

dirukiak

LANEKO EUSKARA

FINANTZA-ERAKUNDEETAN

HARREMAN FINANTZARIOAK

3. IKASTUNITATEA

IKASLEAREN LIBURUA

AURKIBIDEA

1. SARRERA

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. Lan-egitasmoa | 4 |
| 2. Ikastunitatearen ibilbidea | 5 |

2. ATAZAK

- | | |
|---------------------------------|----|
| A ATAZA: 007 aholkularia | 6 |
| B ATAZA: Bezero galduaren bila | 18 |
| C ATAZA: Eskubete txanpon truke | 24 |

3. ERANSKINAK

- | | |
|-------------------------|----|
| 1. Autoebaluazioa-orria | 32 |
|-------------------------|----|

1. SARRERA

1. LAN-EGITASMOA

Bezeroarekin izaten dituzun finantza-harremanak landuko dituzu ikastunitate honetan.

Hasteko, nolako finantza-aholkularia zaren ebaluatzeko aukera izango duzu.

Era berean, bezeroekin nola jokatzeko duzun aztertuko dugu, besteak beste, ea bezeroaren nortasunari erreparatu diezun, zure hizkuntza bezeroaren mailara egokitzen duzun, azalpenak eta instrukzioak bezeroak ulertzeko moduan ematen dituzun, etab.

Inbertsiogile gisa ere baloratu beharko duzu zeure burua, ikaskideek duten inbertitzeko ikuspegiarekin erkatzeko.

Azkenik, saltzailearena egingo duzu, produktu finantzarioak saltzeko gai zaren ala ez aztertzeko asmoz.

2. IKASTUNITATEAREN IBILBIDEA

1. SARRERA

- Ikastunitatearen eta lan-egitasmoaren aurkezpena

4. or.

A ATAZA: 007 AHOLKULARIA

- Norberaren laneko rolen eta eginkizunen berri eman
 - Jokabide komertzialei buruzko iritzia adierazi
 - Gutunaren mezu nagusiaz jabetu
 - Txosten bati erantzuna prestatu eta idatzi
- HIZT/ENTZ/MINTZ/IRAK/IDAZ**

6. or.

IKASLEEN AUTOEBALUAZIOA

32. or.

C ATAZA: ESKUBETE TXANPON TRUKE

- Lanean bete beharreko instrukzioen zailtasuna erabaki
 - Instrukzioen inguruan ezagutzen dituzten pasadizoak kontatu
 - Testua irakurri eta gero, galderei erantzun
 - Azalpenezko testua kohesionatzeko hizkuntz baliabideak
- IRAK/IDAZ**

24. or.

B ATAZA: BEZERO GALDUAREN BILA

- Ohiko bezeroaren profil tipikoa idatzi
 - Ikasle inbertitzailearen profila definitu
 - Zerbitzu finantzarioen instrukzioen zailtasuna erabaki
- IRAK/MINTZ/IDAZ**

18. or.

ATAZA: 007 AHOLKULARIA

Aholkulari finantzarioak rol ezberdinak jokatzen ditu bezeroaren arabera. Izan ere, zuetako bati baino gehiagori tokatuko zizaion noizbait psikologoaren edo apaizaren rola bete beharra. Bada, horri guztiari buruz jarduteko aukera izango duzue ataza honetan.

1

■ Hainbat rol, eginkizun edo lanbide daukazu zerrendatuak zeure koadernoan. Horien artean, aholkulari finantzario bezala jarduten duzunean, zure portaerari gehien egokitzen zaizkizunak aukeratu beharko dituzu. Beraz, markatu beheko koadroan rol horiek zure eguneroko lanean zein maiztasunekin asumitzen dituzun.



ROLA EDO EGINKIZUNA	SARRITAN	NOIZEAN BEHIN	GUTXITAN
erizaina			
psikologoa			
apaiza (=aita espiritual)			
bitartekaria; artekaria			
diru-saltzailea			
epailea			
konfidentea			
ehiztaria			
soziologoa			
suhiltzailea			
liburuzaina			
besterik			



- Ondorengo bokadiloetan aipatzen diren kasuetan zein rol edo paper jokatzea tokatuko litzaizukeen adieraziko duzu, irudietako hutsuneak betez.

Jose Luis eta Mariangeles, 57 eta 49 urteko senar-emazteek, 20 urte ezkontuta egin ondoren, elkarrengandik banantzea erabaki dute, eta bulegora etorri zaizkit bien izenean dituzten diru-kontuak (inbertsio-fondoak, libretak, etab.) partitu nahi dituztela esanez. Kasu horretan baten antzera jokatzeko tokatzen zait.



Elena Zabalak 63 urte dauzka eta duela bi hilabete alargun geratu zen, senarra istripuz hil zitzaionean. Alarguntzako pentsioarekin bizitzeko lain baduenez, esan omen diote ea zergatik ez duen libretan daukan diru-mordoska hori etekin gehiago emango liokeen zerbaitetan inbertitzen. Bere dirua non eta zertan jarri galdezka niregana datorrenean, bulegoan papera jokatzeko dut.

Iritsi da Errentaren aitortpena egiteko garaia, eta hara non datorkidan bulegora Xabier Aldai. 42 urteko gizon honek diru-sarrera arraro samar batzuk izan ditu azken urtean, eta orain estu eta larri dator, ea horiek guztiak nola disimulatu ditzakeen galdetuz. Horrelako eskaera baten aurrean moduan aritzea tokatuko zait.



Andoni Bengoetxea 39 urteko tabernaria da. Bere diruak inbertsio-fondotan jarriak dauzka, eta nirekin tratu dezente egin izan ditu bere kartera hori dela-eta. Azken garaioetako ekonomiaren gorabeherak ikusita, kartera berritu eta aldatu nahi du, eta niregana dator aholku eske. Kasu honetan rola bete beharko nuke.

2. ATAZAK

A

- Komentatu ikaskideekin, batetik, idatzi dituzun rolak eta, bestetik, bizi izan dituzun antzeko egoera bitxiak. Egoera bitxi horietako bat ikastaldearen aurrean kontatu beharko duzue.
- Segidan, bideo-pasarte* bat ikusiko duzue. Bertan, bi gai aztertzen dira: batetik, gizakiak elikatzeko izan duen eboluzioa, eta, bestetik, ehiztaria den aldetik dituen ohiturak.
- Hona hemen bi taula, ehiztariaren eta aholkulari finantzarioaren jardueren artean dagoen paralelismoa islatzen dutenak. Lehenengo taulan, gure inguruan zein motatako animaliak, noiz eta nola ehizatzen diren adierazten da.

ZER	NOIZ	NOLA
Oilagorrak	Udazkenean, irailaren hasieratik abenduaren amaiera bitartean	Txakurrak "altxatzen" du hegaztia ehiztariarentzat
Usoak	Pasean, udazkenean (iraila, urria) eta kontrapasean, udaberrian (otsaila, martxoa)	Postuan zain ea usoak noiz pasatuko diren
Basurdeak	Urriaren bigarren igandetik otsailaren erdialdera	Ehiztari-talde handitan eta txakurren laguntzaz



* Desmond Morris. *Giza Aberea: Tximu ehiztaria*. ETB

■ Bigarren taulako ZER zutabean, Euskadiko Kutxan "saltzen" diren produktu eta zerbitzu batzuen xehetasunak eskaintzen dira, beste biak osatu gabe daudela. Beraz, zuen eginkizuna produktu horiek saltzeko egutegi-moduko bat prestatu eta taulan idaztea da.



