

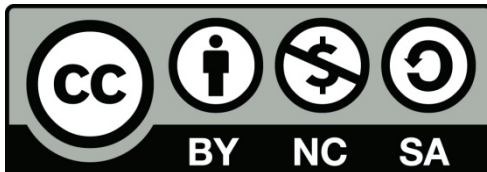


Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

ZERBITZUEN ETA BESTE UKIEZINEN MARKETINA

6. Gaia:

Zerbitzuen banaketa eta Merkataritza Banakuntzaren sektorea



OCW 2015

Jon Charterina Abando
Unai Tamayo Orbegozo

Helburu didaktikoak:

- Bezeroentzako banaketa funtzioek duten erabilgarritasuna ulertzea
- Banatzaileek betetzen dituzten funtzioak ezagutu eta, horren bitartez, kanaleko bitartekarien funtzioen garrantzia ulertu
- Zerbitzuen banaketari buruz eta banaketaren zerbitzuari buruz nozioak jasotzea
- Xehekako merkataritza zerbitzuak bezeroarentzako duen garrantzia ezagutzea

1.- Sarrera: *Bitartekariak, funtzioak eta utilitateak*

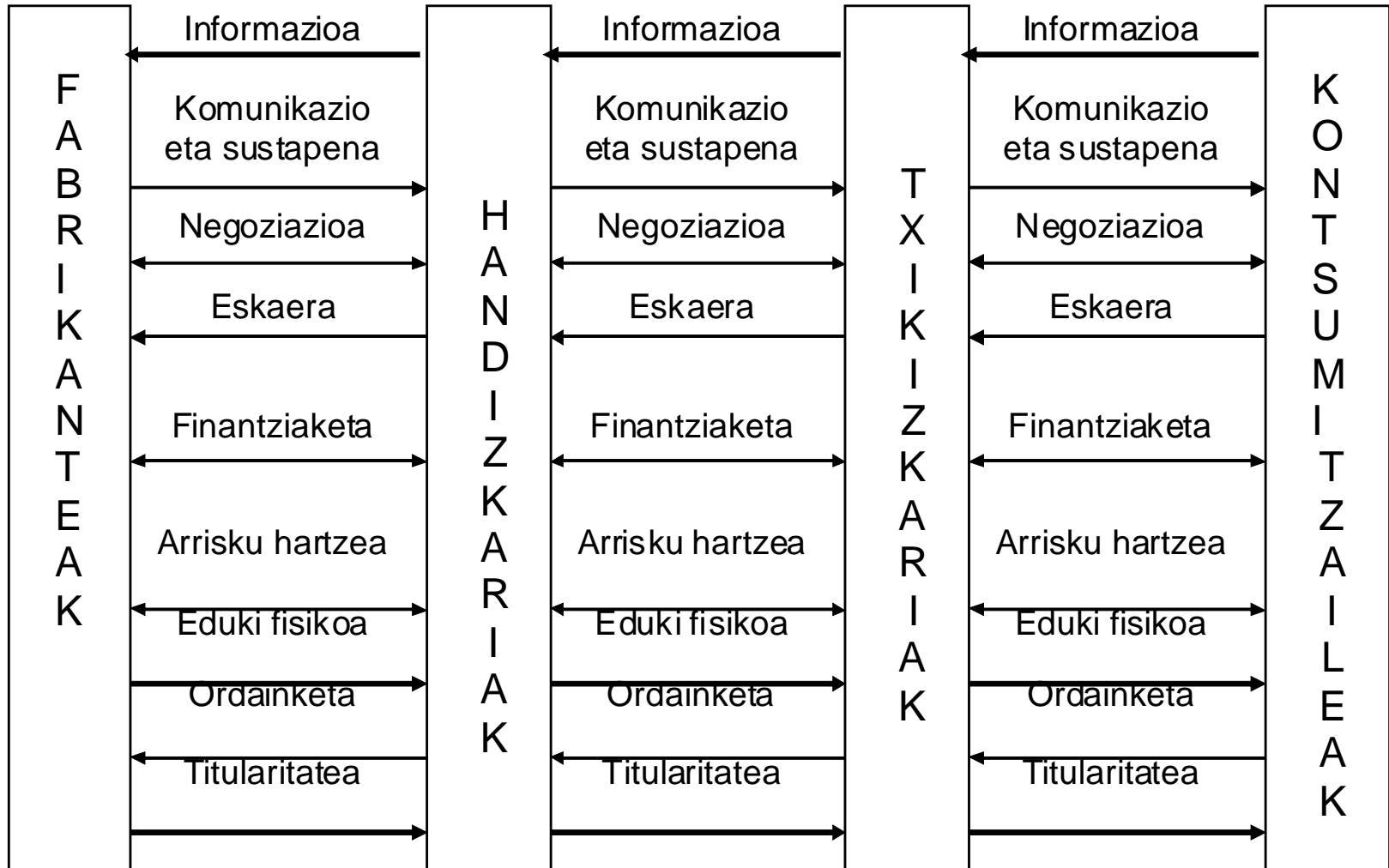
Banaketak ekoizpena kontsumoarekin erlazionatzea du betebeharr nagusi bezala.

Produktuak ala Zerbitzuak kontsumitzaileen eskura jartzera bideratutako funtzio taldea da



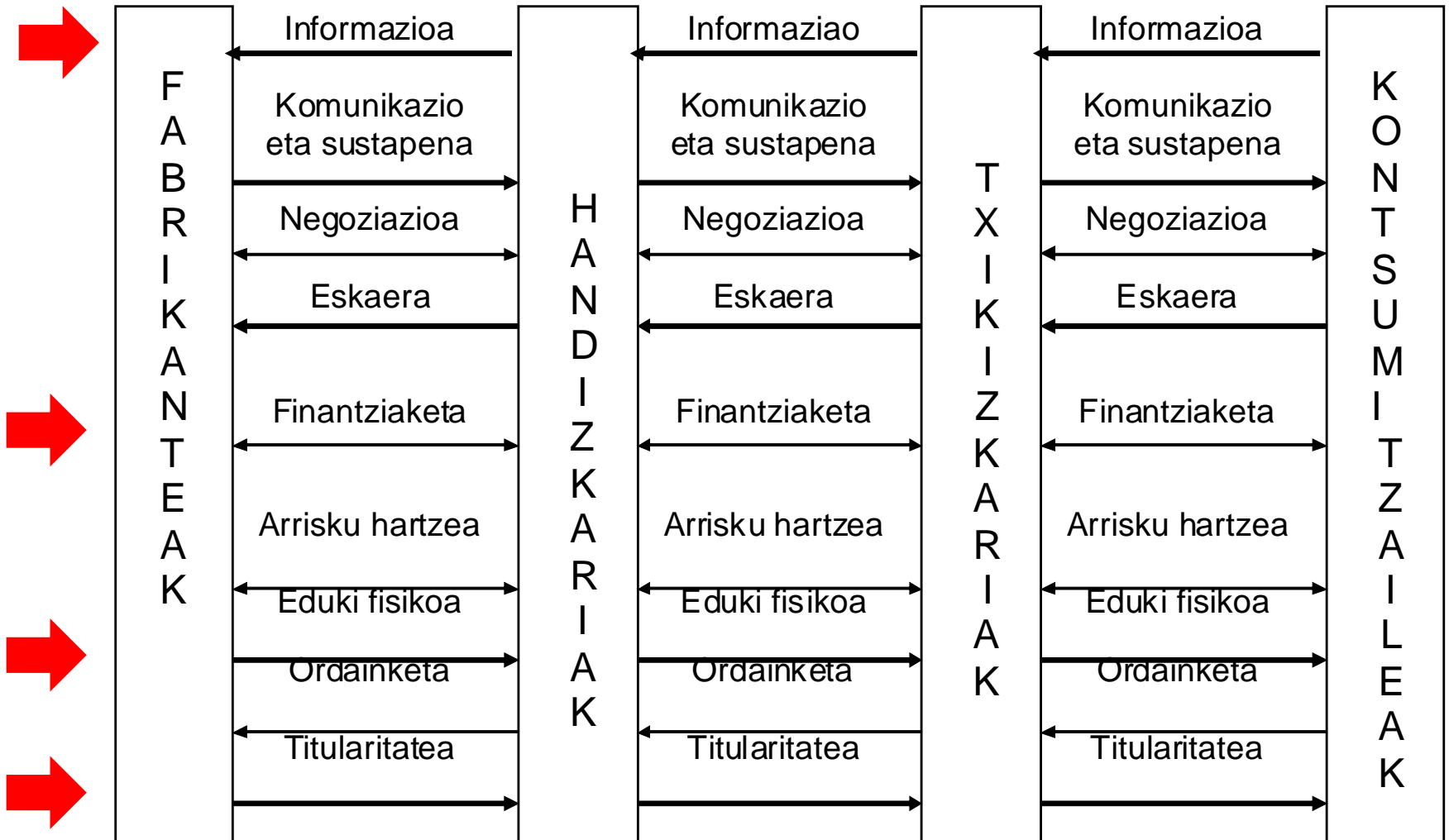
1.- Sarrera: *Bitartekariak, funtzioak eta utilitateak*

Zein fluxu moita ditu banakuntzak?



