar administrativo de contabilidad.
- Auxiliar administrativo de facturación.
- Empleados/as administrativos/as comerciales.
- Auxiliar administrativo comercial.
- Empleados/as administrativos/as de servicios de personal.
- Auxiliar administrativo del departamento de Recursos Humanos.
- Auxiliar de apoyo administrativo de compra y venta.
- Empleados/as administrativos/as, en general.

VENTAJAS DE CERTIFICARSE CON FORMALBA



TÍTULACIÓN OFICIAL

Acreditación Oficial del Ministerio de Educación y Formación Profesional.



EXPERIENCIA ACREDITADA

Más de 24 años de experiencia dedicados exclusivamente a la Formación para el Empleo.



SISTEMA DE TUTORÍAS PROPIO

Garantizamos un apoyo continuo al alumno a través de tutorías individualizadas. Grupos reducidos.



CONTENIDO ACTUALIZADO

Temario completo y actualizado según normativa vigente.

Infórmese en:

 **967 22 16 51**
968 24 00 88

 info@formalba.es