ZER	NOIZ	NOLA
Pentsio-planak		
PFEZ		
Inbertsio-fondoak		
BEZ		

PENTSIIO-PLANAK

INBERTSIO-FONDOAK

PFEZ

BEZ



■ Hona hemen sukurtsal guztietara iritsi den gutuna, Zerbitzu Zentraletatik bidalita. Saia zaitez, lehenengo irakurraldian, mezu nagusia ulertzen.



Bazkide hori:

Euskadiko Kutxan aspaldikoa da bezeroei ematen zaien arreta pertsonalizatua hobetzeko ardura. Bide horretatik, Eperako eta Inbertsioko eragiketen gestioan aurreratuz joateko asmoarekin, "Praktika Komertzialetarako Gida" izeneko kaleratu dugu. Ehiztari finantzarioak zaren aldetik, jarrera batzuk aldatu beharra dagoela argi ikusten dugu, inkestatik atera diren datu esanguratsuak ikusita. Hala ere, baliteke, datu batzuk gaizki interpretatu direlako-edo, zu zeu ondorio batzuekin ados ez egotea.

Hona hemen inkestak emandako ondorioak. Azter itzazu patxadaz eta bete ezazu segidan zure iritzia jasotzeko asmoz prestatu dugun orritxoak. Eskertuko genizuke atzera berriro ere Arrasatera bidaliko bazenigu zure erantzun hori, zerbitzuaren kalitatea hobetzeko baliagarria gertatuko zaigu-eta.

Besterik gabe, eta zure lankidetzaren alde aurretik eskertuz, adeitasunez agurtzen zaitut.

INKESTAREN EMAITZAK

- A.- Informazioa eskatzen duten bezeroen % 61 ez dira gai eskaini zaizkien produktuak gerora gogoratzeko.
- B.- Bezeroen % 100ek esaten dutenez, prest daude zerbitzu hobearren truke diru gutxiago jasotzeko.
- C.- Negoziazioan bezeroen % 80ri iruditzen zaie gehiegi estutzen dituztela produktu jakinen bat hartzeko.
- D.- Bezeroei zuzenduriko eskaintzen % 63ri ez zaie ondorio fiskalei buruzko kalkulurik egiten.
- E.- Informazioa eskatzera etortzen diren bezero potentzialen % 8ri baino ez zaie ematen bisita-txartela.
- F.- Bezeroak egiten dituzten kontsulten % 52k ahozko informazioa baino ez dute jasotzen.

■ Orain, berriz, gutunaren datuei jarriko diezu arreta, eta egia ala gezurra diren komentatuko duzu ikaskideekin. Bide batez, erabaki ezazue gutunari zer-nolako erantzuna eman.

2. ATAZAK

A

3

■ Irakasleak bideo-pasarte bat jarriko dizue, ehiztariaren eta aholkulari finantzarioaren zereginen paralelismoa ikus dezazuen.

■ Bideoan ageri den gizonak "ehiztariaren urrezko arauak" aipatu ditu. Zein dira arau horiek? Saia zaitzte arauak paperean idazten.



EHIZTARIAREN URREZKO ARAUAK

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



■ Irakasleak benetako arauak emango dizkizue, zuek idatzitakoekin konparatzeko. Baina erne ibili, hiru arau oker daude eta!

4

■ "Praktika Komertzialetarako Gida"tik ateratako "Urrezko arauak" irakurri ondoren, komenta ezazue arau bakoitzaren azpian zer-nolako eginkizunak, xedeak, ardurak, jarrerak eta portaerak sartzen diren.



URREZKO ARAUAK

- Produktuei buruz sakontzea
- Bezeroak etengabe aztertzea
- Mugaeguneratzeak gestionatzea
- Eskaintza zabala egitea
- Aholkularitza nabarmentzea
- Bezeroa ez estutzea
- Leialtasuna lortzeko estrategiak ezartzea

■ Ondorengo taulan, batetik, urrezko arau bakoitzari dagozkion xedeak daude, eta, bestetik, xede horiek lortzeko aholkulari finantzarioak hartu beharko lituzkeen jarrerak. Gainera, xedeak eta jarrerak lekuz aldatu ditugu. Zuek urrezko arau bakoitzari dagozkion xedea eta jarrera aurkitu behar dituzue.

URREZKO ARAUAK	XEDEA	JARRERA
1 Produktuei buruz sakontzea	A Eskaintza garbia, paperean idatzia eta pertsonalizatua egin, bezeroarentzat dituen abantailak nabarmentzeko	a Gogoan izan aukera zabala egitea ez dela bezeroa gure produktuen katalogo guztiarekin itotzea, baizik eta bere beharretara egokitzen direnak bakarrik eskaintzea
2 Bezeroak etengabe aztertzea	B Alde bientzat onak diren baldintzak adostu, salmentak arrakasta izateko	b Batuetan, bezeroek beste batzuekin kontsultatu nahi izango dute erabakia hartu baino lehen. Horrelakoetan, hurrengo baterako gelditzeko prest zaudela adieraziko diozu, eguna eta hitzordua zehaztuz
3 Mugaeguneratzeak gestionatzea	C Gure eskura dagoen informazio guztia erabiliko dugu bezeroaren inbertsio-behar posibleak ezagutu ahal izateko	c Produktu berriak saltzen saiatzen bazara, bere aurrezkoa zenbat eta dibertsifikatuagoa egon, bezeroak gurekiko lotura hausteko aukera gutxiago izango du
4 Eskaintza zabala egitea	D Eperako eta inbertsiorako eragiketen mugaeguna iritsi baino lehen, pausoak eman bezeroaren unean uneko egoerara hurbildu, eraginkorragoak izateko	d Simulazioak egingo dituzu paperean idatzita, eta garbi adierazita utziko diozu produktu bakoitzak berarentzat dituen abantailak
5 Aholkularitza nabarmentzea	E Finantza-eskaintza ondo ezagutzea gure profesional irudia indartzeko eta salmentan arrakasta izateko	e Atera iezaiozu etekin handiena bezeroaren bisitari, aurretik bere historiala aztertuz eta berekin izango duzun elkarrizketa prestatuz
6 Bezeroa ez estutzea	F Harreman iraunkorrak eta errentagarriak izateko	f Bezero bakoitzaren gaitasun ekonomikoa zein den jakiten saiatuko zara, informatika erabiliz: titular baten kontuak kontsultatu, bere kontsumo ohiturak ezagutu (zer kontsumitzen duen eta zer ez); titular baten kontu kitatuak (izan dituen beste inbertsio-aukera batzuei buruzko informazioa), etab.
7 Leialtasuna lortzeko estrategiak ezartzea	G Produktu-sorta zabala eskaini bezeroaren premiak egoki asetzeko	g Bezeroei aholkua ematerakoan produktu bakoitzaren onurak zeintzuk diren egoki azalduko diezu: errentagarritasuna, likidetasuna, fiskalitatea eta ziurtasuna



5

■ Euskadiko Kutxaren Pertsonal sailean erabili ohi duten "Nortasuneko Ezaugarrien Oinarriko Orientazioa" inprimakia daukazu liburuan, zeure ezaugarriak kontuan hartuz bete behar duzuna. Erreparatu azpimarratutako hitzari, ondoko konzeptuak antzekoak baitira. Beraz, oso isila zarela uste baduzu, 1 zenbakia markatu beharko duzu; oso irekia bazara, ordea, 5 zenbakia aukeratuko duzu.

