

PRESTAKUNTZA-ATALAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK

PRESTAKUNTZA-ATALA	BEZEROARENTZAKO ARRETA MERKATARITZA-PROZESUAN (zeharkakoa)	Iraupena	40
		Berariazkoa	
Kodea	UF0349		
Lanbide-arloa	ADMINISTRAZIOA ETA KUDEAKETA		
Lanbide-eremua	Informazioaren eta komunikazioaren kudeaketa		
Profesionaltasun-ziurtagiria	Jarduera administratiboak bezeroekiko harremanetan	Maila	2
Prestakuntza-modulua	Merkataritzako eragiketa administratiboak	Iraupena	160
Modulua osatzen duten gainerako prestakuntza-atalak	Merkataritza-prozesuaren kudeaketa administratiboa (zeharkakoa)	Iraupena	80
	Merkataritza-kudeaketako aplikazio informatikoak (zeharkakoa)		40

A atala: **GAITASUN-ERREFERENTEA**

Prestakuntza-atal hau bat dator UC0976_2 MERKATARITZA-PROZESUAREN ZUZEMEN ADMINISTRATIBOAK EGITEA gaitasun-ataleko LB1 eta LB6 lanbide-burutzapenekin

B atala: **AHALMENEN ETA EDUKIEN ZEHAZTAPENA**

Ahalmenak eta ebaluazio-irizpideak

A1: Merkataritza-komunikazioko teknikak salerosketa-eragiketetan aplikatzea, merkaturatze-kanalen bidez, eta bezeroaren arreta-zerbitzuaren kalitate-irizpideak kontuan hartuta.

EI1.1 Merkataritza- eta/edo fakturazio-sail baten oinarrizko funtzioak deskribatzea.

EI1.2 Erakunde tipoetako salerosketa-eragiketetan, merkataritza-komunikazioko prozedurak identifikatzea.

EI1.3 Merkataritza-komunikazioko kanalak bereiztea (web-orriak, konbentzionalak eta abar), eta haien ezaugarriak eta erabileraren abantaila eta eragozpenak azaltzea.

EI1.4 Bezeroarekiko merkataritza-komunikazioko prozeduren zerbitzu-kalitatearen parametroak identifikatzea.

EI1.5 Salmenta eta bezeroari arreta emateko prozesu baten faseak identifikatzea.

EI1.6 Produktu- eta/edo zerbitzu-mota desberdinak erosteko orduan bezeroak izaten dituen motibazio-motak bereiztea.

EI1.7 Bezero baten sailkapen komertzialaren edo merkatu-segmentuaren arabera bezero horri dagozkion salmenta-kondizioak zuzen bereiztea.

EI1.8 Merkataritza-komunikazioko kasu praktiko batean, ezaugarriak behar bezala zehaztuak egonik:

- Salmenta-teknikak proposatutako komunikazio-bidera egokitzea (telefonoa, Internet, telefonia mugikorra, posta konbentzionala, posta elektronikoa).
- Bezeroaren beharrak asebetetzeko interesa eta kezka agertzea.
- Ustezko bezeroarekiko tratuan, ezaugarri hauek adieraztea: gizalegea, errespetua eta diskrezioa.
- Komunikazio-euskarriak zehaztea (barneko datu-baseak, web-orriak, behar den informazioa lortzeko egokiagoa den beste bat).
- Informazioa argi, modu ordenatuan eta zehatz transmititzea, aurrez aurre, telefonoz edo telematikoki.

EI1.9 Bezero batekiko elkarriketa-simulazio batean, merkaturatze-kanal jakin baten bidez eta ezaugarriak ondo zehaztuak dauzkan informazio bat oinarri hartuta:

- Bezero-mota eta haren erosketa-beharrak identifikatzea, galdera egokiak eginez.
- Salmenta telefonikoaren elkarriketa-gidoi bat egitea, eta simulazioan aplikatzea.
- Produktuaren ezaugarriak argi, modu ordenatuan eta zehatz deskribatzea, haren abantailak eta bezeroaren beharrei nola egokitzen zaien nabarmenduz.
- Bezeroaren eragozpena aintzat hartzea eta haien kontra egitea, bezeroaren etsaitasuna minimizatuz.
- Salmenta telefonikoan, bezeroaren arabera itxierak aplikatzea.

A2: Saldu osteko zerbitzuetan erreklamazioak biltzea, bideratzea eta/edo konpontzea, eta bezeroen segimendua egitea saldu osteko zerbitzuetan.

EI2.1 Saldu osteko faseak bereiztea, eta haien oinarrizko ezaugarriak deskribatzea.

EI2.2 Segimendua eta saldu osteko zerbitzua nahitaez behar duten produktu eta/edo zerbitzuak identifikatzea.

EI2.3 Saldu osteko zerbitzuak produktu- eta/edo zerbitzu-mota desberdinen kudeaketa komertzialean duen garrantzia baloratzea, balizko kasu praktikoan edo kasu errealean bidez, eta zerbitzu hori ez izateak edo gaizki erabiltzeak dituen ondorioak deskribatzea.

