



SELECT
BUSINESS SCHOOL

MAESTRÍA

MAESTRÍA INTERNACIONAL EN OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES

DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO

LEMV034



DESTINATARIOS

El Programa está especialmente diseñado para directivos, ejecutivos y profesionales de empresa con crecientes niveles de responsabilidad que quieran asegurar su recorrido ascendente en la empresa con una especial elevación y consolidación de competencias. Permite conocer la atención al cliente en el proceso comercial, la gestión administrativa del proceso comercial y las aplicaciones informáticas de la gestión comercial.

¿QUIÉNES SOMOS?

SELECT BUSINESS SCHOOL es una Escuela de Negocios líder y pionera en programas de formación Mixtos (A distancia + Online) especializada en desarrollo de programas formativos del entorno Administración y Dirección de Empresas y Marketing.

Pertenece a GRUPO ESNECA FORMACIÓN, el Grupo de Formación líder a Nivel Nacional, con 11 escuelas y más de 6000 alumnos anuales, con una satisfacción media de nuestros alumnos (*) de 9'1 sobre 10, donde nuestras escuelas aparecen como líderes en demanda y satisfacción de los alumnos.

(*) Información basada en opiniones de nuestros alumnos en la página líder nacional en formación (<http://www.emagister.com/>)

MODALIDAD

La modalidad de la maestría es **ON-LINE** y **TUTORIZADA**

- Una vez matriculado, el alumno recibirá las claves de acceso en menos de 24 horas laborables.
- Nuestro equipo de profesores y tutores contactará con el alumno en un máximo de 48 horas tras la matrícula para guiar al alumno, acompañarlo en el inicio y a lo largo del curso, y responder a cualquier duda o pregunta que pueda surgir.

SALIDAS PROFESIONALES

Algunos trabajos o roles que suelen ser desempeñados por titulados con este máster son los siguientes:

- Técnico administrativo
- Administrativo
- Responsable de áreas específicas en documentación.
- Recepcionista
- Comercial

DURACIÓN

La duración del curso es de 1020 horas.

IMPORTE

MONTO ORIGINAL: 2.200\$

MONTO ACTUAL: 1.100\$

* Importe expresado en Dólares Americanos

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el "MAESTRÍA INTERNACIONAL EN OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES", de SELECT BUSINESS SCHOOL, avalada por nuestra condición de socios de AEC máxima institución española en formación y calidad

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

La Titulación puede disponer de la APOSTILLA DE LA HAYA (Certificación Oficial que da validez a la Titulación ante el Ministerio de Educación de más de 200 países de todo el mundo).

CONTENIDO FORMATIVO

MÓDULO 1. OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES

UNIDAD FORMATIVA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OPERACIONES DE COMPRAVENTA

1. El departamento comercial:
2. Procedimiento de comunicación comercial:
3. Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes:
4. Relación con el cliente a través de distintos canales: -
5. Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente.
6. Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN COMERCIAL EN LOS PROCESOS DE COMPRAVENTA.

1. El proceso de compraventa como comunicación:
2. La venta telefónica:

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ADAPTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL AL TELEMARKETING.

1. Aspectos básicos del Telemarketing:
2. La operativa general del teleoperador:
3. Técnicas de venta:
4. Cierre de la venta:

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRAMITACIÓN EN LOS SERVICIOS DE POSTVENTA.

1. Seguimiento comercial: concepto.
2. Fidelización de la clientela:
3. Identificación de quejas y reclamaciones.
4. Procedimiento de reclamaciones y quejas:
5. Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia.
6. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa.

UNIDAD FORMATIVA 2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCESO COMERCIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES DE COMPRA-VENTA CONVENCIONAL.

1. Selección de proveedores: Criterios de selección.
2. Gestión administrativa del seguimiento de clientes:
3. Identificación de documentos básicos:-
4. Confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa.
5. Identificación y cálculo comercial en las operaciones de compra y venta:
6. Cotejo de los datos de los documentos formalizados con: los precedentes, los datos proporcionados por clientes-proveedores.

7. Tramitación y gestión de las incidencias detectadas en el procedimiento administrativo de compra-venta:
8. Aplicación de la normativa vigente en materia de actualización, seguridad y confidencialidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. APLICACIÓN DE LA NORMATIVA MERCANTIL Y FISCAL VIGENTE EN LAS OPERACIONES DE COMPRAVENTA.

1. Legislación mercantil básica:
2. Legislación fiscal básica.
3. Legislación sobre IVA:
4. Conceptos básicos de Legislación mercantil y fiscal de la Unión Europea: Directivas Comunitarias y operaciones intracomunitarias.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE STOCKS E INVENTARIOS.

1. Conceptos básicos: existencias, materias primas, embalaje, envasado y etiquetado.
2. Almacenamiento: sistemas de almacenaje, ubicación de existencias, análisis de la rotación.
3. Procedimiento administrativo de la gestión de almacén:
4. Sistemas de gestión de existencias convencionales: características y aplicación práctica.
5. Control de calidad en la gestión de almacén.
6. Los distintos sistemas de control de calidad: aspectos básicos.

UNIDAD FORMATIVA 3. APLICACIONES INFORMÁTICAS DE LA GESTIÓN COMERCIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES DE GESTIÓN EN RELACIÓN CON CLIENTES-PROVEEDORES (CRM).

1. Actualización de ficheros de información de:
2. Tramitación administrativa de la información de clientes-proveedores:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES DE GESTIÓN DE ALMACÉN.

1. Generar los archivos de información de:
2. Sistemas de gestión informática de almacenes.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN.

1. Generación de:
2. Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas de:

UNIDAD DIDÁCTICA 4. UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS DE APLICACIONES DE GESTIÓN DE LA POSTVENTA PARA:

1. Gestionar la información obtenida en la post-venta.
2. Realizar acciones de fidelización.
3. Gestión de quejas y reclamaciones:
4. Obtención mediante aplicaciones de gestión de:
5. Aplicación de sistemas de salvaguarda y protección de la información: