

### PRESTAKUNTZA-MODULUAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK

PRESTAKUNTZA-MODULUA	IRUDI PERTSONALA ZAINTEKO AHOLKULARITZA ETA PRODUKTU ETA ZERBITZUEN SALMENTA (zeharkakoa)	Iraupena	60
Kodea	MF0352_2		
Lanbide-arloa	Irudi pertsonala		
Lanbide-eremua	Estetika		
Profesionaltasun-ziurtagiria	Beltzarantzea, makillajea eta depilazio aurreratua	Maila	3
Profesionaltasun-ziurtagiria osatzeko behar den gainerako prestakuntza	Beltzarantze artifiziala	Iraupena	60
	Bezeroari depilatzeari buruzko aholkuak ematea eta bezeroa depilatze prestaketa		40
	Depilazio estetiko profesional mekanikoa eta elektrikoa		50
	Laser-depilazioa eta fotodepilazioa		50
	Makillaje soziala (zeharkakoa)		90
	Mikropigmentazio-teknikak aplikatzeko ekipoen, instalazioen eta produktuen prestaketa (zeharkakoa)		30
	Mikropigmentazio-teknikei buruzko aholkularitza eta haien aplikazioa (zeharkakoa)		90
	Beltzarantzeko, makillajeko eta depilazio aurreratuko lanekoak ez diren lanbide-jardunbideak		120

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

Prestakuntza-modulu hau bat dator gaitasun-atal honekin: UC0352\_2: IRUDI PERTSONALA ZAINTEKO AHOLKUAK EMATEA ETA PRODUKTUAK ETA ZERBITZUAK SALTZEA

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

##### Ahalmenak eta ebaluazio-irizpideak

A1: Salmenta-jarduera programatzea, irudi pertsonaleko enpresen helburuetan eta posizionamenduan oinarrituz.

E11.1 Salmenten argumentu-sorta baten ezaugarriak eta egitura deskribatzea, eta argumentu-sortaren funtzioa zehaztea.

E11.2 Salmenta-helburuei eta enpresaren, produktuen nahiz lehiakideen ezaugarriei buruzko informazio xehea oinarri hartuta, salmenta-ekintzaren berariazko programazio bat egitea, hauek baliatuz:

- Helburuak lortzeko ildoak eta jarduera-marjinak.
- Salmenten argumentu-sortak.
- Bezeroen sailkapena.
- Bezero-zorroko informazioaren eguneratzea.
- Egindako salmenta-eragiketen azterketa.

E11.3 Enpresa baten ezaugarri garrantzitsuenak —bezero-mota, zerbitzu-mota, produktuak eta beste alderdi interesgarri batzuk— biltzen dituen kasu praktikoa batean, enpresaren salmenta-helburuak programatzea.

A2: Irudi pertsonalerako produktu eta zerbitzuak sustatzeko eta saltzeko teknika egokiak aplikatzea.

E12.1 Oinarritzko leialtze-teknikak deskribatzea eta azaltzea, prozesu horretan parte hartzen duten arrazoizko eta emoziozko elementuak aztertuz.

E12.2 Saltzaile batek aurrez aurreko zein aurrez aurrekoak ez diren salmenten merkataritza-erlazioetan izan behar dituen ezaugarriak eta garatu behar dituen jarrerak deskribatzea.

E12.3 Bezeroen jokabideari eragiten dioten aldagaiak eta produktu nahiz zerbitzuak erosteko motibazioak identifikatzea.

E12.4 Zerbitzu estetikoko enpresetan egiten diren sustapen-ekintzek izan ohi dituzten helburuak definitzea, eta erabiltzen dituzten sustapen-baliabideak identifikatzea eta deskribatzea.

E12.5 Sustapen-ekintzak ezar daitezkeeneko egoerak detektatzea, eta erabiltzen diren teknika psikologiko nagusiak definitzea.

E12.6 Produktuaren edo zerbitzuaren ezaugarriak ezagutzeak salmentan duen eragina deskribatzea.

E12.7 Salmenta gehigarriak eta/edo osagarriak eta/edo ordeko salmentak eragiteko modu ezberdinak zehaztea.

E12.8 Produktu batetik eta bezero-talde batetik abiatuz, ezaugarriak behar bezala zehaztuta daudela, eta, hala badagokio, aplikazio informatiko egokiak erabiliz eta erakustaldi praktikoa egokiak eginez, produktu edo zerbitzu hori aurkeztea.

E12.9 Produktu eta zerbitzu estetiko baten usteko bezero batekiko elkarrizketa-simulazio batean:

- Bezeroaren tipologia eta haren eskaera-premiak identifikatzea, galdera egokiak eginez eta bezeroak kudeatzeko tresna informatikoen bidez lortutako informazioa erabiliz, hala badagokio.

- Produktuaren eta zerbitzuaren ezaugarriak argi deskribatzea, abantailak eta bezeroaren premiekiko egokitasuna nabarmenduz, eta, hala badagokio, laguntza-tresna bidez (eskuliburuak, laguntza elektronikoa) saltokiari emandako informazioa erabiliz, eta beharrezko erakustaldiak egitea.
- Eroste-erabakia errazten duen jarrera izatea.
- Eragozpenei modu egokian aurka egitea, bezero-motaren eta erabilitako kanalaren arabera.
- Izandako jokabidea kritikoki ebaluatzea.

EI2.10 Ustezko bezero batekiko elkarrizketa-simulazio batean, ezaugarriak ondo zehaztuak dauzkan informazioa oinarri hartuta:

- Bezero bat leialtze-planean sartzea erabakitzeke merkataritza-irizpideak deskribatzea.
- Erlazioa bereizten duten jarduera-eremuak deskribatzea, dagokion erantzukizunaren barruan.
- Bezeroarekiko enpatia bultzatzen duten komunikazio-teknikak eta gizarte-trebetasunak erabiltzea.
- Bezeroaren oroitzapena eta lotura bultzatzeko teknikak erabiltzea.

A3: Produktu eta zerbitzu estetikoen salmenta-jardueratik ondorioztatutako oinarrizko dokumentuak egitea, indarrean den araudia aplikatuz eta zehaztutako helburuen arabera.

EI3.1 Zerbitzu estetikoko emateko edo produktuak saltzeko ohiko eragiketekin lotuta dauden oinarrizko dokumentuak identifikatzea.

EI3.2 Produktu eta zerbitzu estetikoei aplikatzen zaien araudia identifikatzea.

EI3.3 Produktu edo zerbitzu batetik, merkataritza-helburu batetik eta aurrez ezarritako oinarrizko salmenta-baldintza batzuetatik abiatuz, oinarrizko dokumentazioa prestatzea, beharrezkoa bada bezeroarekiko erlazioaren bidez lortutako informazioa erabiliz.

A4: Irudi pertsonaleko bezeroen segimendua egiteko eta saldu osteko zerbitzua kontrolatzeko prozedurak aplikatzea.

EI4.1 Segimendua eta saldu osteko zerbitzua behar duten merkataritza-egoerak identifikatzea.

EI4.2 Enpresa baten bezeroen segimendua egiteko sistemari eta saldu osteko zerbitzua kontrolatzeko prozedurari buruzko informaziotik abiatuz, ezaugarriak behar bezala zehaztuta daudela, prozesuan gorabehera bat izan dela jakin denetik aurrera jarraitu beharreko prozedura deskribatzea, ondoko hauek identifikatuz:

- Gorabehera eragin duten gakoak.
- Erantzukizunaren esparrua.
- Sistemaren araberako jarduera, ezarritako irizpideak aplikatuz, zerbitzuaren egokitasuna bermatuz eta, hala badagokio, saldu osteko zerbitzua kudeatzeko tresna informatikoaren bidez lortutako informazioa ere kontuan hartuz.

EI4.3 Bezeroak leialtzeko kasu batean, ezaugarri jakin batzuk izanik, komunikazio-kanal ezberdinen bidez eta, hala badagokio, programa informatiko bat erabiliz, egoera bakoitzari dagokion idazkiak egitea (urtebetetzea, Gabonak, esker onak, etab.), argi eta labur, haien asmoaren eta kanalaren arabera (posta elektronikoa, posta konbentzionala, telefonoa, mugikorretako mezuak, etab.).

A5: Gatazkak eta erreklamazioak ebazteko teknikak erabiltzea, ezarritako irizpide eta prozedurei jarraikiz.

EI5.1 Gatazkak aurreikusteko teknikak identifikatzea.

EI5.2 Gatazken eta erreklamazioen izaera identifikatzea.

EI5.3 Bezeroen kexei eta erreklamazioei aurre egiteko erabiltzen diren teknikak deskribatzea.

EI5.4 Erreklamazio bat hartzeko erabiltzen den dokumentazioa identifikatzea, eta eduki behar duen informazioa zehaztea.

EI5.5 Bezero batekiko elkarrizketa baten simulazioan, erreklamazio baten alderdi jakin batzuei kasu egiteko behar bezala zehaztuta eta ezarria dagoela:

- Jarduera-plan bat egitea, jarraitu beharreko faseak ezarri.
- Jokabide asertibo, erabakitzaile eta positiboaren teknikak aplikatzea.
- Eskatutako dokumentuak zuzen betetzea dagokion formularioaren bidez (lineakoak nahiz lineaz kanpokoak).
- Txosten bat egitea erreklamazioaren eta kexaren datuekin, eta, hala badagokio, informazio hori erreklamazioak kudeatzeko tresna informatikoan sartzea.

## Edukiak

### 1. Marketina itxura pertsonalaren merkatuan.

- Produktu eta zerbitzu estetikoen arteko desberdintasunak.
- Produktu kosmetikoen propietateak.
- Zerbitzuen izaera.
- Zerbukzioa edo zerbitzu bat sortzeko prozesua.

### 2 Merkataritza-agentea edo aholkulari teknikoa.

- Ezaugarriak, funtzioak, jarrerak eta jakintza.
- Saltzaile edo aholkulari tekniko batek izan behar dituen dohainak.
- Bezeroekiko harremanak.
- Merkataritza-agente batek jakin behar dituen produktuen eta/edo zerbitzuen funtsezko ezaugarriak.

### 3 Bezeroarentzako arreta.

- Bezeroa negozioaren ardatz.
- Bezero-motak, eta haiek zerbitzugintzarekin duten erlazioa.
- Arreta pertsonalizatua.
- Bezeroaren beharrak eta gustuak.

- Motibazioa, frustrazioa eta defentsa-mekanismoak.
- Gogobetetze-irizpideak.
- Bezeroek agertzen dituzten eragozpenak, eta haien trataera.
- Bezeroak leialtzea.

#### 4 Salmenta antolatzea eta kudeatzea.

- Informazioa salmentaren oinarri.
- Bezeroarekiko harremana kudeatzeko erreminta informatikoak maneiatzea.
- Estetikako zerbitzuak emateari eta produktuak saltzeari lotutako oinarrizko dokumentazioa.
- Indarrean dagoen araudia.

#### 5 Irudi pertsonala zaintzeko produktu eta zerbitzuen sustapena eta salmenta.

- Salmenta-teknikak eta etapak.
- Sustapen-merchandisingaren faktore erabakigarriak.
- Salmenta gurutzatua.
- Arrazoiketa komertziala.
- Produktu eta/edo zerbitzu baten aurkezpena eta erakustaldia. Nabarmendu beharreko puntuak.
- Komunikazio-tekniken erabilera estetikako produktu eta zerbitzuen salmentan.
- Jarraipena eta saldu osteko zerbitzua.
- Jarraipen komertziala.
- Saldu osteko zerbitzuan erabiltzen diren prozedurak.
- Saldu osteko zerbitzua: informazioa aztertzea.
- Saldu osteko laguntza-zerbitzua.
- Zerbitzu kosmetikoen kalitatearen azterketa.

#### 6 Erreklamazioak ebaztea.

- Erreklamazioak/kexak (aurrez aurre eginak nahiz bestelakoak) jasotzeko prozedura.
- Erreklamazioa testuinguruan kokatzeko elementu formalak.
- Erreklamazio bat bideratzeko behar diren dokumentuak edo frogak.
- Erreklamazioak ebazteko erabiltzen diren teknikak.
- Bezeroarekiko harremana kudeatzeko erreminta informatikoak erabiltzea.

### 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: Beltzarantzea, makillajea eta depilazio aurreratua.