EI2.4 Saldu osteko kalitatearen kontrolean normalean erabiltzen diren metodoak deskribatzea.

EI2.5 Bezeroak leialtzeko oinarrizko teknika eta tresnak deskribatzea eta azaltzea.

EI2.6 Bezeroak leialtzeko kasu batean, ezaugarriak jakin batzuk izanik:

- Leialtze-ekintza bakoitzari dagozkion dokumentuak egitea, argi eta labur, haien asmoaren eta kanalaren arabera (posta elektronikoa, posta konbentzionala, telefonoa, mugikorretako mezuak).

EI2.7 Erreklamazio batek egin behar duen prozesua deskribatzea.

EI2.8 Erreklamazio bat hartzeko erabiltzen den dokumentazioa identifikatzea, eta eduki behar duen informazioa deskribatzea.

EI2.9 Erreklamazio bati erantzuteko eta hura kudeatzeko kasu erreal batean, ezaugarriak behar bezala zehaztuak izanik:

- Ustezko bezeroaren kexa edo erreklamazioa arretaz jasotzea eta entzutea.
- Kexa- edo erreklamazio-mota eta haren testuingurua zehatz definitzea.
- Hura konpontzeko norberaren gaitasuna zorrotz mugatzea.
- Erreklamazioa idatziz formalizatzea, eta zer informazio jaso behar duen adieraztea.

Edukiak

1. Bezeroarentzako arreta salmenta-eragiketetan:

- Merkataritza-saila: Oinarrizko funtzioak. Bezeroen beharrak eta gustuak identifikatzea: bezeroen sailkapena.
- Merkataritza-komunikazioaren prozedura:
 - Komunikazio instituzionalaren elementuak.
 - Prozeduraren faseak.
 - Komunikazioaren euskarriak.
 - Bezeroaren tratamendua: lexiko zuzena, galdera/erantzunak ondo adieraztea, eta beste teknika batzuk.
- Bezeroen profil psikologikoa identifikatzea: Salmenta-baldintzen aplikazioa. Informazio komertzial garrantzitsua bezero-motaren arabera transmititzea. Motibazioa.
- Bezeroarekiko harremana kanal desberdinen bidez: Ezaugarriak. Abantailak eta eragozpenak. Internet, komunikazio-bide gisa.
- Bezeroarentzako arretaren kalitate-irizpideak: bezeroaren gogobetetzea.
- Bezeroarentzako arretan konfidentzialtasuna aplikatzea.

2. Informazio komertzialaren komunikazioa salerosketa-prozesuetan:

- Salerosketa-prozesua, komunikazio gisa:
 - Oinarrizko alderdiak: Salmentako komunikazioa identifikatzea.
 - Salerosketako teknika eta komunikazio-bideak.
 - Arrazoiketa komertziala.
 - Objekzioen tratamendua.
 - Produktuei buruzko informazioaren komunikazioa:
- Telefono bidezko salmenta. Katalogo bidezko salmenta. Telesalmenta. Internet eta beste modu batzuk.

3. Komunikazio komertziala telemarketinera egokitzea

- Telemarketinaren oinarrizko ezaugarriak. Kontzeptuak: Marketina, telemarketina, teleoperadorea, merkatuko enpresa-sektoreak eta abar.
- Teleoperadorearen jarduteko modu orokorra.
 - Bezeroarekin konektatzea.
 - Teleoperadoreak komunikatzeko duen motibazioa.
 - Teleoperadorearen jarrera positiboak sendotzea.
- Salmenta-teknikak:
 - Salmenta komertzialeko teknika nagusiak.
 - Gidoiak: planifikatzea.
 - Elkarrizketa: bezeroen beharrak eta produktuen erabilera egokia.
 - Salmenta-teknika desberdinek arrakastarako dituzten elementuak.
- Salmenta ixtea:
 - Bezeroen eragozpenak: arrazoi nagusiak eta jarrerak.
 - Bezeroen etsaitasuna minimizatzea.
 - Salmenta-itxiera motak.

4. Saldu osteko zerbitzuen zuzemenak.

- Segimendu komertziala: kontzeptua.
- Bezeroak leialtzea: Leialtze-tresnak: hobariak, puntu- edo klub-txartelak, deskontu-kupoiak eta beste batzuk. Helburua.
- Kexak eta erreklamazioak identifikatzea. Kontzeptua. Ezaugarriak. Tipologia: aurrez aurrekoak eta bertaratu gabekoak.
- Kexa eta erreklamazioen prozedura.
 - Harrera.
 - Dokumentuen bidez adieraztea.
 - Zalantza konpontzea.
- Zerbitzuaren kalitatearen parametroen balorazioa eta garrantzia, eta ez izateak dituen ondorioak.
- Konfidentzialtasuna saldu osteko zerbitzuetan emandako arretan aplikatzea.

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.

Prestatzaileen, instalazioen eta ekipamenduen arloko eskakizunei dagokienez, profesionaltasun-ziurtagiri honetarako ezarritako eskakizunak hartuko dira kontuan: Jarduera administratiboak bezeroekiko harremanetan