1.- Sarrera: *Bitartekariak, funtzioak eta utilitateak*

Fluxu eta aktibitate nagusiak

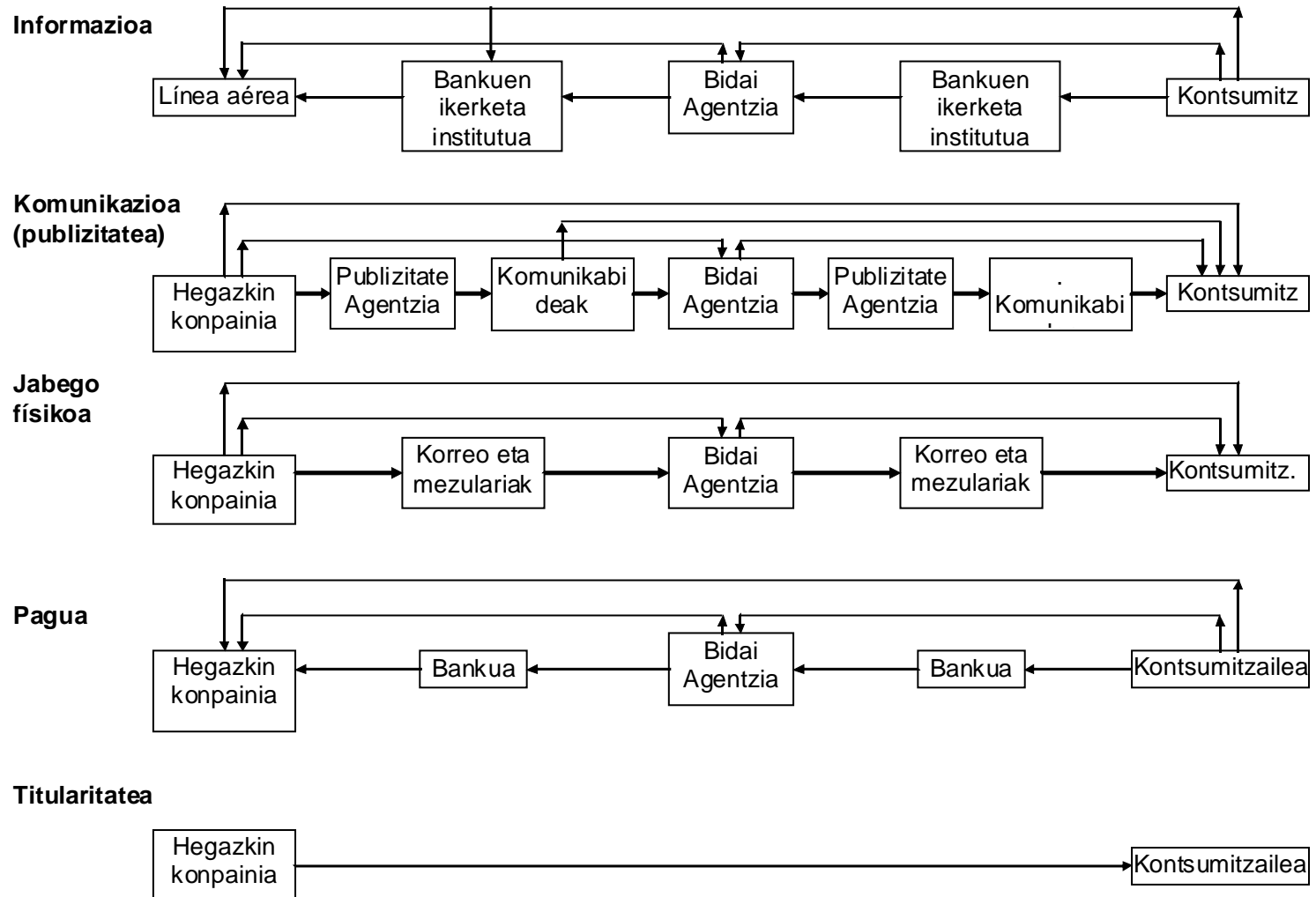


1.- Sarrera: *Bitartekariak, funtzioak eta utilitateak*

FLUXUA	JARDUEAK ETA KOSTUAK
Informazioa	Marketin Informazio Sistemak eta Merkataritza Ikerkuntza
Komunikazio eta sustepena	Publizitatea, salmenta pertsonala, harreman publikoaketa "publicity".
Negoiazioa	Denbora te kostu legalak
Eskaera	Eskaera egitearen kostuak
Finantziaketa	Kredituen kostua eta salmenta baldintzak
Arrisku hartzea	Bermeak, aseguruak, instalakuntzak, erreparazioak, salmenta ondorengo kostuak
Jabego fisikoa	Biltegiratzea, ematea eta garraioa
Pagua	Kobruen kudeaketa, pague zen kudeaketak
Titularitatea	Izakinen erregistroen kostua

1.- Sarrera: *Bitartekariak, funtzioak eta utilitateak*

Adibidea: Hegaldi baten salmentan inplikaturiko fluxuak



1.- Sarrera: *Bitartekariak, funtzioak eta utilitateak*

Bitartekariak kanaleko beste kideren batentzako **utilitatea eskeintzen dion** lanak edo eginkizunak bere gain hartzen dituen agentea da, beste bitartekari, ekoizle eta kontsumitzaileak barne egon daitezkeelarik.



By MobiusDaXter (Own work) [CC BY-SA 4.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>)], via Wikimedia Commons

1.- Sarrera: *Bitartekariak, funtzioak eta utilitateak*

Banakuntzan 5 motatako UTILITATE:

JABETZA

LEKUTASUNA

DENBORA

FORMA

INFORMAZIOA

1.- Sarrera: *Bitartekariak, funtzioak eta utilitateak*

JABEGO-erabilgarritasuna: Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak produktua eduki ala izateagatik esperimentatzen duena da. Berezko jabea izatea ekartzen du. Eskaintzaileak eskatzaileekin harremanetan jartzerakoan sortzen da

Ez da berdina...

...alokatzea...



...edo erostea



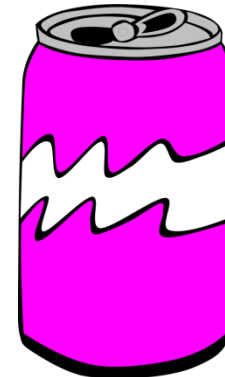
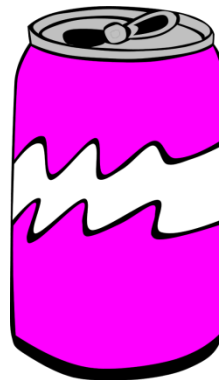
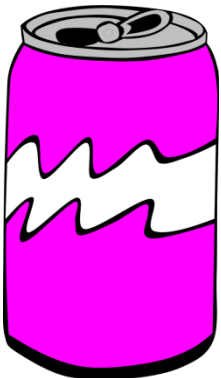
«Teilintegriertes WoMo». Publicado bajo la licencia CC BY-SA 3.0 via Wikimedia Commons http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Teilintegriertes_WoMo.jpg#/media/File:Teilintegriertes_WoMo.jpg.



1.- Sarrera: *Bitartekariak, funtzioak eta utilitateak*

LEKU-Erabilgarritasuna: fabrikazio-lekuak eta kontsumo guneen artean dagoen distantzia fisikoa murriztera bideratutako funtzioak barne hartzen ditu.

Ez da berdina

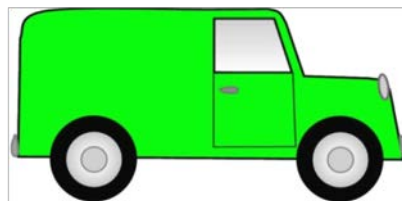


1.- Sarrera: *Bitartekariak, funtzioak eta utilitateak*

DENBORA-Erabilgarritasuna: Produktua fabrikatu, biltegiratu, garraiatu, banatu eta kontsumo unearen artean dagoen denbora lapsuari dagokio.

Fabrikazio unea

**Erosketa unea / kontsumoa
(beharra dagoenean)**



© Microsoft Galería Multimedia



1.- Sarrera: *Bitartekariak, funtzioak eta utilitateak*

FORMA-Erabilgarritasuna: Erabiltzaileak behar eta desiratutako kantitate eta egoeran lortzeagatik esperimentatzen duena.

Adibidez, ZIMENTUA merkaturatu ei da... *FORMA ezberdinetan...*

...kamioietan

... saku handietan

... saketako palletetan

... saketan... kiloko kaxatan



"Furnace cement 2" by Windell Oskay - <http://www.flickr.com/photos/oskay/2362752989>. Licensed under CC BY 2.0 via Wikimedia Commons - http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Furnace_cement_2.jpg#/media/File:Furnace_cement_2.jpg

1.- Sarrera: *Bitartekariak, funtzioak eta utilitateak*

INFORMAZIO-Erabilgarritasuna: Komunikatzerakoan eta ezaguera kanaleko beste kide batzuei ematerakoan, bitartekariak hari etekina ateratzen diote eta baita balioa

Martes 4 noviembre 2014
Montaje de puertas de interior
De las 12:00h a las 13:00h

Si ya te apetece cambiar las puertas de tu casa, desde la sección de madera te enseñamos a cambiar las puertas de interior.

f t e

Martes 4 noviembre 2014
Instalación de mamparas
De las 17:00h a las 18:00h

¿Crees q la instalación de una mampara es complicada??
Pues acercate y te enseñamos a montarla tu mismo.

f t e

1.- Sarrera: *Bitartekariak, funtzioak eta utilitateak*

Banaketa da produktu bat edo zerbitzua trukatzeko burutzen den funtzio taldea. Berez , fabrikazio eta kontsumo guneen artean eremu ezberdinentan dauden diferentziak murrizteko helburua daukate funtzio hauek (jabego, forma, une, toki, etab. aren artean)

