

### PRESTAKUNTZA-ATALAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK

PRESTAKUNTZA-ATALA	MERKATARITZA-KUDEAKETAKO APLIKAZIO INFORMATIKOAK. (zeharkakoa)	Iraupena	40
		Baldintzatua	
Kodea	UF0351		
Lanbide-arloa	Administrazioa eta kudeaketa.		
Lanbide-eremua	Administrazioa eta ikuskapena		
Profesionaltasun-ziurtagiria	Kudeaketa administratiboko jarduerak	Maila	2
Prestakuntza-modulua	Merkataritzako eragiketa administratiboak (Zeharkakoa)	Iraupena	160
Modulua osatzen duten gainerako prestakuntza-atalak	Bezeroarentzako arreta merkataritza-prozesuan (zeharkakoa)	Iraupena	40
	Merkataritza-prozesuaren kudeaketa administratiboa (Zeharkakoa)		80

#### A atala: **GAITASUN-ERREFERENTEA**

Prestakuntza-atal hau bat dator UC0976\_2 MERKATARITZA-PROZESUAREN ZUZEMEN ADMINISTRATIBOAK EGITEA gaitasun-ataleko LB2 lanbide-burutzapenarekin eta, informatika-atalari dagokionez, LB1, LB3, LB5 eta LB6 lanbide-burutzapenekin.

#### B atala: **AHALMENEN ETA EDUKIEN ZEHAZTAPENA**

##### Ahalmenak eta ebaluazio-irizpideak

A1: Merkataritza, biltegia eta/edo fakturazioa kudeatzeko aplikazio informatikoak erabiltzea, informazioa erregistratzea, eta salerosketa-eragiketetan behar den dokumentazioa lortzea.

EI1.1 Aplikazioen oinarriko funtzio eta prozedurak identifikatzea, eta horretarako, behar bada, laguntza-sistemak kontsultatzea.

EI1.2 Informazioa babesteko eta zaintzeko sistemen beharra ebaluatzea eta arrazoitzea, eta prozedura horiek ez erabiltzeak izan ditzakeen ondorioak deskribatzea.

CE1.3 Salerosketa-eragiketak proposatzen diren kasu praktiko batean, ezaugarriak behar bezala zehaztuta egonik, eta kudeaketa komertzialeko aplikazio informatikoak erabiliz:

- Parametroen fitxategiak definitzea (BEZa, deskontuak, hobariak eta beste parametro batzuenak).
- Proposatutako bezero, hornitzaile eta produktuen fitxategietan altak, bajak eta aldaketak erregistratzea.
- Egindako erosketak erregistratzea, eta, behar bada, hornitzaileen fitxategia eguneratzea eta dokumentazioa digitalizatzea.
- Salmenten fakturazioa erregistratzea, eta, behar bada, bezeroen fitxategia eguneratzea.
- Merkataritza-dokumentuak ondo eta formatu egokietan lortzea.

EI1.4 Salmenta-txostenetako informazio garrantzitsuenak ondo identifikatzea, eta haren edukiarekin erlazionatzea.

EI1.5 Ezaugarriak behar bezala zehaztuak dituen kasu praktiko batean, merkataritza-kudeaketako programa informatiko bat edo CRM bat erabiliz:

Emandako informazioa identifikatzea nori dagokion kontuan hartuta (bezeroak, produktuak, banatzaileak, saltzaileak, sustapenak edo salmentako beste parte-hartzaile edo elementuren bat).

- Oinarriko funtzio, prozedura eta tresnak zehatz erabiltzea, eta bezero edo saltzaileek emandako datuak biltegitratzea edo eguneratzea.
- Bezeroei buruzko informazioarekin erlazionatutako parametro batzuk emanik, formulario sinpleak egitea.
- Salmenta-txostenak prestatzea, eskatutako formatu, epe eta parametroak kontuan hartuta.
- Aplikazio informatikoan sartutako informazioaren segurtasun-kopiak egitea.

