Paraninfo

# MF2369_1 - Operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio

**Editorial:** Paraninfo
**Autor:** FÉLIX SÁNCHEZ PAREDES
**Clasificación:** Certificados Profesionales > Comercio y Marketing
**Tamaño:** 17 x 24 cm.
**Páginas:** 136
**ISBN 13:** 9788428369299
**ISBN 10:** 8428369291
**Precio sin IVA:** $ 380.00 Mxn
**Precio con IVA:** $ 380.00 Mxn
**Fecha publicacion:** 11/12/2024

## Sinopsis

La complejidad que supone gestionar múltiples formas de pago exige un conocimiento técnico y normativo preciso que garantice la eficiencia y seguridad en cada transacción sin perjudicar las expectativas de la demanda.

Este manual aborda todos los aspectos esenciales del proceso de cobro: desde la identificación y manejo de la documentación asociada (facturas, recibos, justificantes de entrega) hasta las operaciones con dispositivos electrónicos (PDA, TPV, datáfonos), así como la gestión responsable del dinero en efectivo y la detección de posibles billetes o monedas falsos. Sin olvidar las normativas de protección de datos y protocolos de seguridad que garanticen la confidencialidad y el correcto manejo de la información del cliente, ni las técnicas de comunicación efectiva y habilidades sociales que favorecen un servicio más profesional y fluido.

Numerosos ejemplos, supuestos prácticos, actividades y test de autoevaluación, con soluciones disponibles en www.paraninfo.es contribuyen a reforzar y afianzar el aprendizaje.

La obra responde al currículo del MF2369_1 *Operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio,* de 70 horas formativas, integrado en el Certificado Profesional COML0121_1 *Servicio de entrega y recogida domiciliaria.*

## Indice

**1. Documentación y medios de pago habituales en las operaciones de cobro**

1.1. Definición y tipología de documentos justificativos en las operaciones de cobro: facturas, tiques, recibos,

justificantes de cobro, otros. Carta de pago de impuestos, pago de multas, etcétera

1.1.1. Facturas

1.1.2. Tiques

1.1.3. Recibos

1.1.4. Justificantes de cobro

1.1.5. Otros documentos justificativos

1.1.6. Cartas de pago de impuestos y pago de multas

1.2. Definición y tipología de medios en el proceso de cobro: efectivo, cheques, reembolso, tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas contactless, monederos u otros

1.2.1. Dinero efectivo

1.2.2. Cheques y talones

1.2.3. Tarjetas de débito y de crédito. Contactless. Otro tipo de tarjetas

1.2.4. Dinero electrónico

1.3. Definición y tipología de medios electrónicos en el proceso de cobro: PDA, TPV, datafonos, aplicaciones en dispositivos móviles, pagos con tecnología RFID/NFC, otros. Tarjetas virtuales (APP), plataformas de pago, etcétera

1.3.1. Dispositivos de asistencia personal (PDA)

1.3.2. Terminales punto de venta (TPV)

1.3.3. Datáfonos

1.3.4. Aplicaciones en dispositivos móviles

1.3.5. Pagos con tecnología RFID/NFC

1.3.6. Tarjetas virtuales (APP)

1.3.7. Plataformas de pago

Test de autoevaluación

**2. Normativa aplicable y equipos utilizados en el proceso de cobro**

2.1. Normativa básica de las operaciones de compraventa

2.1.1. Código Civil

2.1.2. Código de Comercio

2.2. Normativa aplicable de protección de datos personales

2.2.1. Protección de datos en la Unión Europea

2.2.2. La protección de datos como derecho fundamental

2.3. Normas de uso de medios de cobro: PDA, TPV, datáfonos, lectores ópticos de códigos de barras, dispositivos con tecnología RFID/NFC, entre otros

Test de autoevaluación

**3. Atención al cliente en el servicio de cobro de productos**

3.1. Las normas de cortesía

3.1.1. Cuando se atiende o se vende directamente
a un cliente en el establecimiento

3.1.2. Cuando se atiende o se vende por teléfono

3.1.3. Cuando se realiza atención al cliente por dudas, consultas o reclamaciones

3.2. Los tratos protocolarios más habituales en las relaciones personales

3.3. Tipología de clientes: identificación de las técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes

3.3.1. Fidelización y comunicación efectiva con los clientes
3.4. Elementos de la comunicación
3.5. Principios básicos en las comunicaciones orales: barreras y dificultadas
3.5.1. Principios elementales
3.5.2. Barreras y dificultades en las comunicaciones orales
3.6. Técnicas de comunicación oral: habilidades sociales, empatía, asertividad, comunicación no verbal, el lenguaje positivo, la escucha activa, escucha efectiva, feedback
3.7. La imagen personal
**Test de autoevaluación**
**Glosario**

**Comercial**
ZONA CENTRO
Norma Amezola
Tf: 52 1 56 2575 0552
E-MAIL: norma.amezola@paraninfo.mx
ZONA NORTE Y SUR
Nancy Ochoa
TF: 52 1 81 8362 1055
nancy.ochoa@paraninfo.mx
ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN
Guadalupe Gallegos
ventas@paraninfo.mx
52 5 52 4992 649