

MERKATARITZA INGELESA

PRESTAKUNTZA-EDUKIAK

IRAUPENA: 60 ordu

1. ATZERRIKO HIZKUNTZA BATEN OINARRIZKO ERABILERA HARRERAN ETA BEZEROAREKIKO HARREMANETAN

- 1.1. Sintaxiari, morfologiari, fonetikari, adierazpenei, hizkuntza-egiturei, hiztegiari eta lexikoari buruzko oinarrizko ezagutzak:
 - Atzerriko hizkuntzaren oinarrizko kontzeptuak.
 - Agurrekin, aurkezpenekin, agurrekin, ohiko adeitasun-tratamenduekin, telefono bidezko komunikazioarekin, deskribapenarekin eta harreraren eta bezeroarekiko harremanaren alderdi fonologikoekin lotutako ezagutzak.
- 1.2. Giza harremanak eta harreman sozioprosesionalak arautzen dituzten oinarrizko arauak eta ohiturak identifikatzea eta aztertzea.
- 1.3. Kortesiako konbentzioak eta jarraibideak, harreman eta jarraibide profesionalek, ordutegiak, tokiko jaiak eta jai profesionalek, eta hitzik gabeko hizkuntzara egokitzea.
- 1.4. Pertsonen aurkezpena, agurrak eta solaskideen identifikazioa.
- 1.5. Mezuak hainbat euskarritan jasotzea eta transmititzea:
 - Aurrez aurrekoa.
 - Telefono bidezkoa.
 - Telematikoa.
- 1.6. Informazio-eskaera errazak edo bestelakoak identifikatzea eta ebatzea.
- 1.7. Harreran eta bezeroarekiko harremanean komunikazio-estilo formalek eta informalek bereiztea.
- 1.8. Ikus-entzunezko materiala – sustapenekoak, informazio-txostena edo bestelakoak egitea.

2. AHOZKO ETA IDATZIZKO OINARRIZKO KOMUNIKAZIOA, ATZERRIKO HIZKUNTZA BATEAN, BEZEROARENTZAKO ARRETAN ETA KEXA EDO ERREKLAMAZIOEN TRATAMENDUAN

- 2.1. Hiztegia, baliabideak, hizkuntza-egiturak, oinarrizko lexikoa eta, horren ondorioz, bezeroarentzako arretarekin lotutako alderdi fonologikoak, eta kexen eta

erreklamazioen tratamendua euskarri desberdinetan: telefono bidezkoa, aurrez aurrekoa, telematikoa.

- 2.2. Bezeroarentzako arretan eta kexen eta erreklamazioen tratamenduan erabili beharreko teknikak: egindako esaldiak, birak, konbentzioak, kortesia-jarraibideak, harremanak eta jarraibide profesionalak.
- 2.3. Erakundeko bisiten harreran eta arretan ahozko edo telefono bidezko informazioa trukatzeari buruz:
 - Diskurtsoa egituratzea.
 - Galderak eta erantzunak egitea.
 - Oinarrizko jarrerak.
- 2.4. Produktuen/zerbitzuen aurkezpena: produktuen/zerbitzuen ezaugarriak, neurriak, kantitateak, zerbitzu erantsiak, ordaintzeko baldintzak eta saldu osteko zerbitzuak, besteak beste.
- 2.5. Atzerriko hizkuntza batean egindako elkarrizketetan, saltzeko edo erosteko baldintzak eta helburu sozioprofesionalen lorpenak argudiatzea.
- 2.6. Interakzioa kexak eta erreklamazioak aurkezteko egoeretan, eta egiaztapen-estrategiak aplikatzea:
 - Argibideak edo errepikapenak eskatzea.
 - Esanahiak berrestea edo komunikazio bat birformulatzea.
- 2.7. Agendak planifikatzea: hitzarmena, atzerapena, hitzorduak baliogabetzea eta erlazioatutako informazio sozioprofesionala biltzea.
- 2.8. Bezeroaren arretarekin lotutako dokumentuak betetzea, eta kexak eta erreklamazioak tratatzea, euskarri mota guztietan.

3. ATZERRIKO HIZKUNTZA BATEAN ADMINISTRAZIO- ETA MERKATARITZA-DOKUMENTAZIOA PRESTATZEA

- 3.1. Baliabideak, hiztegia, hizkuntza-egiturak eta oinarrizko lexikoa:
 - Eskaeren kudeaketaren, salerosketaren eta merkataritzako korrespondentziaren berezko alderdi fonologikoak.
 - Erabilitako euskarriak: faxa, posta elektronikoa, gutuna edo antzekoak.
- 3.2. Idatzizko komunikazioan administrazio- eta merkataritza-eremua erabiltzea: kortesiazko konbentzioak eta jarraibideak, harremanak eta jarraibide profesionalak.
- 3.3. Administrazio- eta merkataritza-arloko dokumentuak egiteko ohiko egitura eta formulak, estilo formala eta informala.

- 3.4. Administrazio- eta merkataritza-prozesuarekin lotutako dokumentazioa eta informazioa interpretatzea
- 3.5. Testu errazak itzultzea.
- 3.6. Ohiko dokumentuak hainbat euskarritan betetzea:
 - Korrespondentzia komertziala.
 - Informazioa eskatzeko gutunak.
- 3.7. Salerosketa-baldintzak, aurrekontuak eskatzeko baldintzak eta eskaera-erantzunak: albaranak. Garraio-dokumentuak. Fakturak. Eskaintzak. Salgaiak eta hartu-agiriak bidaltzea. Ez ordaintzeekin lotutako gutunak, fase guztietan, edo antzeko beste batzuk.
- 3.8. Pres egitea