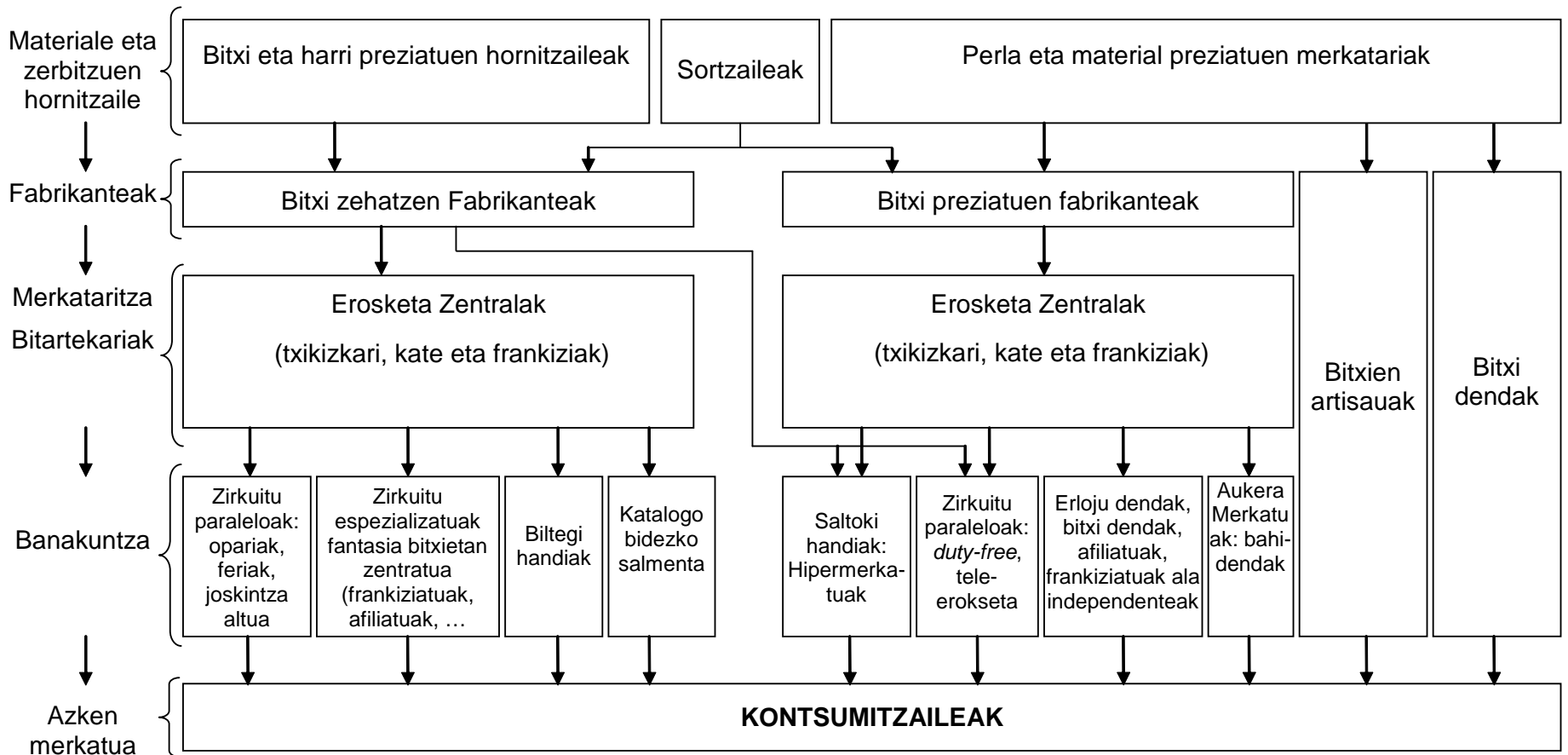


By MobiusDaXter (Own work) [CC BY-SA 4.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)], via Wikimedia Commons

2.- Zerbitzuen banaketa prozesua

Banaketa kanal anitzak. Adibidea

ADIBIDEA: Bitxien merkatuaren banaketa sarearen egitura.



2.- Zerbitzuen banaketa prozesua

Zein modutan banatu daiteke zerbitzu bat?

ZERBITZUA NON EMATEN DEN baldintzatu egingo du

	Zerbitzua zenbat puntutan eskaintzen den	
Bezere-hornitzaile harremana	TOKI BAKARRA	TOKI ANITZ
<i>Bezera da datorrena</i>	Teatroa, Kontzertua, ekitaldi zehatza, Hortzetako kontsulta, medikua, hile apaindegia	Autobus zerbitzua Jatetxe katea Banku bulegoak Korreora pakete baten igorpena
<i>Enpresa da datorrena</i>	Margoketa, dekorazio ala iturgintza zerbitzua...	Korreorearen ematea Errepidean asistentzia zb
<i>Zerbitzuaren topaketa distantziara ematen da</i>	Irrati katea Telebista katea Telefono konpainia	
<i>Aukera asko: bezera dator ala enpresa dator ala distantziara eskaini daiteke</i>	Tokain ematea + internet bidez+ arrera telefonikoa... Adibidez, banku bat, <i>on line</i> saltzen duen danda...	

2.- Zerbitzuen banaketa prozesua

Zein INPLIKAZIO du honek merkataritza txikizkariarentzako?

SALMENTA PUNTUAREN OINARRIZKO ERREGELAK

KOKAPENA

KOKAPENA

KOKAPENA

2.- Zerbitzuen banaketa prozesua

*Erakaki Estrategikoa merkataritza sektorean :
LEKUTASUNA / KOKAPENA*



Garrantzitsua KOKAPENA

hemen?

2.- Zerbitzuen banaketa prozesua

*Erakaki Estrategikoa merkataritza sektorean :
LEKUTASUNA / KOKAPENA*



LEKUTASUNA...

Negozio guztietan garrantzia bera dauka?

2.- Zerbitzuen banaketa prozesua

Erakaki Estrategikoa merkataritza sektorean :

LEKUTASUNA / KOKAPENA

Garrantzia duen bakarra da?

Ctra. de Santo Domingo, Bilbao, País Vasco, España
La dirección es aproximada.



2.- Zerbitzuen banaketa prozesua

Erakaki Estrategikoa merkataritza sektorean :
LEKUTASUNA / KOKAPENA



Beste aldagi batzuk daude:

PREZIOA

PERTSONALA

SUSTAPENAK

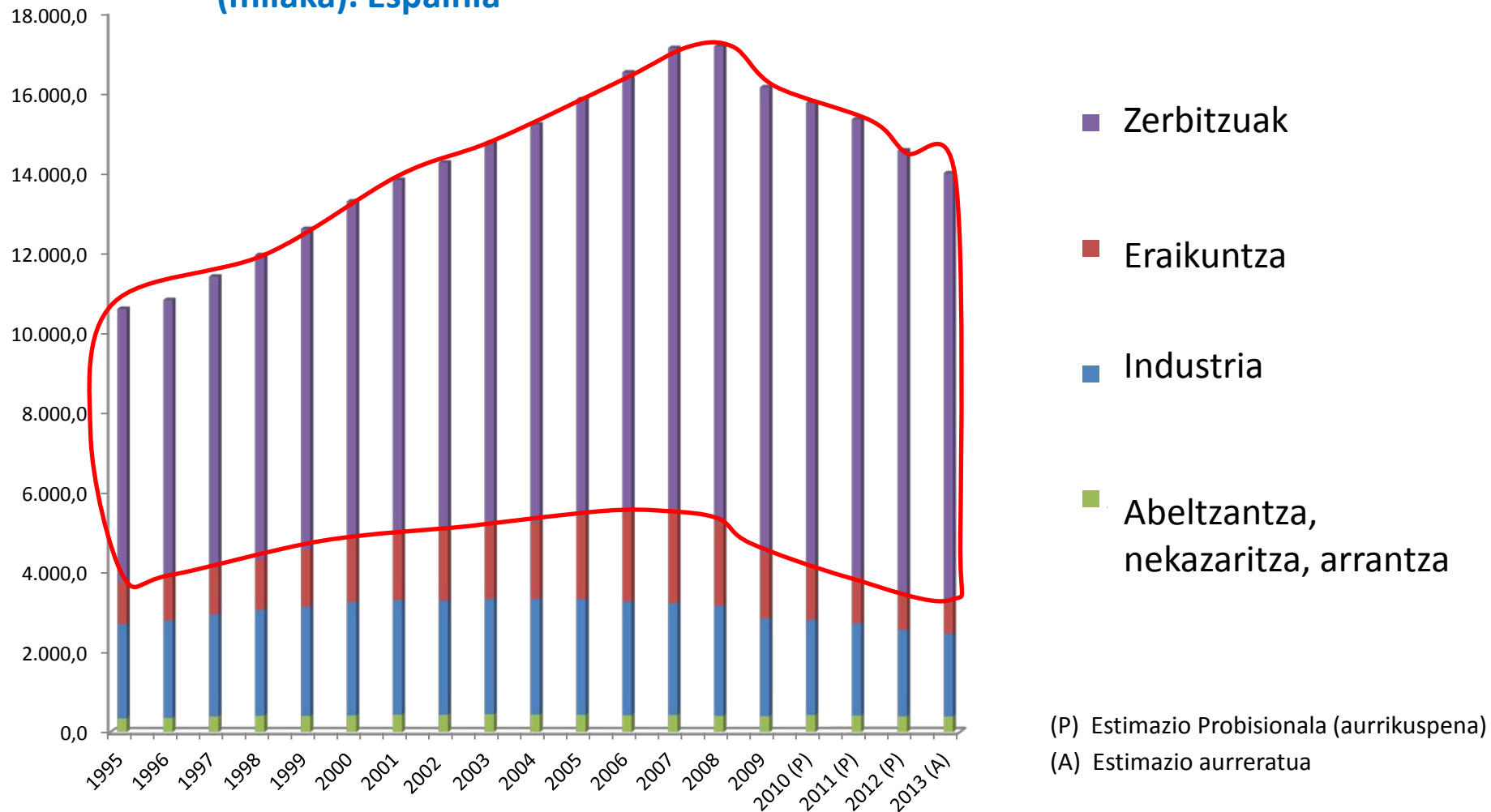
POSIZIONAMENDUA ...

Kortederra Auzoa, Galdácano, País Vasco, España
La dirección es aproximada.

3.- Merkataritza sektorea

3.1. Tamaina eta garrantzia Estatuko ekonomian

Ekonomia sektoreetan lanpostu zenbatekoa (milaka). Espainia

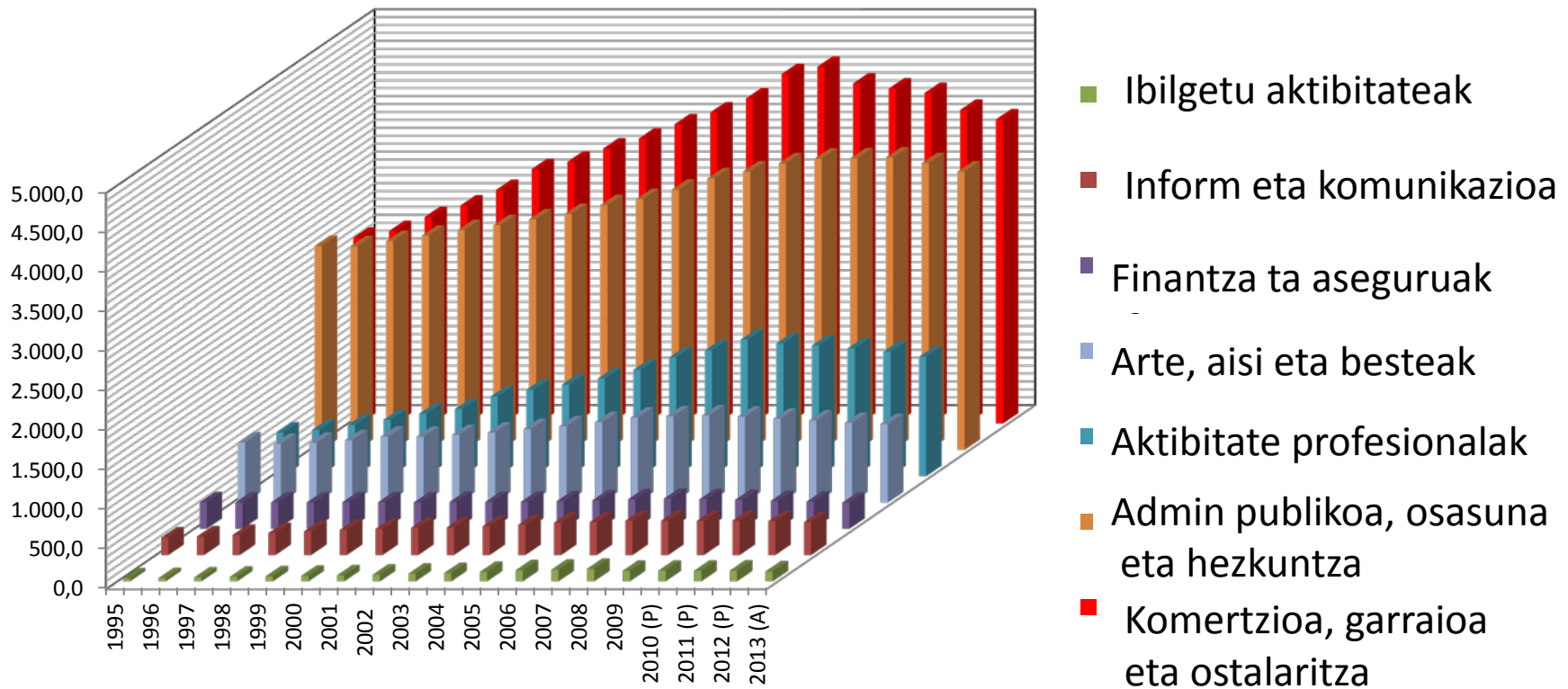


(P) Estimazio Probisional (aurrikuspena)
(A) Estimazio aurreratua

3.- Merkataritza sektorea

3.1. Tamaina eta garrantzia Estatuko ekonomian

Ekonomia Azpi-sektoreetan lanpostu zenbatekoa (milaka). Espainia



(P) Estimazio Probisional (aurrikuspena)