AHOLKULARI FINANTZARIOAREN PROFILA

Ezaugarrien deskripzioa	Batez bestekoa	Ezaugarrien deskripzioa
<u>isila</u> , urruna, hotza, barnerakoia	1.....2.....3.....4.....5	<u>irekia</u> , adeitsua, prest laguntzeko, kanporakoia
<u>adimen zehatza</u> , datuen eta ez printzipioen araberako pentsamendua	1.....2.....3.....4.....5	<u>adimen bizia</u> , abstrakziorako ahalmena
<u>errespetutsua</u> , gozoa, prest laguntzeko, menekoa	1.....2.....3.....4.....5	<u>menperatzailea</u> , erasokorra, autoritarioa
<u>moderatu</u> a, zuhurra, goibel edo inhibitua	1.....2.....3.....4.....5	<u>oldarkorra</u> , beroa, alaia, komunikatzailea
<u>lotsatia</u> , zalantzatia edo herabea, fidagaitza	1.....2.....3.....4.....5	<u>espontaneo</u> a, soziailea, irekia, ekinzalea
<u>fidakorra</u> , kolaboratzailea, taldera bideratua	1.....2.....3.....4.....5	<u>fidakaitza</u> , individualista, egozentrikoa
<u>xumea</u> , zuzena, naturala edo berezkoa, espontaneo	1.....2.....3.....4.....5	<u>kalkuladorea</u> , zorrotza, maltzurra
<u>kontserbadorea</u> , arauzalea, ezarritako ideiak errespetatzen ditu	1.....2.....3.....4.....5	<u>liberala</u> , malgua, esperimentuzalea, praktikoa

■ Komentatu, orain, ezaugarri horietatik zein diren egokiak lanerako, zein arriskutsuak, zein komenigarriak eta zein ezkutatu behar diren.

■ Nork bere nortasun-ezaugarriak azaldu ondoren, zuen lanbidea txukun eta egoki betetzeko baloratzen diren ezaugarriak sailkatuko dituzue, balorazio-mallarik altuenetik baxuenera. Oraingo honetan soluzio bakar-egokirik ez dagoenez gero, adostasun batera iritsi beharko duzue taldekideen artean.

LANERAKO EZAUGARRI EGOKIAK

- Pazientzia, eroapena, egonarria
- Agresibitatea, oldarkortasuna
- "Ezkerreko eskua" edukitzea
- Argitasuna, bezeroaren mailan jartzen jakitea
- Adimen argitasuna, zorrotasuna, zuhurtzia
- Jendaurrean moldatzen jakitea, entzuteko eta komunikatzeko erraztasuna edukitzea
- Ekimena edukitzea
- Salerosketa-tratuetarako egokia izatea
- Talde-lanerago gaitasuna
- Esperientzia profesionala (lanpostuaren arabera)
- Ikasketak (Enpresa Zientziak, Ekonomi Zientziak, Zuzenbidea,...)
- Hizkuntzak (idatzizko nahiz ahozko maila)



BAI DOTORE
ZAUDELA
ARROPA HORI
JANTZITA!

■ Euskadiko Kutxak bezeroaren arretari eta gestio onari zuzendutako hainbat aholku proposatzen ditu "Praktika Komertzialetarako Gidan": eguneroko egoerarik arruntenetan jokatzeko moduari buruzko jarraibideak. Irakasleak esango dizu horietako zein aztertu behar duzun, taldekideei kontatzeko.

ESKERRIK ASKO

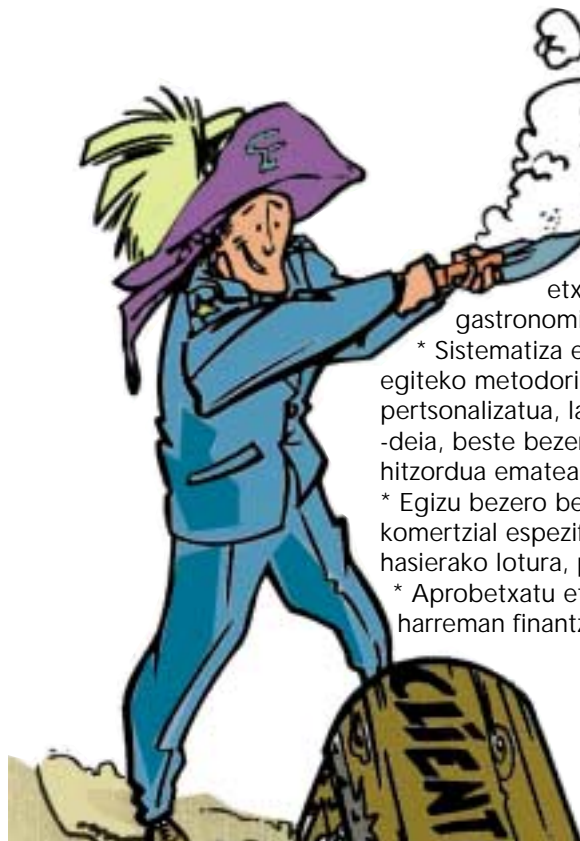
PRAKTIKA KOMERTZIALETARAKO GIDA

Erabili beharreko formulak	Jarrera baliagarria da	Hobe ez egitea
<p>Euskadiko Kutxa ez da bezeroaren entitate bakarra</p> <p>1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • bezeroak ematen digun informazioa aprobetxatzea. • bezero horrekin negozio gehigarri potentziala daukagula pentsatzea, eta hura erakartzea. • bezeroak ezetz esaten badigu bere erabakia ulertzea, baina hurrengorako ere kontuan har gaitzala eskatzea. 	<ul style="list-style-type: none"> • bezero konpartitua galdutzat edo errentagarritasunik gabekotzat jotzea. • entitate lehiakideen eskaintzak, daturik gabe, gutxiestea. • entitate lehiakideen artean lehenak izateari uko egitea. • bezero konpartitua gurea bakarrik den bezeroa baino exigenteagoa izaten dela ahaztea.
<p>Konpetentziak baldintza hobeak ematen dizkio</p> <p>2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • bezeroak eskaintza errentagarriagoak bilatzeko aukera duela pentsatzea. • abantaila horiek onartu, baina gureak ere erakustea (likidezia, segurtasuna, tradizioa, etab.). 	<ul style="list-style-type: none"> • gure "akats" batengatik izan daitekeela ez pentsatzea. • gure eskaintza itsu-itsuan defendatzea, argumenturik gabe. • lehiakideak gutxiestea, funtsik gabeko argudioekin. • zure argudioak soilik edo ia osorik arrazoi "sentimentaletan" oinarritzea.
<p>Interes-tasen jaitsieren aurrean positiboak izan</p> <p>3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • bezero jakin batzuei (adibidez langabetuei) ondo datorkiela esatea. • ez dela gure erabakia soilik azaltzea, eta neurriaren alderdi onak nabarmen jartzea. • kontu hauetan EK egun-egunean dabilela argi eta garbi esatea. • bere inbertsioak konbinatuz zer-nolako irabaziak eduki ditzakeen agertzea. agertzea. 	<ul style="list-style-type: none"> • interes-tasak jaitsi egin direla-eta, jarrera negatiboa agertzea. • interes-tasen jaitsiera hori konpentsatuko duten beste inbertsio-aukera mesedegarriago batzuk ez eskaintzea. • errenta finkoan tasak jaitsi direla-eta, errenta aldakorreko produktuekin konpentsatzen saiatzea.
<p>Bezeroen benetako beharrak antzeman</p> <p>4</p>	<ul style="list-style-type: none"> • aurretik, izan ditzakeen gastuen berri jasotzea. • eroso mugitu ahal izateko, bezeroak beste aurrezkirik ba ote duen jakitea. • bezeroa erretiro-garairako sentsibilizatzea. • bezeroa familiarekiko duen erantzukizunaz jabetzea 	<ul style="list-style-type: none"> • bere beharrak ezagutu gabe, inbertsio-ko produktuez hitz egitea. • bere egoera finantzario-fiskala behar bezala ez ezagutzea. • galderak behin eta berriz egitea, galdera zuzenegiak egitea (interrogatorio bat baillitza). • bere premiak eta egoera ezagutu edo kontuan hartu gabe, produktu baten abantailaz konbentzitzen saiatzea.
<p>Aholkuen bidez, bere konfiantza gureganatzen dugu</p> <p>5</p>	<ul style="list-style-type: none"> • presarik gabe ibiltzea • bezeroak gu eta gure eskaintza ulertzea. • bezeroari egindako eskaintza pertsonalizatzea. • erabakiaren prozesuan parte hartzeko aukera ematea. • bezeroaren esaldi edo ideiak salmentarako prestatuak ditugun argumentuetarako erabiltzea. • bezeroari bere inbertsio-kartera dibertsifikatzeko aukera ematea. 	<ul style="list-style-type: none"> • produktuen zerrenda soilak aurkeztea, besterik gabe. • guk geuk aurrez esandako zerbait bezeroak ongi ulertu ez arren, gure eskaintzarekin aurrera jarraitzea. • Haziendaren atxikipena ez aipatzea. • produktuei buruzko espektatiba faltsuak sortzea. • produktuen alde on nahiz txarrak argi ez azaltzea.