EI1.6 Izakinen kudeaketako eta biltegiko eragiketak proposatzen diren kasu praktiko batean, ezaugarriak behar bezala zehaztuta egonik, eta kudeaketa komertzialeko eta/edo biltegiko aplikazio informatikoak erabiliz:

- Parametro-fitxategiak definitzea (balorazio-irizpideak, stock hoberena, stock minimoa eta beste parametro batzuk):
- Izakinen mugimenduak erregistratzea.
- Izakinen inbentario zehatza lortzea.
- Aplikazio informatikoan erregistratutako datuei segurtasun- eta konfidentzialtasun-aukerak aplikatzea.

##### Edukiak

#### 1. Bezero-hornitzaileekiko harremanean kudeaketa aplikazioak (CRM) erabiltzea.

- Informazio-fitxategi hauek eguneratzea:
  - Bezeroak.
  - Hornitzaileak.
  - Produktuak eta zerbitzuak.
  - Saltzaileak eta banatzaileak.

- Lehiakideak.
- Merkataritza-parametroak: deskontuak, zerga-tasak eta beste zenbait.
- Bezero-hornitzaileen informazioaren zuzemen administratiboak egitea:
  - Informazioa eta dokumentuak hartzea.
  - antolakuntza.
  - Dokumentazioa digitalizatzea, erregistratzeko.
  - Erregistroa.
  - Transmisioa.
  - Bilaketak.

## 2. Biltegia kudeatzeko aplikazioak erabiltzea.

- Informazio-fitxategi hauek sortzea:
  - Izakinak.
  - Lehengaiak.
  - Ontziak.
  - Bilgarriak eta abar.
- Biltegien kudeaketa informatikoko sistemak.

## 3. Fakturazioa kudeatzeko aplikazio informatikoak erabiltzea.

- Hauek egitea:
  - Aurrekontuak.
  - Eskaerak.
  - Albaranak.
  - Fakturak eta abar.
- Beste informatika-aplikazio hauekin loturak egitea:
  - Kontabilitatea.
  - Datuen kudeaketa edo besteren bat.

## 4. Saldu osteko kudeaketako aplikazioen tresnak erabiltzea, lan hauetarako:

- Saldu ostean lortutako informazioa kudeatzea: antolakuntza. Erregistroa. Artxiboa.
- Leialtze-ekintzak egitea.
- Kexak eta erreklamazioak kudeatzea. Erregistroa. Artxiboa.
- Kudeaketa-aplikazioen bidez, hauek egitea:
  - Txosten erlazionatuak.
  - Formularioak.
  - Estatistika.
  - Datu-taulak.
- Informazioa zaintzeko eta babesteko sistemak aplikatzea: Sistema horiek ez aplikatzeak dituen ondorioak. Segurtasun-kopiak.

### C atala: **ESKAKIZUNAK ETA BALDINTZAK**

Baldintza hauetakoren bat bete behar da:

- Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako graduatu-titulua izatea.
- 2. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.
- Lanbide-arlo eta -eremu bereko 1. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.
- Erdi-mailako heziketa-zikloetan sartzeko baldintza akademikoak betetzea edo erdi-mailako zikloetara sartzeko dagozkion probak gainditu izana
- 25 urtetik gorakoentzako eta/edo 45 urtetik gorakoentzako unibertsitatera sartzeko proba gainditu izana.
- Prestakuntzari behar adinako probetxua ateratzeko behar diren prestakuntza- edo lanbide-ezagupenak izatea, ezartzen den araudiaren arabera.

Prestakuntza-atal hau egiteko gainditua izan behar du UF0350 Merkataritza-prozesuaren kudeaketa administratiboa

Prestatzaileen, instalazioen eta ekipamenduen arloko eskakizunei dagokienez, profesionaltasun-ziurtagiri honetarako ezarritako eskakizunak hartuko dira kontuan: Kudeaketa administratiboko jarduerak