

Estándar de competencias profesionales

Gestionar operaciones administrativas comerciales

Familia Profesional	Administración y Gestión
Nivel	2
Código	ECP0976_2
Estado	BOE
Publicación	RD 914/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Recoger los pedidos de productos y/o servicios a la clientela por los canales disponibles en la organización, aplicando los procedimientos y protocolos internos y la normativa aplicable de datos personales e identificando posibles oportunidades de negocio, a fin de satisfacer sus requerimientos y transmitir la información facilitada, manteniendo la confidencialidad y la discreción, bajo los criterios de asertividad, eficacia y amabilidad.

IC1.1 Los criterios de calidad de servicio en la atención al cliente para la recogida del pedido, se aplican de acuerdo con el protocolo establecido en las normas internas, el tipo de clientela y canal utilizado (presencial, online, offline, entre otros).

IC1.2 La información necesaria de la clientela se recaba, incluyendo datos de contacto, para la gestión del pedido solicitado o la canalización de éste al departamento o responsable correspondiente.

IC1.3 La información comercial que se ha de facilitar a la clientela se obtiene, recurriendo a las fuentes de información disponibles (programas de gestión de clientela, bases de datos, web, archivos, entre otras), o a las personas designadas dentro de la organización.

IC1.4 Las respuestas y soluciones requeridas se proporcionan, empleando un lenguaje comprensible dentro de su ámbito de responsabilidad, en los plazos establecidos y de acuerdo con la información solicitada y las necesidades de la clientela, registrando las peticiones de información y la respuesta ofrecida para resolver posibles reclamaciones.

- IC1.5** Las preguntas en la comunicación con la clientela se formulan, detectando las muestras de receptividad a las promociones de venta u otras acciones comerciales.
- IC1.6** La información comercial y oportunidades de negocio se transmiten, a las personas de la red de ventas, vía agenda electrónica u otros medios, de manera coordinada, distinguiendo la información comercial interna y externa, aplicando la normativa de la organización sobre la privacidad y confidencialidad de la información comercial interna, asegurando que ésta no salga de la organización.
- IC1.7** La posibilidad de consultar o visitar la página web de la empresa, catálogos, publicaciones generales o específicas del sector, congresos, eventos patrocinados u otros elementos de comunicación institucional, se asesora a la clientela, empleando, si procede, las aplicaciones online/offline, informándole sobre aquellas promociones que puedan interesarle y del periodo de vigencia de las mismas.
- EC2** Registrar en el sistema de información comercial, los datos necesarios para la gestión de las operaciones comerciales (compras, ventas, prestaciones de servicios, entre otras), de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando los criterios internos y los medios informáticos y telemáticos de gestión, aplicando la normativa sobre datos personales y tratamiento de la información.
- IC2.1** Las referencias, características técnicas, tarifas u otras especificaciones de los productos y servicios se actualizan de forma programada en el archivo documental e informático, a través de las aplicaciones de gestión comercial (CRM, "Customer Relationship Management"), y de acuerdo con las instrucciones e información recibidas.
- IC2.2** Los ficheros de la clientela actuales y/o potenciales se actualizan, introduciendo los datos obtenidos en las acciones comerciales o facilitados por los miembros del equipo de ventas, y clasificando dichos datos en función de los segmentos o tipos de clientela de la empresa.
- IC2.3** Los ficheros e información, en soporte papel o informático, (datos de identificación, operaciones, entre otros), de vendedores, representantes, distribuidores, delegaciones u otros partícipes en el proceso comercial se identifican, actualizándose en la forma y periodicidad establecida en los procedimientos internos.
- IC2.4** La información de la situación del mercado (otras empresas del sector, productos de alta demanda, entre otras) facilitada por el equipo de ventas, u obtenida de la clientela o por otros medios se registra, siguiendo los procedimientos de la organización sobre tratamiento de la información.
- IC2.5** La información facilitada por la clientela para la gestión del pedido se registra, anotando o escaneando con exactitud las especificaciones técnicas, precios, descuentos, u otras características de los productos o servicios solicitados.

IC2.6 Las estadísticas y cuadros periódicos de ventas se obtienen, empleando aplicaciones informáticas, de acuerdo con los formatos y plazos requeridos, atendiendo a los criterios establecidos (productos, áreas geográficas, venta por clientela, entre otros).

IC2.7 Las copias de seguridad de los archivos informáticos, y los demás elementos informáticos de recepción de pedidos (PDAs, Smartphone, entre otros) se verifican, en cuanto a su funcionamiento, periodicidad, actualización y ejecución, siguiendo los procedimientos especificados por las aplicaciones instaladas, de acuerdo al nivel estipulado por la organización según la responsabilidad del puesto.

