

# Paraninfo

## UF0351 - Aplicaciones informáticas de gestión comercial



**Editorial:** Paraninfo

**Autor:** MARÍA GOITIA FUERTES

**Clasificación:** Certificados de Profesionalidad > Administración y Gestión

**Tamaño:** 17 x 24 cm.

**Páginas:** 148

**ISBN 13:** 9788413661452

**ISBN 10:** 8413661455

**Precio sin IVA:** 12,98 Eur

**Precio con IVA:** 13,50 Eur

**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

Ediciones Paraninfo S.A. Calle José Abascal 41, Oficina 701. 28003 Madrid (España)

Tel. (+34) 914 463 350 Fax (+34) 91 445 62 18

info@paraninfo.es www.paraninfo.es