■ Komentatu ikaskideei nola ikusten dituzun jarraibide horiek, ea lanean gustura egiten dituzun edota behartuta, etab.

ARRAKASTAREN GAKOAK GOGORATU BEHARREKO GOMENDIOAK

ALTXORRAREN BILA



* Identifika itzazu zeure eragineko eremuan kontaktatu beharreko bezero potentzialen multzoak: bezero diren enpresetako enplegatuak, auzo-elkarteak, hirugarren adinekoren elkarteak, etxebizitzaren sustapenak, sozietate gastronomikoak (edo txokoak), etab.

* Sistematiza ezazu kasu bakoitzean harremana egiteko metodorik egokiena: mailing masiboa edo pertsonalizatua, laneko zentroan agertzea, telefono-deia, beste bezero baten erreferentzia, sukurtsalean hitzordua ematea, etab.

* Egizu bezero berrien segimendu intentsiboa, ekintza komertzial espezifikoen bidez. Eta gehitu beren hasierako lotura, produktu berriak eskainiz.

* Aprobetxatu eta indartu itzazu TOP-10 bezeroekiko harreman finantzarioak.

MEDIKUAREN PAPERA

* Prest egon behar duzu betiere bezeroari bere "osasun" ekonomikoa hobetzen laguntzeko: maximiza ezazu bere aurrezkien errentagarritasuna.

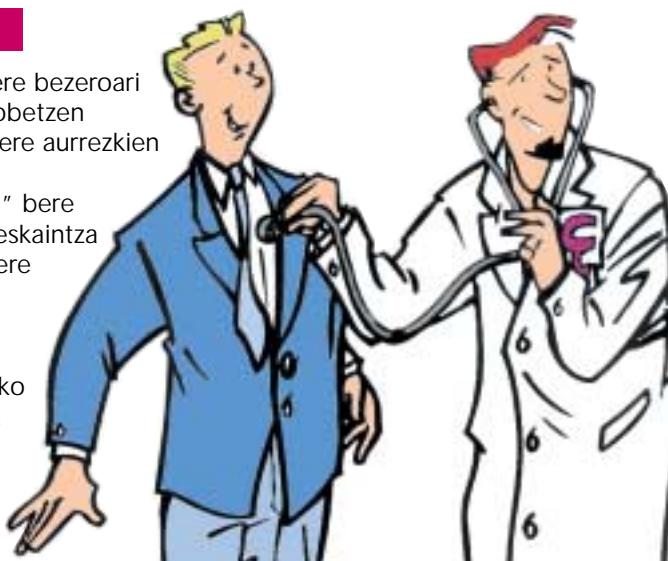
* Ez ezazu bezeroa "zorabiatu" bere premietara egokitzen ez den eskaintza finantzarioekin. Azter ezazu bere kontsumo finantzarioa "produktuen bidezidorren" bitartez.

* Antzeman itzazu estali gabeko premia finantzario berriak, eta emaezu erantzuna berehala, horretarako bezeroaren "historialetik" lor dezakezun informazioa modu egokian erabiliz.

* Azpimarra itzazu bere egoera finantzarioa hobekien "sendatuko" duten produktuen ezaugarriak: errentagarritasuna, likidezia, fiskalitatea.

* Jar zaitetz aldian behin harremanetan sukurtsalera normalean etortzen ez diren bezeroekin.

* Eskaini iezaiezu aholkamendu pertsonalaren "botika" lehen diagnostiko gisa.



ATAZA: BEZERO GALDUAREN BILA

Bezeroak zure laneko eginkizunik inportanteenetako bat betetzen duenez gero, komeni da berari buruz luze-zabalean aritzea. Beraz, bezeroa bera aztertuko dugu hemen: hainbat bezero-mota, nolako bezeroak nahiago ditugun, etab.

1

- Zure eguneroko lanean izaten dituzun bezeroak gogoan hartuta, beheko zerrendako lanbideak sailkatu egin beharko dituzu. Horretarako, zuregana diru-inbertsioak egiteko aholku edo laguntza eske horrelako bezeroak zenbatetan etortzen zaizkizun kontuan izango duzu.



BEZERO-MOTA	SARRITAN	GUTXITAN	INOIZ EZ
Medikua			
Arotza			
Apaiza			
Etxekoandrea			
Jubilatua			
Ikaslea			
Funtzionarioa			
Moja			
Kamioizalea			
Dendaria			
Tabernaria			



- Irakur ezazu liburuko artikulua** irakurri behar duzue, baina azaletik bakarrik, bertako ideiarik bitxienak gogoan hartzeko moduan.

** Jainkoak agindu bezala inbertitzea. *El País*.

JAINKOAK AGINDU BEZALA INBERTITZEA

*Moja baten zuzendaritzapean 6.000 milioi pezeta (250 milioi libera)
baino gehiago inbertitu dituzte Burtsan irizpide etikoekin*

Bere 70 urtetan aurrera doan arren, Nicole ahizpa ez da batere izutzen finantzaren deabruen aurrean. Komentuetan ohizkoak diren jardueretatik urrun, Geografia eta Historiako irakasle ohia eta gaur egun Notre Dame kongregazioko ekonomoa den mojatxo honek fraidez eta mozej osatutako elkarte zuzentzen du. Elkarte horretako 60 kongregaziok eta beste 140 pertsona indibidualak utzitako diruari etekin handienak bilatzen saiatzen da Nicole.

Inork gutxi esango luke La Croix Nivert kaleko etxe diskretu horretatik 250 milioi liberatan (6.300 milioi pezetatan) baloratua dagoen inbertsio global bat kudeatzen denik. Bai, horrela da. Moja honek 17 urte daramatza Burtsako kotizazioekin borrokan, baina irizpide etikoekin betiere. "Etika eta Inbertsioak elkarte sortu genuenean —eta jatorrian mojentzako bakarrik sortu zen—, Burtsan inbertitzeak ekar zitzakeen arazoei buruzko gogoeta luzeak egin genituen Frantziako Ugazaba Kristauen Batzordearekin batera, eta irizpide batzuk ezarri genituen beste ezeren aurretik. Eta enpresa etikoetan bakarrik inbertitzea erabaki genuen".

