



DELEGAÇÃO REGIONAL DO CENTRO
CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL DE VISEU

Técnico/a de Contabilidade (Ação 22/2021 – FAD)

Educação e Formação de Adultos - EFA PRO

UFCD: 0571 – Aplicações informáticas de gestão – área comercial

FORMADOR: Nelson Ferreira

MEDIADOR: Rui Pereira

FORMANDA: Carla Alexandra Lima Pereira

DATA: 15/02/2022



Esta unidade de formação, de 25 horas, no âmbito do Curso de Técnico/a de Contabilidade, levou-me ao mundo das aplicações informáticas de gestão – área comercial. Os objetivos desta unidade passaram por reconhecer as aplicações informáticas disponíveis para a área comercial, bem como, a execução de documentos comerciais em suporte informático.

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

Um dos pontos de análise foi a diferença entre *Back Office* e *Front Office*. O *Back Office* ou retaguarda está associado aos departamentos administrativos de uma empresa, tendo estes pouco ou nenhum contacto com os clientes. Garante a realização das atividades executadas pela empresa, através dos departamentos de informática, contabilidade, recursos humanos, entre outros, ou seja, é o centro de um software que visa as atividades empresariais, disponibiliza, reencaminha e coordena algumas tarefas, para que os utilizadores finais possam efetuar as tarefas pretendidas, sem esquecer o apoio ao *Front Office*.¹

O *Front Office* ou linha da frente, está voltado para o contacto com o cliente, e por isso, necessita de ter em conta determinados aspetos, tais como: tato; diplomacia; capacidade de transmitir hospitalidade e outros.²

Entre os softwares referidos conta-se o ERP – Planeamento de Recurso Corporativo, o CRM – Gestão de Relacionamento com o Cliente e o POS – Ponto de Venda.³

O ERP é um sistema de informação que integra todos os dados e processos de uma organização, num único sistema. Uma plataforma de software desenvolvida para integrar os diversos departamentos de uma empresa, e possibilita a automação e armazenamento de todas as informações do negócio. O seu uso é recomendado, com um software de gestão na loja, por várias razões, entre as quais: a redução de erros na digitação de informação por parte dos funcionários; a redução de fraudes, ao automatizar o ponto de venda; evitar trabalhos duplicados pela equipa de funcionários; ter segurança das informações; manter organizadas as informações de venda, compra, ou seja, um aliado para todas as áreas; zelar por um atendimento eficiente; controlar o stock; permite um controlo financeiro, através de um plano de gestão de contas; zelar pela segurança fiscal, para o cumprimento das obrigações; e auxilia na tomada de decisões baseadas em dados concretos.⁴

O CRM é um conjunto de práticas, estratégias e tecnologias que uma empresa utiliza, com o intuito de se focalizar no cliente. Entre os vários benefícios de se possuir um CRM no negócio conta-se: o auxílio que presta para melhorar o relacionamento com os clientes ativos; melhorar a comunicação da equipa comercial; integrar melhor os tempos de marketing e vendas; potencializar o aumento do valor médio de vendas por clientes; oferecer mais poder de gestão ao líder de vendas; melhorar o armazenamento de informações; controlar as tarefas e atividades; manter a empresa

¹ Informação facultada pelo formador Nelson Ferreira.

² Informação facultada pelo formador Nelson Ferreira.

³ Informação facultada pelo formador Nelson Ferreira.

⁴ Informação facultada pelo formador Nelson Ferreira.

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu



DELEGAÇÃO REGIONAL DO CENTRO
CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL DE VISEU

organizada e o cliente satisfeito; manter o foco nos clientes e nos processos de venda; e permitir o acompanhamento de resultados.⁵

O POS é um sistema onde é possível registar as vendas e outras transações, e o local onde o cliente paga as suas compras, visto que na prática é também uma caixa registadora, assente na tecnologia informática. Entre as várias vantagens podemos referir as seguintes: melhor comunicação dentro do estabelecimento e reduz o erro no pedido do cliente; rentabiliza o tempo, ao auxiliar os colaboradores a prestarem um acompanhamento mais próximo ao cliente.⁶

Nas sessões síncronas e assíncronas foi possível apreender alguns dos conceitos e executar documentos comerciais em suporte informático. No entanto, na unidade de formação 0616 – Aplicações informáticas de gestão de pessoal, já haviam sido abordados os sistemas de software ERP e CRM. Tivemos uma sensibilização ao programa Primavera Express, ao utilizarmos o ERP e o POS, aquando da execução de documentos comerciais.

<u>Data do início</u>	<u>Data do fim</u>
19 de janeiro de 2022	01 de fevereiro de 2022

⁵ Informação facultada pelo formador Nelson Ferreira.

⁶ Informação facultada pelo formador Nelson Ferreira.

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu