

Paraninfo

Operaciones posteriores a la entrega recogida



Editorial: Paraninfo

Autor: FÉLIX SÁNCHEZ PAREDES

Clasificación: Certificados Profesionales >
Comercio y Marketing

Tamaño: 17 x 24 cm.

Páginas: 114

ISBN 13: 9788428369282

ISBN 10: 8428369283

Precio sin IVA: No disponible

Precio con IVA: No disponible

Fecha publicación: 11/12/2024

Sinopsis

En un contexto donde las expectativas de la clientela son cada vez mayores, exigiendo entregas rápidas, precisas y seguras, en las que la trazabilidad y la transparencia son cada vez más valoradas y la distribución urbana es clave para satisfacer las crecientes demandas del comercio electrónico, los profesionales de logística se enfrentan a nuevos retos.

Este manual ofrece las herramientas necesarias para manejar con éxito las tareas posteriores a la entrega y recogida domiciliarias, vitales para la gestión eficiente del servicio: devoluciones, incidencias y registro de información en tiempo real son indispensables para cumplir con los estándares de calidad. El libro enseña cómo utilizar los medios y equipos adecuados para gestionar, registrar y reportar estos procesos con precisión, asegurando una comunicación fluida y eficaz con el cliente y el departamento de operaciones.

De manera práctica se detalla qué acciones implementar cuando los productos no son entregados, sufren daños o cuando el destinatario está ausente, mostrando cómo clasificar y registrarlos de manera efectiva. 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 de la UF4001 *Operaciones posteriores a la entrega/recogida*, de 30 horas formativas, integrada en el MF2368_1 *Entrega y recogida de envíos de productos a domicilio*, que a su vez forma parte del Certificado Profesional COML0121_1 *Servicio de entrega y recogida domiciliaria*.

Índice

1. Tratamiento de los productos tras el proceso de entrega

- 1.1. Tareas después del reparto (control en los sistemas, uso de equipos para la parametrización de los envíos y registro de los resultados)
- 1.2. Registro de las entregas/recogidas (devoluciones, envío pendiente de una nueva entrega, envíos rehusados, entre otros)
- 1.3. Tratamiento según la naturaleza del producto
 - 1.3.1. Clasificación de productos
 - 1.3.2. Almacenamiento y manejo
 - 1.3.3. Logística y transporte
 - 1.3.4. Capacitación del personal
 - 1.3.5. Tecnología y seguimiento
 - 1.3.6. Normativas y regulaciones
 - 1.3.7. Experiencia del cliente
- 1.4. Productos perecederos que necesitan refrigeración, congelación: alimentos, medicamentos y limpieza, entre otros
- 1.5. Productos no perecederos o duraderos (no necesitan refrigeración: textil, joyería, libros y muebles, entre otros)
- 1.6. Productos frágiles
- 1.7. Mercancías peligrosas
 - 1.7.1. Tipos de riesgos
 - 1.7.2. Medidas preventivas
- 1.8. Dimensionales (gran tamaño)
- 1.9. Otros productos
- 1.10. Consideraciones sobre el resultado de la entrega y/o recogida atendiendo a posibles incidencias en el proceso

2. La documentación de la entrega y/o recogida

- 2.1. Tratamiento de la documentación del proceso de entrega y/o recogida
 - 2.1.1. La importancia de la documentación en la entrega y recogida
- 2.2. Cumplimentación de la documentación resultado de la entrega y/o recogida
 - 2.2.1. Contrato de transporte
 - 2.2.2. Carta de porte
 - 2.2.3. Albarán de transporte (documento de control)
 - 2.2.4. Albarán de entrega
 - 2.2.5. Nota de entrega
 - 2.2.6. Manifiesto de entrega
 - 2.2.7. Orden de recogida
 - 2.2.8. Albarán de recogida
 - 2.2.9. Albarán de venta
 - 2.2.10. Factura
 - 2.2.11. Recibo de entrega o recogida
 - 2.2.12. Lista de contenido (packing list)
- 2.3. Protección de datos y registro de la información recogida en la documentación
 - 2.3.1. Protección de datos y servicio delivery del canal HORECA
 - 2.3.2. Principales formas de cumplir con el RGPD

2.3.3. Información sensible de carácter personal y privado

2.3.4. Solicitar consentimiento según el RGPD

2.3.5. Circular 1/2023 sobre el Artículo 66.1.b) de la Ley General de Telecomunicaciones

2.3.6. Diferencias entre contratos de transporte y documentación comercial en el comercio minorista

Supuesto práctico solucionado

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