Paraninfo

UF4001 - 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: $ 73569.00 COP
Precio con IVA: $ 73569.00 COP
Fecha publicacion: 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.*

Indice

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

Paraninfo Colombia Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)
Tel. (+34) 914 463 350 Fax
clientes@paraninfo.co www.paraninfo.mx