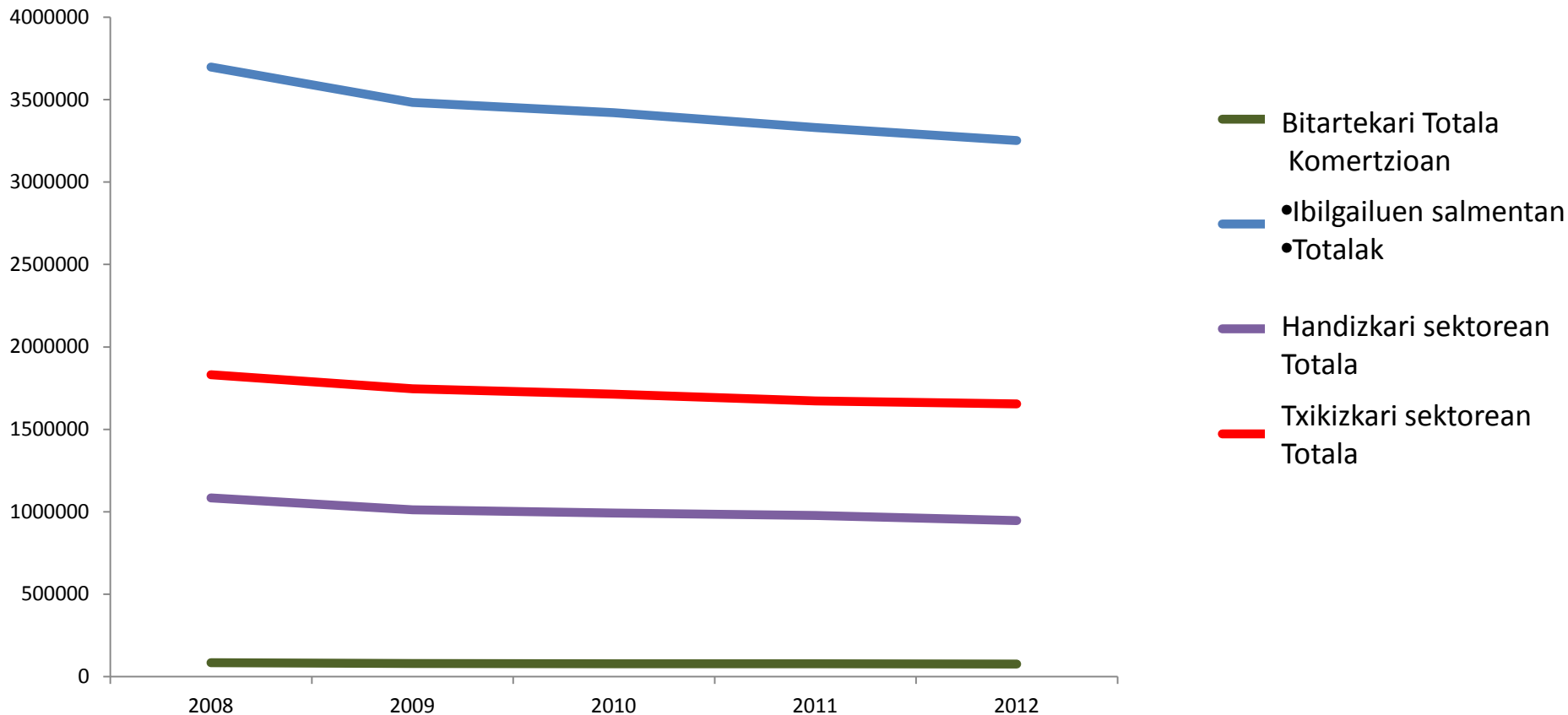
(A) Estimazio aurreratua

3.- Merkataritza sektorea

3.1. Tamaina eta garrantzia Estatuko ekonomian

Komertzio Sektorea

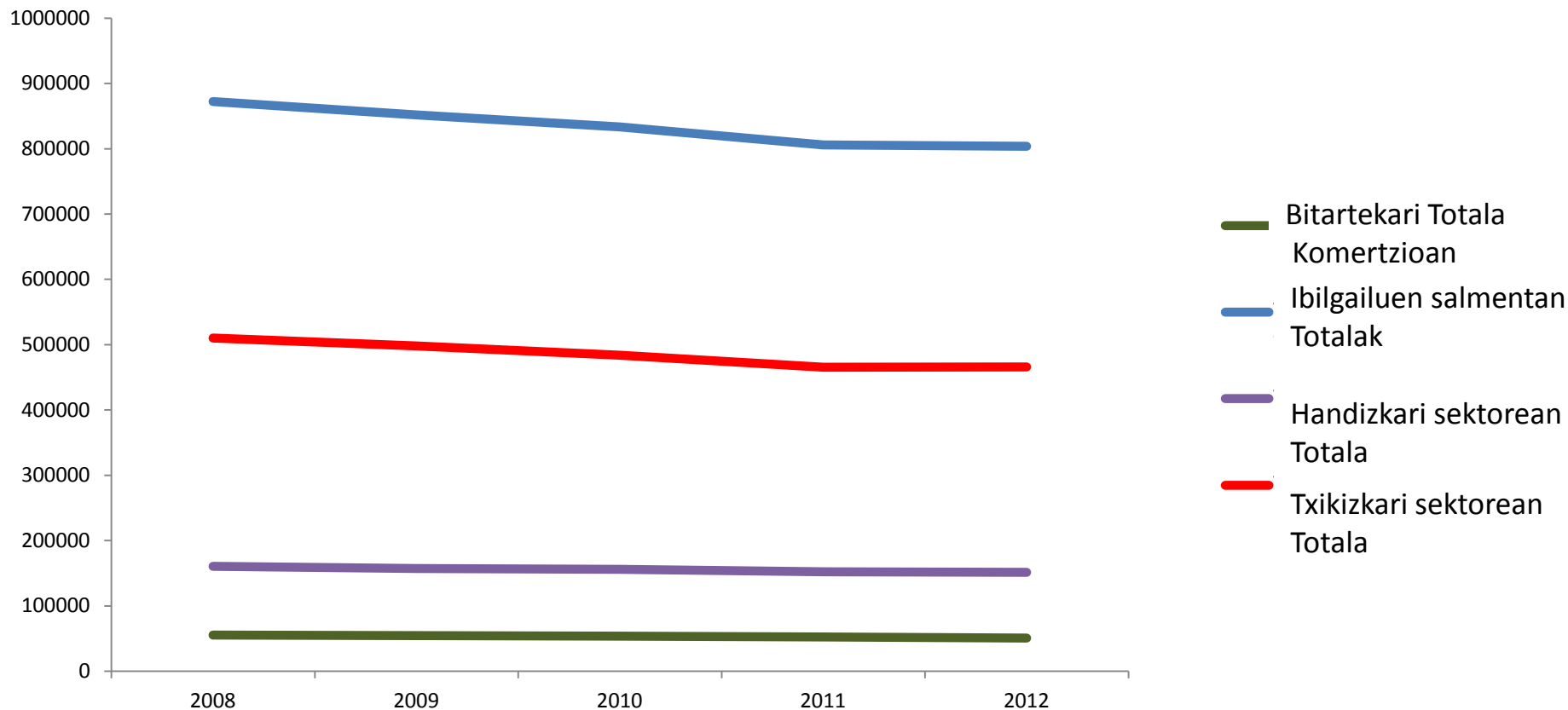
Balio erantzia. Merkatu prezioetan (Mila €)



3.- Merkataritza sektorea

3.1. Tamaina eta garrantzia Estatuko ekonomian

Komertzio Sektorea Lanpostu kopurua (urteko batzab)



3.- Merkataritza sektorea

3.2. Arrakastarako faktoreak

Bideragarritasun komertziala:

- Kokapena kontsumo-nukleo baten inguruan aurkitzen da?
- Antzinatea eta lekuaren baldintza urbanistikoak zeintzu dira?
- Merkataritza-zona barruan dago?
- Zeintzu dira merkataritza-zonaren ezaugarri nagusiak?
- Lekua beste merkataritza-lokal batzuen alboan dago?
- Osagarritasunik edo alboko lokalekiko konpetentziarik dago?

Eskuragarritasuna

- Zein da lekura iristea baimentzen duten bitarteko eta errepidezko egiturak?
- Lekura sartzeko ala heltzeko hesi natural edo artifizialik ba al dago?
- Merkataritza-negoziaren gaineko auzokideen eragina zeinda?-
- Kokapenak ba al dauka ikuspen ona bidetik?
- Igarotze-fluxu maximo eta minimoen arteko oreka dago?
- Zein den aparkalekuen egokitzapena?
- Hornitzaileen emateak errazki egin daitezke?

Aspektu legalak:

- Lekuaren kokapena establezimenduaren merkataritza-jarduerarekin bateragarria da?
- Establezimenduak baditu baimenak eta kokapen hori erabiltzeko lizentzia espezifikokoak?
- Dendaren diseinu arkitektonikoak kokapeneko eraikuntza kodeak errespetatzen ditu?
- Erakusleioa eta kanpoko kartelak urbanizazio-ordenantzekin bateragarriak dira?

Faktore ekonomikoak:

- Zein dira okupazio kostuak?
- Eskuratzea edo kokapen-lekuaren alokairua zein da?
- Zeintzu dira dendaren mantenu kostuak?
- Merkataritza-zonaren zerbitzu amankomunen ustiapenagatik gastuak daude ?
- Kokapenaren abantailek gastuak konpentsatzen dituzte?

3.- Merkataritza sektorea

3.2. Arrakastarako faktoreak



Retailing-aren 7 "P"ak :

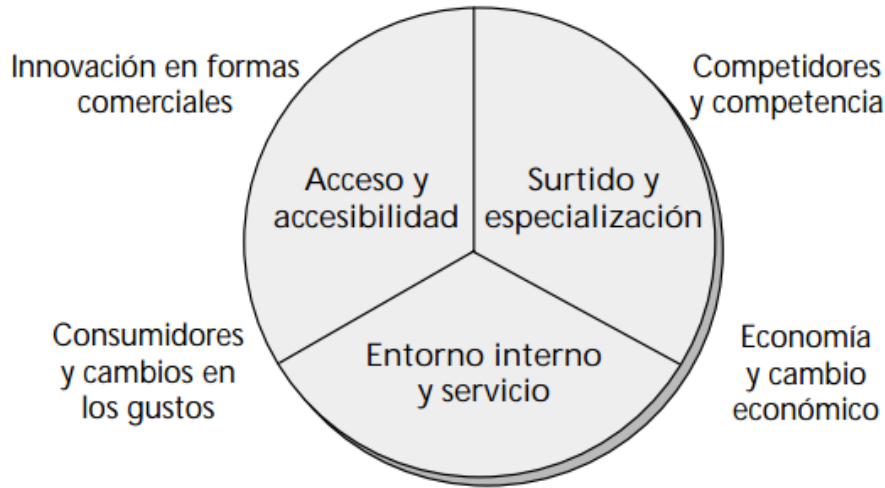
- 1 Plaza (lekutasuna)
- 2 Produktua
- 3 Pertsonala
- 4 Prozesua
- 5 Prezioa
- 6 Promozioa
- 7 Posizionamendua

3.- Merkataritza sektorea

3.2. Arrakastarako faktoreak sektore txikizkarian. ZENTRU KOMERTZIALAK

GRAFICO 1

ELEMENTOS CONTROLABLES DEL CENTRO COMERCIAL Y SU ENTORNO



Fuente: Howard (1997).

CUADRO 2

RECURSOS Y CAPACIDADES DEL CENTRO COMERCIAL

RECURSOS TANGIBLES	RECURSOS INTANGIBLES
<p><i>ACCESO Y ACCESIBILIDAD</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación estratégica. • Facilidad de acceso. • Aparcamiento suficiente. 	<p><i>SERVICIOS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aparcamiento gratuito. • Atención al cliente. • Amplitud del horario de apertura.
<p><i>SURTIDO Y ESPECIALIZACION</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Variedad de establecimientos. • Variedad de estilos. • Establecimientos de calidad. • Establecimientos reconocidos. • Presencia de cadenas y franquicias. • Presencia de un hipermercado. • Presencia de un gran almacén. • Presencia de comerciantes independientes. • Buenos precios. • Oferta atractiva de ocio y restauración. 	<p><i>PERSONAL</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencia de un líder carismático. • Profesionalidad del equipo de gestión. • Personal especializado en marketing.
	<p><i>FINANCIEROS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de recursos financieros.
	<p><i>CAPACIDADES</i></p>
	<p><i>MARKETING</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Interés por satisfacer y fidelizar al cliente. • Realización de campañas publicitarias. • Realización de estudios de mercado. • Relaciones públicas. • Vigilancia de la competencia. • Realización de otras actividades de marketing.
	<p><i>MEZCLA COMERCIAL</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de intereses entre gestión y comerciantes. • Gestión de locales desalojados. • Gestión económico-financiera.
<p><i>ENTORNO INTERNO</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Atractivo de las instalaciones y del entorno. • Ofertas y promociones atractivas. • Eventos y exhibiciones de interés. 	
<p><i>TECNOLOGICOS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de tecnologías para la gestión. 	