EC3 Formalizar la documentación correspondiente al pedido solicitado por la clientela, o dirigido al proveedor, empleando las aplicaciones informáticas y verificando su corrección, de acuerdo con el procedimiento interno y la normativa aplicable sobre facturación y sobre datos personales, para la gestión del proceso administrativo de compra, venta y prestación de servicios.

IC3.1 El proveedor al que realizar el pedido se selecciona, según las órdenes recibidas y los parámetros establecidos de eficiencia u otros (precio, gastos de envío, tiempo de entrega, entre otros).

IC3.2 Los datos necesarios para la formalización de los documentos de compra, venta o prestación de servicios (presupuestos, propuestas de pedido, albaranes, facturas, cartas de porte, entre otros) se seleccionan, consultando el archivo manual o informático, en función del tipo de documento a formalizar.

IC3.3 Las especificaciones del pedido (tipo y número de productos o servicios solicitados, cantidades, plazos de entrega, condiciones particulares, forma de pago, entre otros) se cumplimentan, siguiendo las pautas en cuanto a la forma y plazos establecidos por el procedimiento interno, aplicando la normativa mercantil sobre facturación, e identificando inequívocamente la información recibida de la clientela o remitida al proveedor.

IC3.4 La documentación cumplimentada se comprueba, cotejando que los datos (NIF, dirección, teléfono, razón social, número del documento, precio unitario, retenciones, importes, fechas de entrega, forma y fecha de pago, entre otros) corresponden con la información facilitada o disponible de la clientela o proveedor, y utilizando el modelo establecido por la organización y la imagen corporativa.

IC3.5 Los documentos formalizados se comprueban, cotejándolos con los precedentes (presupuesto, pedido, albarán, factura y recibo) o las modificaciones de los mismos, detectándose los errores, y corrigiéndose en su caso.

IC3.6 La documentación tramitada se comprueba, verificando que cumple con los requisitos formales establecidos por la normativa mercantil y los procedimientos internos de la organización sobre facturación.

IC3.7 Los datos utilizados y los documentos realizados manualmente o a través de aplicaciones informáticas se manejan, cumpliendo la normativa sobre datos personales, confidencialidad y seguridad de la información.

EC4 Tramitar la comunicación de las incidencias detectadas y/o localizadas en el proceso administrativo de compra, venta y prestación de servicios, aplicando los procedimientos internos de la organización para cumplir las exigencias de calidad en la gestión.

IC4.1 La documentación de las operaciones de compra, venta o prestación de servicios, no remitida o recibida en la fecha o forma establecida se reclama, utilizando los medios de comunicación para ponerse en contacto con la clientela o proveedores.

IC4.2 Las incidencias detectadas (pedidos incompletos, errores en cantidades, precios, direcciones, entre otros), se transmiten, de forma clara, concisa y con prontitud a la clientela, proveedor y/o al inmediato superior.

IC4.3 Los datos de las incidencias detectadas (departamento, clientela, proveedor, producto o pedidos afectados, entre otros) se registran, recogiendo las causas identificadas en partes de incidencias, en soporte papel o informático, para su transmisión a la instancia correspondiente.

IC4.4 Las incidencias detectadas se tramitan, resolviéndolas, o planteando alternativas de solución a la clientela y/o proveedor, manteniéndose la operación comercial y fidelizándose la relación con los mismos.

EC5 Actualizar la información de las entradas y salidas de existencias, utilizando la aplicación informática y los procedimientos internos de la organización, a fin de permitir la gestión de stocks.

IC5.1 Los datos de los productos inventariados se comprueban, cotejándolos con los registrados en soporte papel o en las aplicaciones de gestión y control de stocks de la organización, de acuerdo con los criterios de periodicidad establecidos, comunicándose, en su caso, las desviaciones detectadas.

IC5.2 Los productos recibidos con anomalías, sustraídos o deteriorados se anulan, en el soporte papel o a través del formulario correspondiente en la aplicación informática, iniciándose la devolución al proveedor si procede.

IC5.3 Los datos sobre el nivel de stocks, sus variaciones, u otros aspectos del mismo (roturas, pérdidas, cambios, entre otros), solicitados por los departamentos, se entregan a través de informes, en los plazos establecidos.

IC5.4 Las variaciones en precios, IVA, lotes u otros parámetros relacionados con el producto inventariado se actualizan, en los correspondientes registros.

EC6 Actualizar la información de las existencias de espacios y recursos disponibles y de los productos necesarios para la prestación de los servicios ofertados por la organización, utilizando la aplicación informática y los procedimientos internos de la organización, a fin de permitir la gestión de venta de servicios o la reserva de los mismos y evitar una rotura de suministro.

IC6.1 La disponibilidad y el estado de los espacios y recursos destinados a la prestación de servicios se comprueba a través de las aplicaciones de gestión y control de la organización, de acuerdo con los criterios de periodicidad establecidos, comunicándose, en su caso, las incidencias detectadas.

