



BEHARGINTZA

# Behar Hitzza



Leloaako  
Behargintza

11. 2013

BEHARGINTZA

Behar Hitza



## PRESENTACION

Recientemente os informábamos de la puesta en marcha de los grupos de trabajo del PERCO, a través de los cuales queremos activar actuaciones concretas para la dinamización comercial, y no queremos desaprovechar la ocasión para recordar que esta iniciativa se está materializando en forma de reuniones y comunicaciones periódicas entre todos los integrantes de los grupos de trabajo.

Más concretamente, el miércoles 13 de Noviembre, nos juntamos en Behargintza Leioa, 10 personas con el propósito de trabajar la iniciativa de Micro-clústeres. Por su parte, el jueves 14, el grupo de Servicios Compartidos se reunió con el mismo objetivo de trabajar, en este caso, en la definición de servicios y proyectos que puedan gestionarse de manera mancomunada. Además, ya se han planteado iniciativas al Foro de Consumidores que se prevé poner en marcha en el 2014. Este foro servirá para conocer la opinión de los propios consumidores sobre las actuaciones que han surgido en los equipos de trabajo anteriores.

Se ha generado un clima interesante de trabajo, que requiere de la colaboración de todos los agentes del municipio. Entre todos, podemos impulsar un nuevo modelo de cooperación ciudadana que integre nuestras opiniones y de respuesta a las necesidades conjuntas.

Al fin y al cabo, **¿no demandamos que las instituciones nos escuchen?** Esta es una oportunidad para hacerlo.

Te esperamos.

### Centro de Empleo y Desarrollo Local

C/ Mendibil 3, PC-48940 - Leioa  
Teléfono: 94 402 80 51 - Fax: 94 402 25 41  
[www.leioako-behargintza.net](http://www.leioako-behargintza.net)  
[behargintza@leioa.net](mailto:behargintza@leioa.net)

#### DEPARTAMENTOS:

##### Orientación

[behargintza.orientazioa@leioa.net](mailto:behargintza.orientazioa@leioa.net)

##### Formación

[behargintza.esplegua@leioa.net](mailto:behargintza.esplegua@leioa.net)

##### Empresa

[behargintza.empresa@leioa.net](mailto:behargintza.empresa@leioa.net)

##### Emprendizaje

[behargintza.ekintzavile@leioa.net](mailto:behargintza.ekintzavile@leioa.net)

Febrero, 2013

[www.leioako-behargintza.net](http://www.leioako-behargintza.net)

## Juntos, mejor.

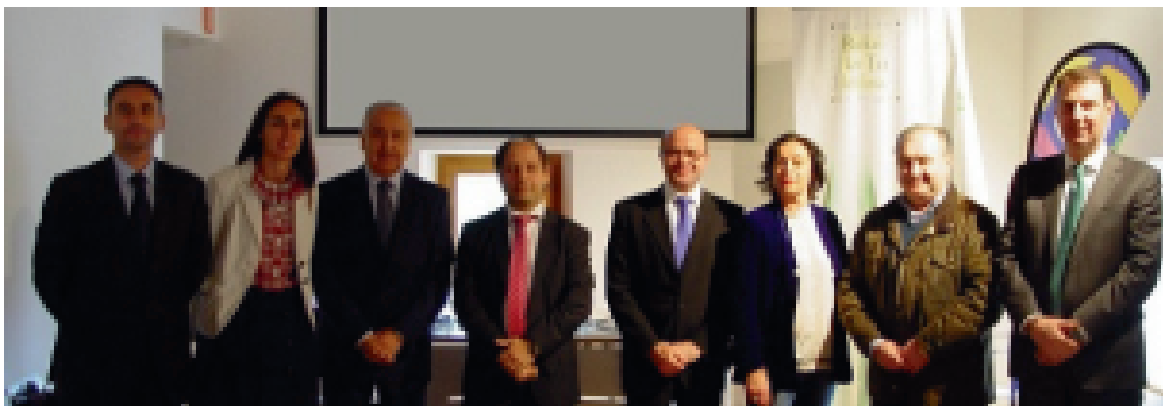
El pasado miércoles 20 de Noviembre, se celebró una jornada en el Palacio Mendibile con la colaboración de CECOBI, la asociación de Comercios Unidos de Leioa, la asesoría Torrealday y Behargintza Leioa.

Con la asistencia de 60 comercios del municipio, Carlos Sacristan, responsable de la oficina de Torrealday en Leioa, expuso las novedades fiscales aprobadas para el curso 2014 y cómo estas inciden en las oportunidades de emprendimiento o en el balance de un negocio en marcha.

Por su parte, CECOBI, con la presencia del Presidente, Pedro Campo, y el secretario general, Julián Ruiz, resaltaron las ventajas que un comercio asociado tiene, al estar respaldado por el paraguas de la patronal. Presentaron a su vez el programa de transmisión empresarial para comercios que busquen dar una oportunidad a la continuidad de los mismos.