ITURRIA: Frasset y Vallet (2001): "Los factores clave en la gestión estratégica de centros comerciales. Una investigación empírica", *Boletín Económico de ICE*, N° 2707, pp. 23-38

3.- Merkataritza sektorea

3.2. Arrakastarako faktoreak sektore txikizkarian.

SALMENTA BIRTUALAK

- **ERABILTZE ERREZTASUNA**
- **BEZEROARI ARRETA**
- **PRODUKTUEN ESKURAGARRITASUNA**
- **EDUKIAK (*blog*)**
- **ERAKARGARRITASUN FAKTOREAK**

Iturria: <http://www.cecarm.com/servlet/s.SI?METHOD=DETALLENOTICIA&sit=c,731,m,2628&id=33578>

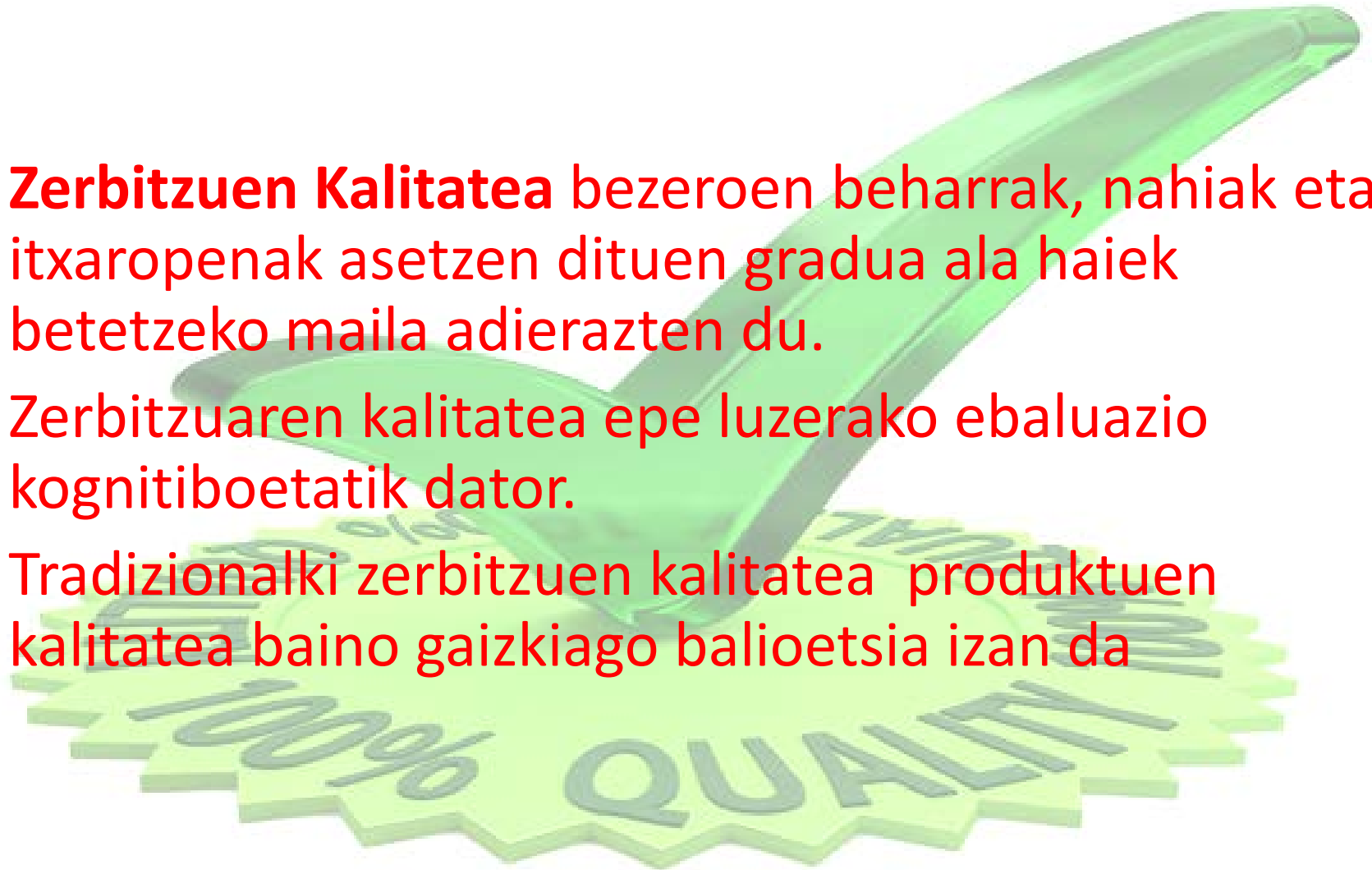
3.- Merkataritza sektorea

3.3. Merkataritza sektorean kalitatearen kudeaketa

Zerbitzuen Kalitatea bezeroen beharrak, nahiak eta itxaropenak asetzen dituen gradua ala haiek betetzeko maila adierazten du.

Zerbitzuaren kalitatea epe luzerako ebaluazio kognitiboetatik dator.

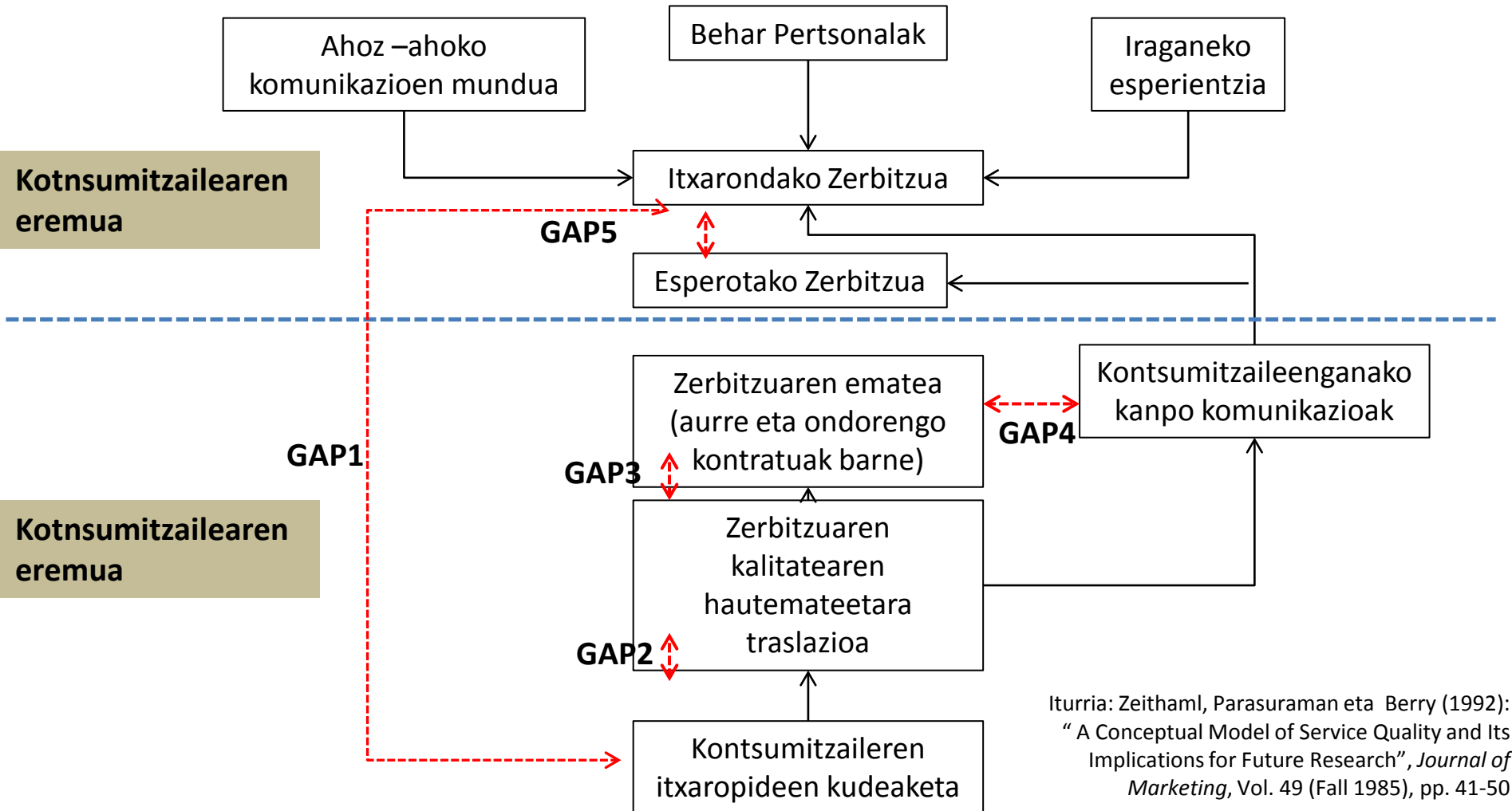
Tradizionalki zerbitzuen kalitatea produktuen kalitatea baino gaizkiago balioetsia izan da



3.- Merkataritza sektorea

3.3. Merkataritza sektorean kalitatearen kudeaketa

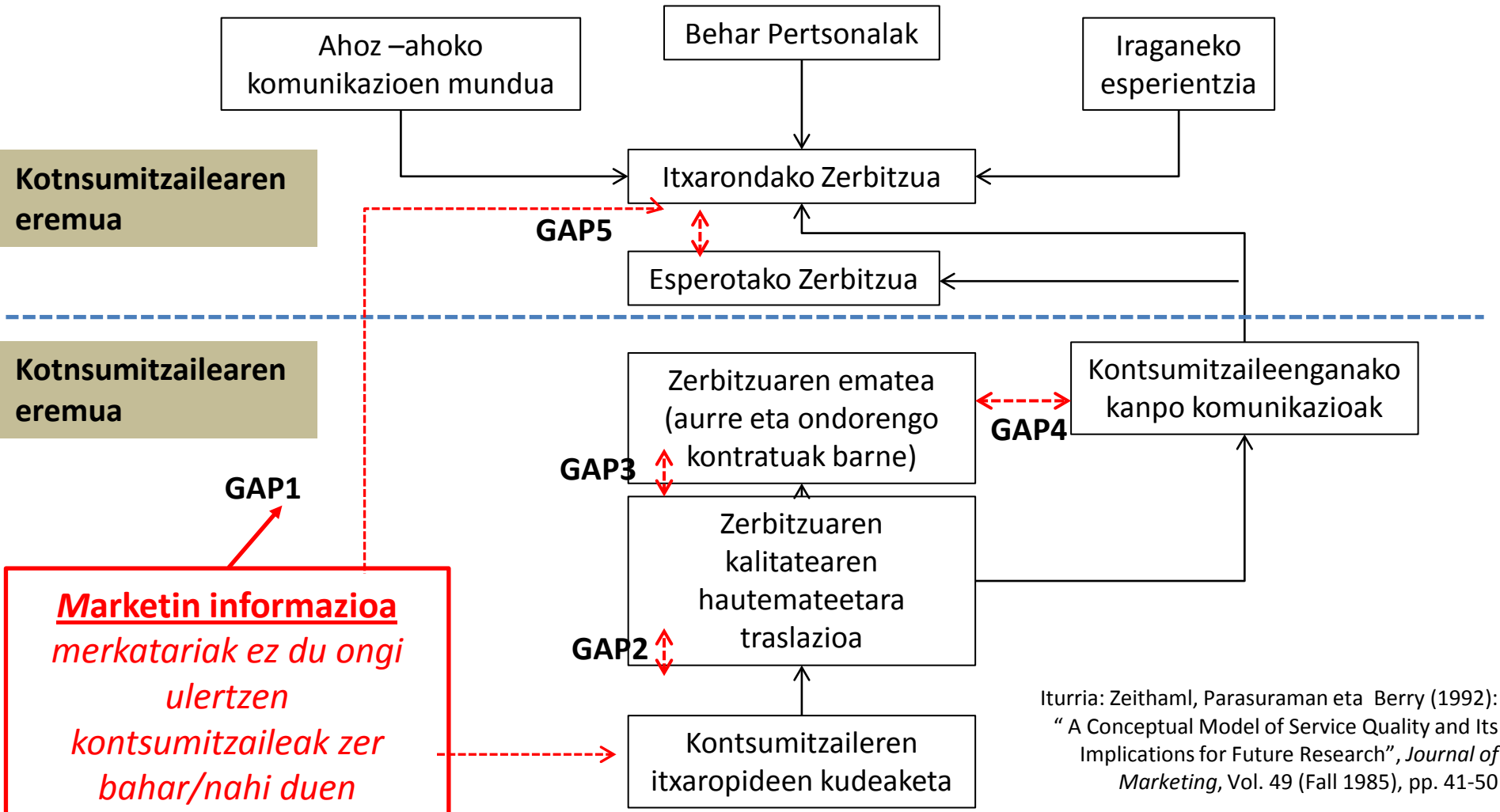
Kalitatearen hobekuntza hutsak edo *gap-ak* zehaztuz lor daiteke



3.- Merkataritza sektorea

3.3. Merkataritza sektorean kalitatearen kudeaketa

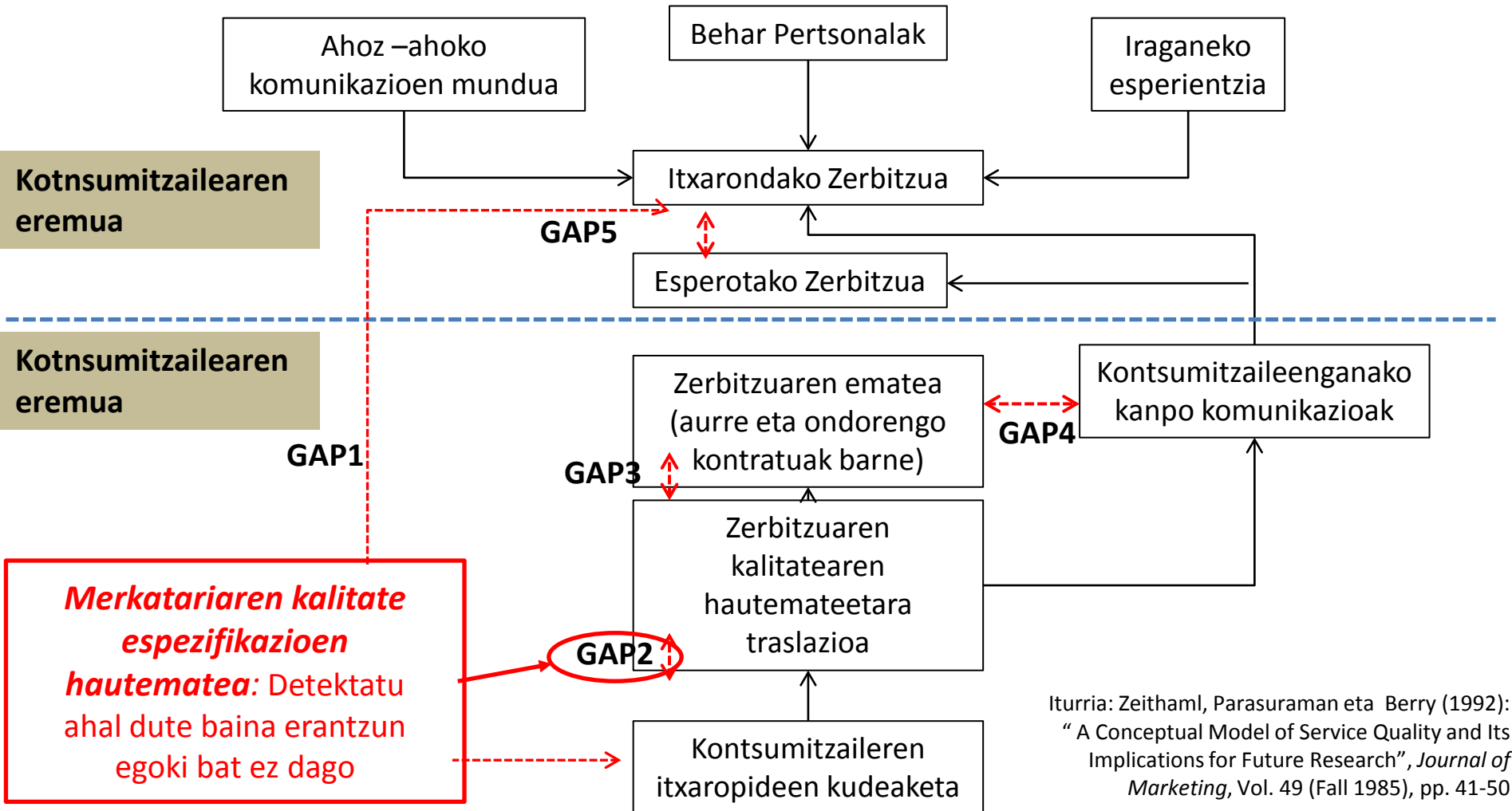
Kalitatearen hobekuntza hutsak edo *gap-ak* zehaztuz lor daiteke



3.- Merkataritza sektorea

3.3. Merkataritza sektorean kalitatearen kudeaketa

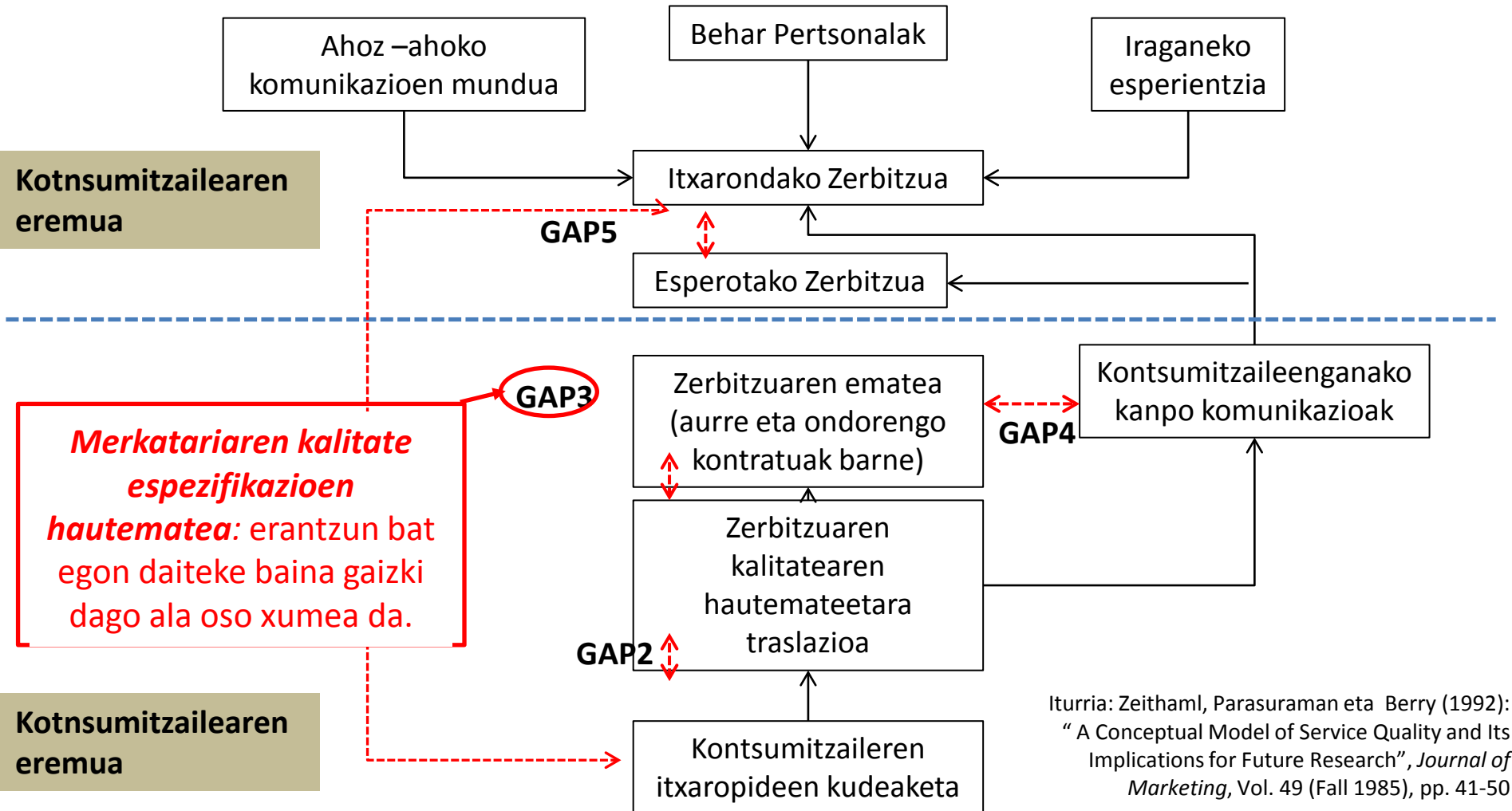
Kalitatearen hobekuntza hutsak edo *gap-ak* zehaztuz lor daiteke