Elkarteak gestora profesional batekin, *Meeschaert* izenekoarekin sinatua duen kontratu baten bidez funtzionatzen du. Bi fondo dituzte osatuta, kontserbadorea bata eta dinamikoagoa bestea, Nicole ahizparen esanetan. Fondorik lasaienak % 9ko emaitza lortu du batez beste sortu ondorengo 17 urteotan, beste fondo erasokorrago horrek % 25eko etekina lortu duelarik 1998tik gaur arte. "Eta ez Dassault, ez Matra, ezta Thompson bezalako enpresetan inbertitu gabe —armamentua dela-eta—, ezta biharamuneko pilula (abortua eragiten duena) fabrikatzen duten laborategietan ere".

Sare etiko-finantzario izugarri horren helburua, bere fundatzailearen arabera, Frantzian gaur egun bizi diren 50.000 mojen zahartzaroa ziurtatzea besterik ez da. Bada, noski, Estatuaren diruekin hornitutako pentsio-kutxa bat, lekaime edo serora bakoitzari hileko 2.000 libera (50.000 pezeta) inguruko erretiro-pentsioa garantizatzen diena, baina diru hori ez omen da nahikoa: "Bizitzeko 10.000 libera (250.000 pezeta) behar dira hilean. Eta ahizpa horiek adinekoak dira gehientsuenak. Askok eta askok inolako dirurik jaso gabe egin izan dute lan denbora luzean, eta orain pertsona laikoak ordaindu beharrean aurkitzen dira erakunde eta zentro espezializatuetan, haiek atenditu ditzaten". Horrelako dirutzak, dena den, ongi kolokatuz gero, etekin ederrak emango ditu. Ez daude gaizki, itxura guztien arabera, gure mojatxoak, Jainkoaren eta Burtsaren laguntzarekin.



2. ATAZAK **B**

■ Frantziako BNP (Banque Nationale de Paris) erakunde finantzarioak Nicole mojatxoaren inguruan informazioa idatzi du. Zuen egitekoa informazio hori zuzena ala okerra den erabakitzea da, aurrez irakurritako testuarekin konparatuz.

1998-12-31

Nicole Moreau, ia 71 urte, moja, bere kongregazioko finantzen arduradun gisa aritzen da.

Orain hamabost urte osatu zuen bere inbertsio-kartera; geroztik, aldaketa sakonak egin ditu karteraren osaeran, beti baitabil errentagarritasun altua emango dioten produktuen bila, nahiz eta horretarako arrisku handi samarrak onartu behar izan.

Erabakiak hartzeko orduan, gure aholku eta proposamenak baloratu eta onartzen ditu. Aurrezteko gaitasun handia du, eta ez du aspaldian likidezia-eskasiarik eduki. Etekin handia eskaintzen duten produktuak nahi izaten ditu eta hori ziurtatuz gero, ez du trabarik jartzen edonolako enpresetan inbertitzeko egindako proposamenei.



- Elkar zaitetz ikaskide batzuekin eta saia zatezte ondorengo galderari erantzuten.
- Zer iruditu zaizue irakurgaia?
 - Horrelako bezerorik etortzen al zaizue bulegora?
 - Zer-nolako aholkuak eman dakizkioke gisa horretako bezeroei?
 - Bezeroak jakiten al du benetan zer nahi duen?
 - Inbertitu al daiteke Burtsan horrelako irizpide bitxiekin (etikoak, edo bestelakoak)?
 - Ba al duzu pasadizo bitxirik edo xeblebrekeriarik kontatzeko gai honen inguruan?

2

■ Zure koadernoko taula bat osatu beharko duzu. Taula horretan hainbat bezero teoriko edo hipotetikori buruzko xehetasunak agertzen dira: adina, egoera zibila eta familiarra, eta baita urte osoko diru-sarrerak ere. Baina taularen azkeneko bi zutabeak desordenatuak daude. Zuk, logika finantzarioari jarraiki, bezero bakoitzaren lerroa ordenatzen saiatuko zara.

IZENA	ADINA	EGOERA ZIBILA	FAMILIA-KARGAK	URTEKO DIRU-SARRERAK	INBERTSIOA EGITEKO ARRAZOIA	ERABAKIAK HARTZEKO GAITASUNA
Koldo Pagola	48	ezkondua	4	>8 milioi	emazte eta seme-alaben etorkizuna	bere kasa dabil beti
Arantxa Tomé	35	ezkongab.	2	2-3 milioi	bere dirua seguru egotea	adituen iritzi eta aholkuak
Pilar Etxaniz	69	alarguna	-	pentsioa	senarra zenaren bidetik segitzea	kalean entzundako zurrumurruei kasu
Joseba Zuazo	41	ezkondua	3	4-5 milioi	"segurola" samarra, zalantza askorekin	emaztea-rekin batera
Endika Lasa	23	banandua	squaterra	2-3 milioi	ONG bati laguntzea	taldeko bileretan erabakitako bidetik
Leire Villar	45	ezkondua	2	3 milioi + senarrarena	gaur baino bizi-modu lasaiagoa edukitzea	familiartekoekin hitz egin ondoren

■ Irakasleak taulako kasu bat emango dizu. Saia zaitetz egokitu zaizun bezeroaren profila egiten, aurrez aztertutako BNPren txostenaren ildotik. Taulako xehetasun guztiak elkarrekin josiz idatzi beharko duzu.



BEZEROAREN PROFILA

2. ATAZAK **B**

■ Elkar zaitetze bezero beraren profila egin duzuenok eta eman iezaiozue elkarri bakoitzak egindako idazlantxoaren berri. Aukera desberdinak komentatuz osatu ahal izango duzue bezeroaren profila.



■ Taldean osatutako profilak Euskadiko Kutxaren "Produktuen Katalogoak, I, II eta III" eskuliburutik ateratako profilekin erkatuko dituzue, bi alderdiri erreparatuz: informazioari berari eta informazioa emateko moduari.

1. PROFILA

Joseba Z., diru-aldetik lasai samar dabilen industrialaria, ezkondua eta bi seme-alabaren aita. Seme zaharrena master bat egiten ari da Estatu Batuetan azken bi urteotan.

Betidanik arrisku handirik gabeko inbertsioen aldekoa izan da, nahiz eta ondo jakin horien errentagarritasuna txikiagoa zela. Azken aldian, ordea, "ez hain seguruak" diren eragiketetan inbertitzeko prest dago. Zalantza asko samar edukitzen ditu, edozein erabaki hartu aurretik ondo pentsatzea eta emaztearekin kontsultatzea gustatzen zaio. Bere kontu korranteetan saldoak beti positiboak dira, aurrezteko duen ahalmenari esker.



2. PROFILA

Arantxa T., enplegatua, ezkongabea, bere gurasoekin bizi da. Berak lan egiten duen enpresaren egoera ez da oso ona, eta krisiaren eta enplegu-erregulazioaren zurrumurruak entzuten hasi dira.

