

PRESTAKUNTZA-ATALAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK

| | | | |
|---|--|--------------|-----|
| PRESTAKUNTZA-ATALA | MERKATARITZA-KUDEAKETAKO APLIKAZIO INFORMATIKOAK (zeharkakoa). | Iraupena | 40 |
| | | Baldintzatua | |
| Kodea | UF0351 | | |
| Lanbide-arloa | ADMINISTRAZIOA ETA KUDEAKETA | | |
| Lanbide-eremua | Komunikazioen administrazioa eta kudeaketa | | |
| Profesionaltasun-ziurtagiria | Jarduera administratiboak bezeroekiko harremanetan | Maila | 2 |
| Prestakuntza-modulua | Merkataritzako eragiketa administratiboak | 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 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 oinarrizko 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.

EI1.3 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).
- Oinarrizko 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. Eskaearak. 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: Jarduera administratiboak bezeroekiko harremanetan