Comercios Unidos de Leioa, así mismo, quiso poner en relieve la importancia del asociacionismo en el comercio, de cara a tener una voz conjunta ante entidades supra-municipales y programar acciones que dinamicen la actividad. Al fin y al cabo, la unión hace la fuerza.

El acto finalizó con un lunch y el sorteo de un año de asesoría fiscal por parte de la Asesoría Torrealday y un vale de descuento en comercios asociados a Comercios Unidos de Leioa, por un conjunto de 60 euros.





## Emprender comercialmente.

Cualquier empresa debe prestar atención a la labor comercial, pero en el caso de las personas emprendedoras esta tarea tiene una importancia especial puesto que la captación de clientes es uno de los pilares básicos para el crecimiento de cualquier negocio.

Para planificar de una forma correcta este área es necesario disponer de un plan comercial y desarrollar habilidades y competencias que sirvan para favorecer el contacto con potenciales clientes, negociar y resolver conflictos generados a raíz de estas negociaciones.

El PLAN COMERCIAL debe contemplar:

A quien CLIENTES

Para qué OBJETIVOS

Cuando TIEMPO o PERIODICIDAD

Qué y cómo ACCIONES Y MEDIOS

Los objetivos que se pueden plantear en un plan comercial son los siguientes:

**PROSPECTAR:** identificar clientes nuevos según el posicionamiento de nuestra empresa. Las preguntas son la herramienta clave para conseguir información útil, y nos tienen que permitir identificar los móviles de compra, los miedos y barreras de tal forma que podamos presentar una oferta competitiva.

**CAPTAR:** incrementar clientes. Presentar ofertas con implicación del cliente a través de las cuales se debe incrementar el valor percibido de nuestra empresa.

**CRECER:** incrementar facturación. Trabajar en marketing de relaciones, intentando crear vínculos emocionales que presenten a nuestra empresa como la primera opción para el cliente.

**DEFENDER:** fidelizar. Establecer políticas de fidelización, teniendo en consideración criterios de valor de nuestros clientes, posibles amenazas por la coyuntura y actuaciones de la competencia.

En cuanto a las **HABILIDADES COMERCIALES Y COMPETENCIAS** adecuadas para realizar esta labor, comentar que algunas de las más relevantes son: servicio al cliente, orientación a resultados, fiabilidad, orgullo de pertenencia, proactividad, trabajo en equipo, comunicación y negociación, visión global, automotivación y conocimientos profesionales.

Con el objetivo de favorecer la consecución de mejores resultados comerciales, Behargintza Leioa está trabajando éste área con las personas emprendedoras.



## Mi futuro profesional.

Desde el Behargintza Leioa, ofrecemos información, orientación a aquellos jóvenes que se encuentren en situación de desempleo, quieran enfocar su futuro profesional, etc.

Facilitar a los y las jóvenes la información y asesoramiento con el objeto de que conozcan el marco legal respecto a las condiciones de trabajo y las relaciones laborales y dotar de recursos y de la orientación necesarios para la búsqueda de un puesto de trabajo y/o para el autoempleo.

Dentro de los objetivos a alcanzar, se encontrarían:

**Reflexionar sobre el marco legal de las condiciones de trabajo y de las relaciones laborales dentro del ámbito profesional**

**Trabajar las habilidades sociolaborales para la inclusión al mercado laboral**

**Motivación en la búsqueda eficaz de empleo, solventando dudas respecto a sus competencias**

**Dotar de recursos y métodos de adaptación al entorno laboral para una óptima inserción profesional**

**Análisis y expectativas individuales**

**La búsqueda de empleo. Itinerarios**

**El proceso de selección de personal**

**Tets Psicotécnicos, etc.,**

Si eres una persona joven, que quiere encontrar un trabajo pero no sabes cómo hacerlo, o no dispones de recursos para buscarlo, o no tienes claro que profesión te gustaría desempeñar de cara al futuro, acércate a Behargintza Leioa para solicitar información.



## Certificados de Profesionalidad: Preguntas y Respuestas:

Desde su aparición hace unos años existe una cierta confusión, y aunque en algún número anterior de nuestra revista ya hemos hablado de los CP, consideramos que puede ser interesante intentar aclarar dudas. Por supuesto que tanto en la oficina de Behargintza Leioa, como en el teléfono, estaremos encantadas de poder responder a cualquier pregunta que pueda surgir. Que también podréis ampliar en el siguiente enlace

[http://www.lanbide.net/plsql/CE\\_MENU?idioma=C](http://www.lanbide.net/plsql/CE_MENU?idioma=C)

### 1. ¿Qué es un certificado de profesionalidad?

- Documento oficial que acredita las competencias profesionales que tiene una persona para el desarrollo de una actividad laboral con significación para el empleo. Hace referencia a las cualificaciones del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales
- Lo expide la Administración Laboral
- Determina la formación requerida para una profesión en el mercado de trabajo.

Es decir que los Certificados de Profesionalidad, como los títulos de formación profesional, tienen carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, son expedidos por las Administraciones competentes y en el caso de los Certificados de Profesionalidad, la Administración Laboral, por lo que en la Comunidad Autónoma de Euskadi, Lanbide-SVE es la responsable del registro, acreditación y expedición de los mismos

### 2. ¿Quién puede solicitar un certificado de profesionalidad?

- Personas que hayan superado con evaluación positiva todos los módulos que componen un certificado de profesionalidad, tras haber realizado un curso de formación profesional para el empleo.

### 3. ¿Cómo se puede reconocer la experiencia?

- Si tienes amplia experiencia profesional en un sector pero no cuentas con acreditación oficial ahora tienes la posibilidad de obtenerla a través del Proceso de Reconocimiento, evaluación y acreditación de las competencias profesionales. A continuación os incluimos el enlace a las Convocatorias:

**Convocatorias a nivel estatal**

**Convocatorias del País Vasco**

### ¿Que requisitos debo cumplir para que se me reconozca la experiencia?

- Tener más de dos años de experiencia laboral y/o 200 horas de formación relacionada con las competencias a acreditar en el nivel 1 de cualificación; y 3 años y/o 300 horas de formación para los niveles 2 y 3.
- Ser mayor de 18 años, para las unidades de competencia relacionadas con cualificaciones de nivel 1 y 20 años para las de niveles 2 y 3.
- Tener nacionalidad española, ciudadanía de la Unión Europea o autorización de residencia o de residencia y trabajo en vigor en España.

[www.leioako-behargintza.net](http://www.leioako-behargintza.net)



## AGENDA DEL MES

Directiv@21.CLIENTES. Las cuatro claves sobre los clientes que debería saber. 03/12/2013. Donosti

Ayudas para la mejora de la competitividad de las Pymes. 04/12/2013. Zamudio

Comercio electrónico - la tienda on line. 05/12/2013. Getxo

Taller práctico para gestionar una pequeña empresa de servicios. 09/12/2013 -19/12/2013. Amurrio

Líder21: Qué hacen los líderes para dirigir. 09/12/2013. Bilbao

Cómo sacar el máximo rendimiento a tu e-commerce. 12/12/2013. Donosti

# ¿Te lo vas a perder?



## Subvenciones

Subvenciones consistentes en el abono de cuotas a la Seguridad Social, según lo dispuesto en el artículo 4.2 del Real Decreto 1044/1985, a los perceptores de la prestación por desempleo en su modalidad de pago único.

Programa de apoyo financiero a pequeñas y medianas empresas, personas empresarias individuales y profesionales autónomas.





Este mes  
conocemos a...

## Conocemos a... "Jugueteria Itziar" de Itziar San Martin



### -¿Qué supone para tí el comercio urbano?

Es la vida de los pueblos y ciudades.

Es el trato cercano, la iluminación y la posibilidad de pasear viendo escaparates.... Una calle sin comercio es una calle muerta, que no invita a pasar por ella

### -¿Qué ofrece tu comercio?

Una atención personalizada. Una selección de los juguetes más actuales, y también del juguete más tradicional, de madera.... Un amplio surtido de las mejores marcas en juguetes, con todas las garantías de seguridad para los más peques.

Pero sobre todo, cercanía con nuestros clientes, que al fin y al cabo son nuestros vecinos. Tenemos clientes que compraban para sus hijos y ahora vienen a buscar los juguetes y regalos para sus nietos

### -¿Qué ventajas tiene el comercio urbano?

El trato personalizado y cercano. El que en muchos casos conocen nuestros gustos y necesidades. Y la garantía de que siguen ahí para cualquier consulta o duda que tengamos

### -¿Estas asociada? ¿Que supone la asociación?

Si, pertenecemos a la asociación de comerciantes desde sus inicios.

La asociación supone la unidad entre los comerciantes, la posibilidad de hacer acciones conjuntas de reactivación de nuestros negocios y en muchos casos premiar a nuestros clientes por su fidelidad. También supone el apoyo mutuo en cualquier situación, pero más aún en estos momentos que nos está tocando vivir.

### -¿Podrías contarnos alguna situación graciosa que hayáis vivido en estos años?

Hay clientes que nos confunden a mi hermana y a mi ( a pesar de no parecernos tanto). Una vez, ella estaba atendiendo a una clienta y fue a buscar algo. Aparecí yo por ese pasillo y la clienta me dijo: " Ayy. Te has cambiado de ropa????

Yo me moría de risa. Y LE DIJE: NO, SOY OTRA,...