

### PRESTAKUNTZA-MODULUAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK

PRESTAKUNTZA-MODULUA	EHUN ETA LARRUZKO ARTIKULUEN KONPONKETA- ETA MOLDAKETA-ZERBITZUETAN BEZEROEI INFORMAZIOA ETA ARRETA EMATEA	Iraupena	50
Kodea	MF1224_1		
Lanbide-arloa	EHUNGINTZA, JANTZIGINTZA ETA LARRUGINTZA		
Lanbide-eremua	Ehun- eta larru-jantzigintza		
Profesionaltasun-ziurtagiria	Ehun- eta larru-jantzi eta -gaien konponketak eta moldaketak	Maila	1
Profesionaltasun-ziurtagiria osatzeko gainerako prestakuntza	Jantzigintzako material, erreminta, makina eta ekipoak	Iraupena	70
	Ehun-produktuen mozketa, mihiztadura eta akaberako oinarritzko teknikak (zeharkakoa)		60
	Arropak eta etxeko oihalak konpontzeko eragiketak.		40
	Ehun-produktuen mozketa, mihiztadura eta akaberako oinarritzko teknikak (zeharkakoa)		60
	Arropak moldatzea		60
	Arropak pertsonalizatzea		30
	Ehun eta larruzko arropa eta artikuluen konponketa eta moldaketetako lanekoak ez diren lanbide-jardunbideak		80

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

Prestakuntza-modulu hau bat dator gaitasun-atal honekin: UC1224\_1 EHUN ETA LARRUZKO ARTIKULUAK KONPONDU ETA MOLDATZEKO ZERBITZUETAN BEZEROARI ARRETA EMATEA

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

##### Ahalmenak eta ebaluazio-irizpideak

A1: Ehun eta larruzko artikulua konpondu eta moldatzen dituzten establezimenduetan bezeroarekin komunikatzea eta bezeroari arreta ematea, bezeroekin modu eraginkorrean komunikatzeko ohiko oinarritzko protokoloak erabiliz.

EI1.1 Bezeroarekiko enpatia bultzatzen duten komunikazio-teknikak eta gizarte-trebetasunak ezagutzea.

EI1.2 Ehun eta larruzko artikulua konpondu eta moldatzeko zerbitzuetako merkataritza-harremanetan bezeroari arreta emateaz arduratzen den pertsona izan beharreko ezaugarriak eta garatu beharreko jarrerak deskribatzea.

EI1.3 Bezeroaren presentzia eta lotura bultzatzeko teknikak azaltzea.

EI1.4 Emaizta eta zerbitzua hobetzeko aplikatu daitezkeen aldagaiak zehaztea.

EI1.5 Ehun eta larruzko artikuluen konponketa- eta moldaketa-zerbitzuaren informazioari buruzko kasu praktiko batetik abiatuz, ezaugarriak behar bezala zehaztuta dituela:

- Bezeroaren tipologia eta haren beharrak identifikatzea.
- Galdera egokiak egitea, hizkuntza argi eta ulergarria erabiliz.
- Bezeroarekiko enpatia bultzatzen duten komunikazio-teknikak eta gizarte-trebetasunak erabiltzea.
- Produktuaren eta eskatutako zerbitzuaren ezaugarriak argi deskribatzea.
- Ezarritako tarifen arabera aurrekontua aurkeztea.
- Zehaztuz gero, entregatzeko epea adieraztea.

A2: Ehun eta larruzko artikulua ezberdinek erabiltzen jarraitu ahal izateko moduan geratzeko onartzen dituzten konponketa- eta moldaketa-motak azaltzea.

EI2.1 Fabrikatutako artikulua ezberdinen ezaugarriak deskribatzea, konponketa-eta moldaketa-zerbitzuari dagokienez, eta abantailak eta eragozpenak nabarmentzea.

EI2.2 Ehun eta larruzko artikuluetan egin daitezkeen konponketa- eta moldaketa-motak eta horien ezaugarriak bereiztea.

EI2.3 Xedearen eta erabileraren arabera artikuluek onartzen dituzten konponketa- eta moldaketa-mota ezberdinak azaltzea.

EI2.4 Ehun eta larruzko artikuluen konponketa- edo moldaketa-zerbitzu bateko eragiketa ohikoenak adieraztea.

EI2.5 Ehun eta larruzko artikuluetan egin daitezkeen ekintza atzerazinak azaltzea.

EI2.6 Behar bezala zehaztutako kasu praktiko batean oinarrituz, ehun eta larruzko artikulua behatzea, konponketa edo moldaketa posible baterako:

- Artikulu-mota, osagaiak eta materialak identifikatzea.
- Eskatutako konponketa- edo moldaketa-mota deskribatzea.
- Eskatutakoa egiteko aukerak ezagutzea.
- Eskatutako emaitza eta zerbitzua hobetzeko aukerak aztertzea.

- Behar diren materialak zerrendatzea.
- Egin beharreko eragiketak azaltzea.
- Dokumentuak betetzea artikulua datuekin.

A3: Ehun eta larruzko artikulua ezberdinak hartu eta biltegitzeko teknikak aplikatzea, konpondu edo moldatzeko.

EI3.1 Artikulua hartzeko jarduerak identifikatzea, manipulatu beharreko ehun edo larruzko artikulua-motaren arabera.

EI3.2 Zerbitzuan artikulua jasotzeko dokumentuak interpretatu eta betetzea.

EI3.3 Konponketa- edo moldaketa-zerbitzu batean hartu beharreko ehun eta larruzko artikuluek bete beharreko higie- eta txukuntasun-kondizioak azaltzea.

EI3.4 Eskatutako zerbitzuaren arabera egin beharreko eragiketak identifikatzea, bezeroari jakinarazteko.

EI3.5 Konponketa-zerbitzu batean biltegitu beharreko ehun eta larruzko artikulua identifikatzeko prozedurak azaltzea.

EI3.6 Konpondu edo moldatzeko eta ondoren zerbitzuan manipulatzeko hartutako ehun eta larruzko artikulua biltegitzeko prozedura ezberdinak ezagutzea.

EI3.7 Konpontzeko edo moldatzeko ehun eta larruzko artikulua hartzeari buruzko kasu praktiko batean oinarrituz, ezaugarriak behar bezala zehaztuta dituela:

- Artikulu-mota, osagaiak eta materialak identifikatzea.
- Bezeroak eskatutako konponketa- edo moldaketa-mota ezagutzea.
- Eskatutako zerbitzuaren arabera egin beharreko eragiketen berri ematea bezeroari.
- Arropa edo artikulua higie- eta txukuntasun-kondizioak egiaztatzea.
- Arropa edo artikulua zuzen identifikatu eta biltegitzea, eskatutako zerbitzuaren arabera.
- Zerbitzuaren arabera informazioarekin dokumentuak betetzea.

A4: Ehun eta larruzko artikuluen konponketa eta moldaketen aurrekontuetarako kalkulu zehatzak egiteko teknikak aplikatzea, ezarritako tarifak erabiliz.

EI4.1 Ehun eta larruzko artikuluen konponketa eta moldaketen aurrekontuetan sartzen diren kostu zuzenak eta zeharkakoak deskribatzea.

EI4.2 Konponketan parte hartzen duten eragiketa ezberdinen denborak nola kalkulatu diren azaltzea, ezarritako tarifak aplikatuz.

EI4.3 Artikuluen konponketa eta moldaketen aurrekontuen dokumentuak interpretatu eta betetzea.

EI4.4 Ezaugarriak behar bezala zehaztuta dauzkan kasu praktiko batean, ehun edo larruzko artikulua baten konponketa edo moldaketa egiteko aurrekontua kalkulatzeko, emandako argibideei jarraikiz:

- Materialen kostuak ondorioztatzea, emandako argibideei jarraikiz.
- Dagozkion zeharkako kostuak ondorioztatzea, emandako argibideei jarraikiz.
- Konponketa edo transformazioa egiteko behar den denbora ondorioztatzea.
- Eragiketaren azken prezioa kalkulatzeko, formula egokia aplikatuz.
- Hala badagokio, bezeroaren leialtasunaren, zenbatekoaren edo ordainketa-aukeren arabera beharpenak aplikatzea, emandako argibideei jarraikiz.
- Aurrekonturako behar den informazioarekin dokumentuak betetzea.

A5: Bezeroen hainbat eskakizunetatik abiatuz, konpondu edo moldatutako artikulua entregatzeko zehaztutako prozedurak aplikatzea, baita gatazka eta erreklamazioen aurrean erantzuteko teknikak ere.

EI5.1 Konpondu edo moldatutako artikuluen ezaugarri estetiko eta funtzionalak ezagutzea, bezeroaren eskakizunaren erantzunaren arabera.

EI5.2 Artikulu konpondu edo moldatua bezeroari entregatu eta erakusteko moduak azaltzea, eta funtzionaltasunari eta estetikari dagokienez bezeroaren nahia bete den egiaztatzea.

EI5.3 Zerbitzua ematean sortzen diren akatsik ohikoenak zerrendatzea, baita hutsuneak zuzendu eta emaitzak hobetzeko neurriak ere.

EI5.4 Gatazka eta erreklamazioen ezaugarriak identifikatzea, baita horiei aurre egiteko teknikak ere.

EI5.5 Kexak eta erreklamazioak jasotzeko erabiltzen diren dokumentuak ezagutzea, eta horien atalak eta jaso beharreko informazioa deskribatzea.

EI5.6 Egindako zerbitzuari buruzko informazioa bezeroari emateko kasu praktiko batean oinarrituz, ezaugarriak behar bezala zehaztuta dauzkala:

- Egindako lana eta bezeroak eskatutakoa bat datozela egiaztatzea.
- Erabili eta zaintzeko aplikatu beharreko tratamenduaren berri ematea.
- Hala badagokio, arropa probatzea, bezeroak onespina emateko, emandako argibideei jarraikiz.

EI5.7 Konponketa- eta moldaketa-zerbitzuan bezeroari arreta emateko kasu praktiko batean oinarrituz, ezaugarriak behar bezala zehaztuta dauzkala, erreklamazio baten alderdiak zehaztea:

- Egindako erreklamazioa ezagutzea.
- Ezarritako jardura-plana ezagutzea, eta jarraitu beharreko faseak aplikatzea.
- Jokabide positibo eta erabakitzailearen teknikak aplikatzea.
- Eskatutako dokumentuak zuzen betetzea, dagokion formularioaren bidez.
- Esleitutako erantzukizuna gaintuz gero, erreklamazioak kudeatzeko mekanismoak identifikatzea, ohiko baliabideak eta baliabide informatikoak erabiliz.

A6: Konponketa- eta moldaketa-zerbitzuaren berriazko dokumentuak betetzea, ohiko baliabideak eta baliabide informatikoak erabiliz, espezifikazio eta prozedura zehatz batzuetatik abiatuz.

EI6.1 Konponketa- eta moldaketa-zerbitzuari lotutako oinarriko dokumentuak identifikatzea.

EI6.2 Dokumentuak eguneratuta izatea, ohiko baliabideak edo baliabide informatikoak erabiliz.

EI6.3 Ezaugarriak behar bezala zehaztuta dauzkan kasu praktiko batean, konponketa- eta moldaketa-zerbitzuaren ezaugarri garrantzitsuenak jasotzen dituzten dokumentuak betetzea:

- Zerbitzuak ematea.
- Prezioen tarifak.
- Bezeroen zerrenda.
- Beste alderdi interesgarri batzuk.

## Edukiak

### 1. Ehun eta larruzko artikulua konpondu eta moldatzeko zerbitzuen enpresetan bezeroari arreta ematea.

- Oinarriko komunikazio-protokoloak.
  - Bezeroekiko ohiko komunikazio-teknikak.
  - Komunikazio-protokoloak.
  - Komunikazio aktiboa.
  - Komunikatzaile eraginkorraren gaitasunak: asertibitatea, konbentzitzeko gaitasuna, enpatia eta adimen emozionala, besteak beste.
- Oinetakoak eta larrukiak konpontzeko aurrekontuak kalkulatzeko.
  - Tarifen araberako aurrekontuak.
  - Aurrekontu-motak.
  - Aurrekontu baten osagaiak.
  - BEZa aplikatzea.
  - Merkataritzako dokumentuak: hartzearen, entregaren, kobrantzaren, bidaltzearen eta abarren dokumentuen ezaugarriak eta haiek betetzea.

### 2. Erreklamazioen tratamendua.

- Gatazka eta erreklamazioei aurre emateko teknikak.
- Erreklamazio bat bideratzeko behar diren dokumentuak edo frogak.
- Erreklamazioak jasotzeko prozedura.
- Erreklamazioak kudeatzeko erreminta informatikoak erabiltzea.

### 3. Ehun- eta larruzko artikuluen konponketa- eta moldaketa-prozesua ezagutzea.

- Arropen atalak.
- Arroparen araberako konponketa-mota nagusiak.
- Arroparen araberako moldaketa-mota nagusiak.
- Konponketak eta moldaketen bideragarritasun-kondizioak.
- Konponketa- eta moldaketa-prozesuaren dokumentu teknikoak.

### 4. Ehun-gaiak, ile-larruak eta larruak aurkeztu, kontserbatu eta biltegitratzea.

- Ehun-gaiak, ile-larruak eta larruak aurkeztea eta paketatzea.
- Ehun-gaien, ile-larruen eta larruen eduki, manipulazio eta kontserbazioari buruzko normalizazioa:
  - Konposizioari buruzko etiketatzea.
  - Kontserbazioari buruzko etiketatzea.
  - Legezko hezetasun-tasa.
- Ehun-gaiak, ile-larruak eta larruak biltegitratzeko kondizioak.
- Kargak garraiatzearen eta biltegitratzearen segurtasunari buruzko Europako eta Espainiako araudia.

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

Ez dago sartzeko eskakizunik.

Prestatzaileen, instalazioen eta ekipamenduen arloko eskakizunei dagokienez, profesionaltasun-ziurtagiri honetarako ezarritako eskakizunak hartuko dira kontuan: Ehun- eta larru-jantzi eta -gaien konponketak eta moldaketak