3.- Merkataritza sektorea

3.3. Merkataritza sektorean kalitatearen kudeaketa

Kalitatearen hobekuntza hutsak edo *gap-ak* zehaztuz lor daiteke

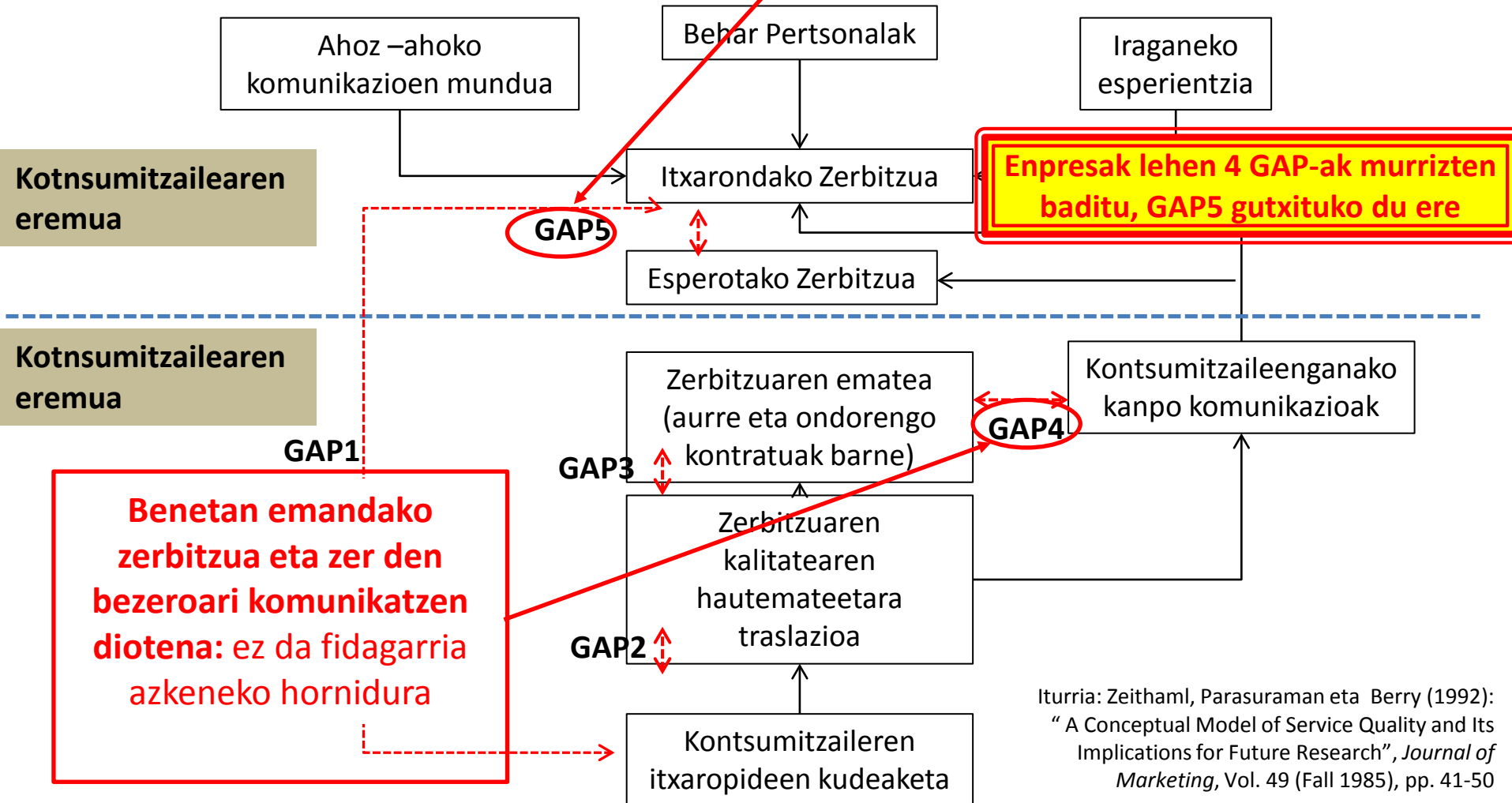


3.- Merkataritza sektorea

3.3. Merkataritza sektorean kalitatearen kudeaketa

Kalitatearen hobekuntza hutsak edo *gap*-ak zehaztu

Kontsumitzaileak zer espero duen eta benetan zer jasotzen duen:
 $GAP5 = f\{GAP1, GAP2, GAP3, GAP4\}$

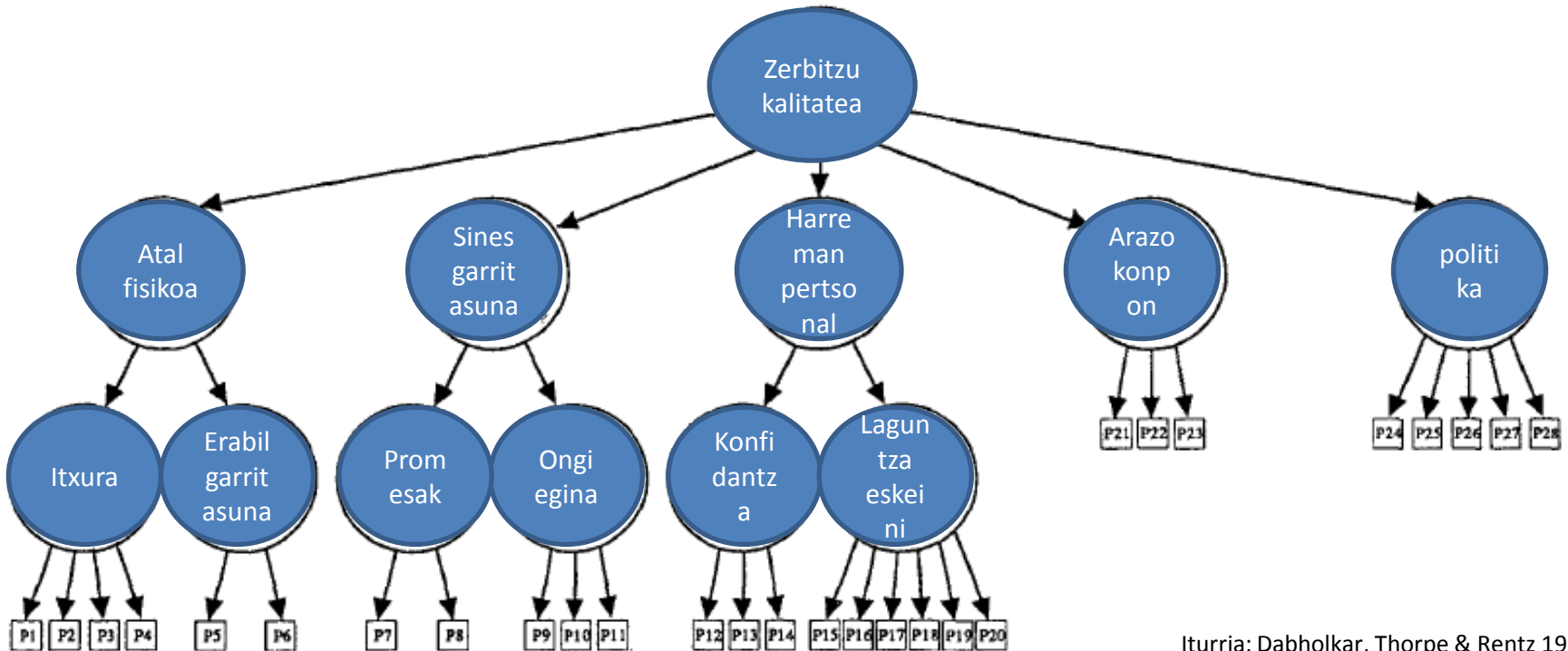


3.- Merkataritza sektorea

3.3. Merkataritza sektorean kalitatearen kudeaketa

Merkataritza-sektoreko zerbitzuaren kalitatearen neurketa ereduaren adibidea

FIGURE 1
Proposed Hierarchical Structure for Retail Service Quality



3.- Merkataritza sektorea

3.3. Merkataritza sektorean kalitatearen kudeaketa

**Kalitatearen bermea askorentzako NEGOZIO bilakatu da,
zerbitzua besterik ez beste batzuentzat den bitartean**

UNE 175001

MERKATARITZA TXIKIZKARITZAREN KALITATE ZIGILUA → AENORek emana

<http://www.camaralanzarote.org/34-establecimientos-de-lanzarote-han-certificado-su-calidad-con-la-camara/>