IC6.2 Las incidencias sobre el estado y disponibilidad de espacios y recursos disponibles para la prestación de servicios se registran, anulando su uso temporalmente en las aplicaciones de gestión y control de la organización, trasladando la información de dichas incidencias al departamento o responsable correspondiente para su habilitación o retirada del inventario.

IC6.3 La disponibilidad y el estado de productos necesarios para la prestación de los servicios se comprueba, consultando la información generada por los departamentos correspondientes, con la periodicidad fijada por la organización, con el fin de que no exista una rotura de suministro.

IC6.4 Las incidencias detectadas en cuanto a la disponibilidad y el estado de productos necesarios para la prestación de los servicios se registran, empleando las aplicaciones de gestión y control de la organización, trasladando dichas incidencias al departamento o responsable.

IC6.5 Las posibles soluciones ante la imposibilidad de la prestación de servicios derivada de la rotura de suministro o la falta de disponibilidad se comunican a la clientela, trasladándole las explicaciones pertinentes, ofreciendo alternativas y tramitando las posibles reclamaciones.

EC7 Efectuar los trámites administrativos vinculados con las acciones de fidelización y del servicio postventa, de acuerdo con las normas de confidencialidad y discreción y los criterios de calidad de servicio establecidos por la organización y la normativa aplicable sobre datos personales para facilitar la gestión y satisfacción de la clientela.

IC7.1 La información obtenida mediante los sistemas de postventa (encuestas, llamadas telefónicas, sugerencias, cuestionarios en redes sociales, entre otros) se registran, empleando el sistema informático disponible.

IC7.2 La documentación comercial y de posventa (formularios de venta, encuestas, reclamaciones, entre otras) recibidas se organiza, clasificándose de acuerdo con los criterios internos de la organización y archivándose para su recuperación y análisis por el personal del departamento correspondiente.

- IC7.3** La información de los instrumentos de fidelización (asociaciones, tarjetas de puntos, tarjetas de clubes, bonificaciones, códigos de descuento, entre otros) se registra, de acuerdo con las instrucciones recibidas, transmitiéndose en los formatos requeridos a los responsables de su gestión.
- IC7.4** Las reclamaciones efectuadas por la clientela se reciben, facilitando la información y documentación necesaria para su formalización, y resolviendo en su caso, y dentro de su competencia, las dudas planteadas, derivando aquellas para las que no tienen competencia al departamento correspondiente (atención al cliente, servicio postventa, atención de incidencias, entre otros).
- IC7.5** Las reclamaciones y quejas realizadas se registran en el sistema de información comercial, o programa de gestión de clientela (CRM) en su caso, archivándose según los criterios de la organización, y/o transmitiéndose, por los cauces establecidos, a los departamentos o responsables con capacidad de resolución en los plazos estipulados (atención al cliente, servicio postventa, atención de incidencias, entre otros).

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Red local. Equipos informáticos y ofimáticos, agendas electrónicas, terminales de punto de venta. Programas y aplicaciones entornos de usuario: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación de información, antivirus, cortafuegos, navegadores de Internet, correo electrónico. Sistemas de ayuda a la navegación de Internet, intranet, herramientas de seguridad de Internet, sistemas de mensajería instantánea, redes sociales. Paquete integrado de aplicaciones específicas de gestión comercial o programas de gestión de la clientela (CRM), de almacén, de facturación, gestión de compras. Aplicativos informáticos de recepción de la información (tabletas, smartphone, PDAs, entre otros). Archivadores para documentos en soporte papel, soportes informáticos, fotocopadoras, fax, burofax, impresoras, escáneres.

Información utilizada o generada

Normativa relativa a la protección medioambiental. Normativa fiscal y mercantil. Normativa sobre datos personales y sobre uso de los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Estándares de calidad de servicio de atención al cliente o usuario. Organigrama de la empresa. Normativa interna de la organización sobre tratamiento de la información y la atención al cliente o usuario. Manuales y protocolos de procedimiento interno. Manual de imagen corporativa. Catálogos de productos, materiales y servicios. Muestrarios. Listado de precios y ofertas. Documentos mercantiles internos: cartas comerciales, comunicaciones interdepartamentales, órdenes de pedido, presupuestos, albaranes, facturas, recibos, otros documentos de cobro y pago. Formularios de encuestas, quejas y sugerencias. Bases de datos de la clientela y proveedores. Información técnica y de uso del producto o servicio que se comercializa. Modelos de partes de incidencias. Información de stock de existencias en almacén. Portales de la Administración Pública. Información publicada en la red (intranet o Internet). Revistas del sector. Manuales de ayuda de "hardware" y "software" utilizado. Contenidos, foros y comentarios de la web corporativa. Redes sociales de la organización. Normativa sobre riesgos laborales.