Bezero gaztea da, ez oso prestatua alderdi finantzariotik, baina ideiak argi dituena. Bere aurrezkiak, eta baita gurasoen aurrezkiak ere, inbertitu nahi ditu etorkizunean etor daitezkeen denboraldi txarretarako. Sukurtsaleko langileen aholkuak eskertzen ditu, baina bere ideia nagusia inbertsioaren segurtasuna da, produktu edo aukera horiek errenta gutxiago ematen badiote ere.



3. PROFILA

Koldo P., profesional liberala da, egoera ekonomiko lasaian bizi da eta adin txikiko hiru seme-alaba ditu.

Errentagarritasun altua emango dion produkturen baten bila dabil eta, horretarako, prest dago arriskuak onartzeko. Ezagutza finantzario handi samarrak dauzka, eta erabakiak bere kasa hartzen ditu, aukera edo alternatiba desberdinak ondo aztertu ondoren. Abantaila fiskalak lortzea gustatzen zaio, baina batez ere, eta bere lanbideagatik, berehalako likidezia bilatzen du, gerta daitezkeen endredo eta ustekabeei aurre egin ahal izateko.



■ Eta zu nolako inbertsiogilea izango zinateke?

Irakasleak Euskadiko Kutxaren web-orririk hartutako inbertsio-proposamenaren simulazioa banatuko dizu, galdetegi hori bete dezazun.

GALDEKETA

Ondorengo galdeketak zure inbertsiorik onena zein izan daitekeen jakiteko aukera eskainiko dizu. Galdera bakoitzean zure ezaugarriei ondoen datorkien erantzuna markatu.

1) Inbertitu nahi duzunean...

- Hasieratik jakin nahi izaten duzu nolako errendimenduak izango dituzun.
- Errentagarritasunik ez izateko arriskua onartzen duzu, baina ez duzu kapitala galdu nahi.
- Errentagarritasun handiagoa lortzeko ez zaizu axola kapitalaren zati bat arriskatzea.
- Aukera berriak bilatzen dituzu eta ez zaizu axola arriskatzea.

2) Zein izan da zure esperientzia aurreztaile-inbertsiogile gisa?

- Aurrezki-produktu, ezarpen Diru fondo eta Fondo garantizatuen ohiko bezeroa naiz.
- Errenta Finko, Aldakor edo Mistoko Fondoak ditut 1994a baino lehenagotik.
- Errenta Finko, Aldakor edo Mistoko Fondoak ditut 1994a baino lehenagotik.
- Finantza-Merkatuen funtzionamendua eta arriskua ezagutzen ditut eta Burtsan inbertitu dut.

3) Epe laburrera ba al duzu kapital honetarako helbururik?

- Bai
- Ez

4) Inbertsioari epe jakin batez eusteko konpromisoa har dezakezu?

- 2 urte baino gutxiagoan
- 2 eta 5 urte bitartean
- 5 urte baino gehiagoan

5) Ba al duzu ustekabeko gastuei aurre egiteko aukera emango dizun beste kopururik?

- Bai
- Ez

6) Inbertsio honek zenbateko kopurua osatzen du zure diru-ondasun osoan?

- % 25 baino gutxiago
- % 25 eta % 50 bitartean
- % 50 baino gehiago

7) Zein izan daiteke zure Zerga Oinarria Errentaren aitortpenean?

- 3 milioi pta. baino gutxiago
- 3 eta 5 milioi pta. bitartean
- 5 milioi pta. tik gora

8) Zein da zure lan-egoera?

- Aktiboa (norberaren kontura zein inoren kontura lan egitea)
- Ez-aktiboa
- Erretiratua

9) Ba al duzu Pentsio-Plan edo Aurreikuspen-Planik?

- Bai
- Ez

10) Sar ezazu inbertitu nahi duzun zenbatekoa:

■ Emaiozu inkesta irakasleari eta berak ikaskide batena emango dizu. Saia zaitetz orain ikaskide horren inbertsiogile-profila idatziz egiten, aurrez ikusitako eruedetan oinarrituz.

■ Azkenik, ikaskide batek egin dizun profila jasoko duzu, irakurri ostean, gainontzeko ikaskideei zer iruditu zaizun esan diezaiezun.

ATAZA: ESKUBETE TXANPON TRUKE

Aholkulari finantzarioaren rolak eta bezeroaren profila ikusita, produktu finantzarioak saltzeko garaia da: esate baterako, inbertsio-fondoak, pentsio-planak... Horrelako produktuak saldu ahal izateko, ezinbestekoa da azalpen, xehetasun eta instrukzio egokiak ematea bezeroei. Ea lortzen duzun!

1

■ Beheko lau adibideak kasu ezberdinen instrukzio-zatiak dira. Irakur itzazu.

A adibidea

Alderantzikatu flaskoa, hondoari itsatsia dagoen hautsa askatzeko.

Gehitu ur pixka bat eta astindu.

Osatu urarekin geziak adierazitako marraraino.

Eragin ondo erabili aurretik.

Behin suspentsioa prestatu ondoren, 7 egunetan gordetzen du bere balioa hozkailuan gordez gero (4-8 ºC).

**B adibidea**

Bi mahukak batera konektatu.

Zure pneumatikoen presioa egiaztatu.

Zure pneumatikoei dagokien presioa tekleatu.

Itxaron seinale akustikoari mahukak erretiratu aurretik.

Egin gauza bera beste bi pneumatikoetan.

**C adibidea**

Instalazioa egiten hasi aurretik, aurreko aplikazio guztiak ixtea komeni da.

Gorde exe fitxategia disko gogorrean, edozein karpetatan.

Joan exe gorde duzun karpetara eta exekuta ezazu bertatik. Horretarako aski da exe fitxategiaren gainean klik bikoitza egitea.

Jarraitu pantailan agertuko zaizkizun argibideak. Programak aldatzeko aukera ematen duen arren, instalazioa egiteko karpeta lehenetsia mantentzea gomendatzen da.

Aplikazioa behar bezala instalatuta egongo da Windows-en *Hasi* menuko *Programak* taldean aplikazio berriaren izena agertzen bada.

**D adibidea**

Hasteko, erabili aurretik komeni da beti parrila aurretik berotzea.

Horretarako, termostatoaren aginteak edo mandoak ematen duen temperatura maximoa hautatuko dugu, 10 minutuz.

Erre beharreko janaria grill-aren gainean jarri.

Jarri termostatoaren mandoa erretzera zoazen produktuarentzako temperatura egokian.

Eduki janaria errezeta jakin bakoitzak eskatzen duen denbora bete arte.



■ Irakurri dituzun fitxa horietako instrukzioak ondorengo zerrendako zein kasurekin lotuko zenituzke? Zertan oinarritzen zara aukera hori egiteko?

1. Medikutako errezetak (zenbat pilula, zenbat ordutatik behin, etab.)
2. Etxetresna elektrikoek normalean ekartzen dituzten instrukzio-eskuliburuak (nola pizten eta itzaltzen diren, nola funtzionatzen duten, etab.)
3. CD-ROM bat ordenagailuan instalatzeko pantailan agertzen diren aginduak
4. Umeen jolas batek kaxa barruan dauzkan jarraibideak (mekano batek adibidez)
5. Jaki goxo-goxo bat egiteko sukaldeko liburu batean aurkitutako errezeta
6. Hainbat produktuk ekarri ohi dituzten erabilera-aholkuak (adib. spray, detergente eta antzekoek)
7. Etxean edo kalean lehen laguntzak emateko aholkuak (posterretan esate baterako)

■ Konpara itzazu zeure aukerak beste ikaskide batek egindakoekin.

■ Amaitzeko, bideo-pasarte *** bat entzungo duzu, ea bertako egoerak ezagunak egiten zaizkizun.



*** Instrukzio madarikatuak  890. fitxa

■ Hona hemen laneko prozedura batzuk zerrendaturik: batetik, zuen lanean aritzeko derrigor ulertu eta bete beharreko instrukzioak, eta, bestetik, Euskadiko Kutxako langileok bezeroei egoera desberdinetan eman eta azaldu beharreko instrukzio edo jarraibideak. Prozedura horiek lankideei edo bezeroei azalpenak emateko orduan zailenetik errazenera sailkatuko dituzue, zeuen gustu eta gaitasunen arabera.



AHOLKULARI FINANTZARIOAREN PROFILA

Prozedurak, zailenetik errazenera

Euskadiko Kutxako langileak bere lanean jarraitu eta eman beharreko instrukzioak

Telebankako zerbitzuak erabiltzeko

Kutxa gotorraren irekitzea programatzeko

Sukurtsala irekitzean edo kutxazain automatikoetako billeteak birjartzean kontuan eduki beharreko segurtasun-neurriak

Kutzazain automatikoan banda magnetikoa duten libretak eguneratzeko

Ezaugarri bereziak dituzten bezeroak (Top bezeroak, edo autonomoak esaterako) gestio espezializatuko postuetara bideratzeko

Laneko bajak edota oporrak direla medio, sukurtsalean hutsik geratu diren lanpostuak betetzeko

Kreditu-txartel berria jasotzean PINa (identifikazio-zenbaki pertsonala) aldatzeko

Sukurtsalean lapurretaren bat gertatuz gero, nola jokatu jakiteko

Bezeroak bere Inbertsio-Fondoaren eboluzioaren berri edukitzeko: fondo hori ez bada libreta baten bidez habilitatzen, bezeroari informazioa bere etxera bidaliko zaio aldian behin



■ Emaiezue egindako sailkapenaren berri beste taldeei.

3

■ Irakur ezazu ondoko egoera: “Demagun zuetako batek bere agendari begirada bat botu diola eta biharko halako bezero jakin batekin hitzordua duela konturatzen dela. Elkarrizketa hori, jakina, prestatu egin beharko duzue aldez aurretik, solasaldiari ahalik eta etekinik handiena ateratzeko”.

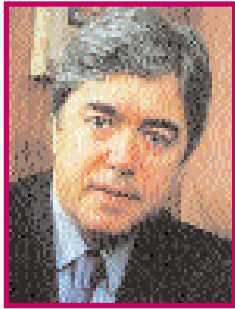


■ Kontatu ikaskideei zer egiten duzun normalean egoera horretan, ondorengo galderei erantzunez.

- Nola prestatzen dituzue elkarrizketa horiek? Ba al da protokolo berezirik?
- Nola egokitzen duzue mezua bezeroaren ezaugarrietara?
- Zer izaten duzue kontuan eta zergatik? Adibidez, ea aspaldiko bezeroa ala bezero berria ote den; zenbat diru daukan; produktu asko ala gutxi dituen; bere lanbidea, adina, egoera zibila...
- Eta hizkuntzak zer-nolako garrantzia du elkarrizketa horretan?

■ Euskadiko Kutzako aholkulari finantzario bezala horrelako elkarrizketa batean erabil ditzakezuen hitzak daude bokadiloan. Lehen definitutako hiru bezero-profil haiei begira, hitz horietako zein erabiliko zenituzkete bezero bakoitzarekin izandako solasaldian?.

Kartera; zorroa	Brokerra	Libreta
Kapital-zabalkuntza	Nasdaq	FIM fondoa
Akzioa	Dow Jones	Errenta aldakorra
Obligazioa	Espekulazioa	Nikkei
	CNMV (Baloreen Merkatuko Komisio Nazionala)	
Kupioa	Kotizazioa	Dibidendua
	Ibex 35 indizea	OPV, saltzeko eskaintza publikoa
	Hegazkortasuna (merkatuarena, akzioena,...)	
Errenta finkoa		Txitarroak
	Abantaila fiskalak	



41 urte, ezkondua, 3 familia-karga, 4-5 milioi, "segurola" samarra, emaztearekin batera erabakitzen duena



Handwritten notes area with horizontal dotted lines.



35 urte, ezkongabea, 2 familia-karga, 2-3 milioi, dirua seguru egoteko inbertitzen duena, adituen iritzia jarraitzen diona



Handwritten notes area with horizontal dotted lines.



48 urte, ezkondua, 4 familia-karga, >8 milioi, etekin handiak lortzeko inbertitzen duena, beti bere kasa dabilena



Handwritten notes area with horizontal dotted lines.



- Euskadiko Kutxaren Heziketa Sailak prestatutako unitate didaktiko batetik hartu dugu beheko testua. Irakurri eta gero, puntu batzuei erantsi dizkiegun galderei (ikus hurrengo orrialdean) erantzuten saiatu beharko duzu.

SALMENTA ONGI BIDERATZEKO PUNTU NAGUSIAK

- **Elkarrizketa prestatzea** ezinbestekoa da bezeroarekin izango dugun aurreneko kontaktuan arrakasta lortu nahi bada. (1. galdera)
- Derrigorrezkoa da **laneko eskema propioa eta pertsonala** edukitzea elkarrizketa prestatzeko.
 - BHAT eskema, alegia Bezeroa, Helburuak, Arrazoiak eta Teknikak
 - EPIM eskema, hau da Egoera, Premia, Inplikazioa eta Mesedea
 - 7 galderen teknika: Elkarrizketa Nori? Non? Noiz? Zeintzuk dira bere premiak? Zergatik? Nola? Zein helbururekin? (2. galdera)
- Bezeroarekin izandako lehenengo harremanean protagonismoa ez diogu geure produktuari emango, bezeroari berari eta bere premiei baiziki.
- **Salmentaren profesionalak baditu hainbat bide** bezeroak bere premiak eta beharrak adieraz ditzan, ondoren argudio bezala erabiliko direnak hain zuzen ere; esaterako, laguntzako teknika eta onuren aurkezpen orokorra.
- Salmentako profesional onak **bezeroaren erreakzio negatibo posibleak ezagutzen**, horietara egokitzen eta baita behar bezala tratatzen eta maneiatzen jakin behar du. Bezeroak erakutsitako jarreraren arabera elkarrizketa modu batera edo bestera bideratuko dugu. Jarrera hori izan daiteke:
 - a) Axolagabetasuna. Bezeroak dagoen bezala ondo dagoela uste du, eta zure eskaintzak ezin diola inolako hobekuntzarik ekarri.
 - b) Eszeptizismoa. Bezeroak zalantzak dauzka, ez da fio, ez dauka batere argi zer komeni zaion.
 - c) Eragozpenak edo objektzioak. Bezeroak ezezko edo kontrako arrazoiak adierazten ditu. (3. galdera)
- **Negoiazioa posible da bezeroaren premiak eta salmentako profesionalarenak gainjartzen direnean**; une horretatik aurrera, akordio batera iritsi arte bataren nahiz bestearen jarrerak hurbilduz joan daitezten ondoz ondoko hainbat pauso emango dira.

NEGOZIAZIOAREN FASEAK:

 - 1.- Prestaketa-fasea (bakoitza bere lekuan kokatzeko). Tratua prestatu egin behar da, inola ere ez inprobisatu. Horretarako, pauso batzuk jarraitu behar dira: informazioa bildu, egoeraren diagnostikoa egin, helburuak finkatu eta estrategiak markatu.
 - 2.- Eztabaida-fasea (bakoitzak bere iritziak posizionatzeko). Fase honetan ere bost pauso eman behar dira, bata bestearen atzetik: aurkariaren espektatiba edo igurikapenak ezagutu; bere alderdi edo puntu ahulak aztertu; aurreneko tanteoak egin; posizioak finkatu; eta azkenik, helburuak berrikusi.
 - 3.- Proposamenen fasea (ekintzara pasatzeko). Fase honetan hiru egoera desberdin eman daitezke:
 - Nik irabazieta zuk galdu
 - Nik galdueta zuk irabazi
 - Nik irabazieta zuk irabazi

Azken egoera horretara iristeko 11 iradokizun ere agertzen dira eskuliburuan

 4. Akordioaren fasea (ituna sinatu edo tratua ixteko). Bi alderdiak ados daude, lortuko dituzten irabaziekin pozik eta asebeteta sentitzen direlako. Dena den, zalantzarik edukiz gero, teknika desberdinak erabil daitezke (bost aipatzen dira eskuliburuan). (4. galdera)
- Salmentaren amaiera itxieraren aukera gertatzen denean hasten da, prozesuaren errebasoarekin amaitzeko.





GALDERAK

Noraino betetzen dut pauso hau nire eguneroko lanean?

ELKARRIZKETA PRESTATU

INOIZ EZ

BATZUETAN

SARRITAN

BETI

A profileko bezeroarekin
B profileko bezeroarekin
C profileko bezeroarekin

Aurreko lan-eskema horietatik zein erabiltzen duzu normalean zure bezeroekin?

ERABILI BEHARREKO ESKEMA

BHAT

EPIM

7 GALDERAK

BESTERIK

A profileko bezeroarekin
B profileko bezeroarekin
C profileko bezeroarekin

Zer-nolako jarrera espero duzu gaur arratsaldeko hiru bezeroengandik, zure aurreikuspenen arabera?

ESPERO DUZUN JARRERA

AXOLAGABETASUNA

ESZEPTIZISMOA

ERAGOZPENAK

BESTE BAT

A profileko bezeroengandik
B profileko bezeroengandik
C profileko bezeroengandik

Zer-nolako garrantzia ematen diezu negoziazioaren faseei gaur arratsaldean etorriko zaizkizun bezeroekin tratua ixteko?

Balora itzazu fase horiek 1etik 10era salmenta arrakastatsua izateko duten pisuari begira.

FASEA

PRESTAKETA

EZTABAIDA

PROPOSAMENAK

AKORDIOA

A bezeroarekin
B bezeroarekin
C bezeroarekin

■ Ikaskideekin komentatuko duzu orain zeure erantzunak.

■ Hona hemen "Salmentaren faseak" (Heziketa saileko 4. zk.) izeneko unitate didaktikotik atera eta euskaraz moldatutako testu bat. Bertan, hainbat hutsune aurkituko dituzue eta, horiek betetzeko, bikaeran agertzen diren hitzak eta esamoldeak erabili beharko dituzue.



SALMENTAREN FASEAK

Salmentaren hasiera da prozesu osoaren faserik garrantzitsuenetako bat. _____, fase honetan egiten da bezeroarekiko lehen harremana eta bertan ezartzen da gure saltzaile-lana aurrera eramateko oinarria. _____ funtsezkoa da fase honi arreta handia jartzea eta beharrezko garrantzia ematea.

Saltzaileak tratua modurik egokienean abiatzeko erabili beharreko irizpideak eta informazioa ikusiko ditugu: nola ekin salmenta-prozesuari, nola prestatu elkarriketa, _____ izan behar duten bezeroarekin edukitako aurreneko harremanak, etab.

Gure bezeroarekin argudiatzeko balioko diguten teknika desberdinak ere ikusiko ditugu, _____ gure produktuaren aurrean izan ditzakeen jarrera negatiboek kontra egiteko moduak ere. Ikusiko dugu, _____, zein garrantzitsua den bezeroak _____ jarrera agertzen duen ezagutzea eta hori nola tratatu jakitea.

Negoiazioa bezeroak eta saltzaileak _____ bete behar duten distantzia bat bezala ulertuko dugu, bien arteko elkar aditze zona batera iritsi arte, _____ akordioa gertatzeko. Zona horrek bat egiten du bi protagonisten premiak gainjartzen diren lekuarekin, _____ bezeroaren erosteko premia eta saltzailearen saltzekoa elkarrengandik hurbil egoten hasten diren puntuarekin.

Garrantzi handikoa da bezeroari buruzko informazio _____ gehien edukitzea. Informazio hori lehendik bildua izan daiteke, bezeroa ezaguna duelako; baina _____, elkarriketa bitartean ere beti adi egon beharra dago, bezeroak eskaini ditzakeen berritasunez jabetzeko (informazio berri horrek, _____, gure estrategia moldatu eta egokitzeko aukera ere emango digulako).

Komeni da _____ helburu batzuk markatzea elkarriketa bakoitzerako. Helburu horiek izan behar dute zehatzak (zer lortu nahi da zehazki?), posibleak edo egingarriak (nire asmoak benetan errealistak al dira?), baina _____ baita ambizioak ere (kasu honetan lor daitekeen maximotik hurbil).

Erabil itzazu esapide eta lokailu hauek goiko testuko hutsuneak betetzeko.

izan ere..... zer-nolako..... halaberaldi bereanezinbestean.....
hau da..... horretaz gainera..... bide batez.....horregatik..... nolakoak.....
eta baita..... hasiera-hasieratik bertan..... ahalik eta.....

3. ERANSKINAK

1. AUTOEBALUAZIO-ORRIA



- Lehenengo atazan Praktika Komertzialetarako Gidak ateratako urrezko arauak landu dituzu. Hementxe daude arau horiek zeharo nahastuta. Ea ordenatzen dituzun!

produktuei	mugaeguneratzeak	egin		
sakondu	bezeroa	nabarmendu		
gestionatu	aztertu	etengabe		
	lortzeko	zabala	ez	
bezeroak	leialtasuna	estrategiak	estutu	
	aholkularitza	buruz	ezarri	eskaintza

- Ondorengo hitzetako zein ez dagokio espreski zure lan-esparruari. Azpimarratu.

onura	salmenta	eskura	errentagarria
etekina	arrakasta	epea	iraukorra
kitatu	abantaila	eraginkorragoa	likidezia
ohitura	baldintzak	eskaintza	urrezkia

- Erabil itzazu bost kontzeptu (substantibo nahiz adjektibo), zeure burua aholkulari finantzario gisa definitzeko.

- Zure ustez, zein da bezerorik onenak bete beharko lituzkeen ezaugarriak? Idatzi, bada, ezaugarri horiek.

Adina	Egoera zibila	Familia-kargak	Urteko diru-sarrerak	Inbertsioa egiteko arrazoia	Erabakiak hartzeko gaitasuna

- Hona hemen testu bati kohesioa emateko landu dituzun hainbat lokailu. Denak erabil al daitezke hutsune horretan, perpausaren esanahia aldatu gabe?

"Bezeroak etekin handia eskaintzen duten produktuak nahi izaten ditu; _____, hori ziurtatuz gero, ez die trabarik jartzen edonolako enpresetan inbertitzeko proposamenei".

..... eta izan ere horregatik hasiera-hasieratik hau da



A large, empty rectangular area with a light yellow background and a black border, intended for writing or drawing.

OHARRAK





A large, empty rectangular area with a light yellow background and a black border, intended for writing or drawing.