

### PRESTAKUNTZA-MODULUAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK

PRESTAKUNTZA-MODULUA	ATZERRIKO HIZKUNTZA PROFESIONALA BEZEROEKIKO HARREMANETAKO JARDUERA ADMINISTRATIBOETAN	Iraupena	90
Kodea	MF0977_2		
Lanbide-arloa	ADMINISTRAZIOA ETA KUDEAKETA		
Lanbide-eremua	Informazioaren eta komunikazioaren kudeaketa		
Profesionaltasun-ziurtagiria	Jarduera administratiboak bezeroekiko harremanetan	Maila	2
Profesionaltasun-ziurtagiria osatzeko gainerako prestakuntza	Harrera- eta komunikazio-teknikak.	Iraupena	90
	Bezeroarentzako arreta merkataritza-prozesuan		40
	Merkataritza-prozesuaren kudeaketa administratiboak		80
	Merkataritza-kudeaketako aplikazio informatikoak		40
	Datuen grabazioa. (zeharkakoa)		90
	Fitxategien kudeaketa (zeharkakoa)		60
	Sistema eragilea, informazioa bilatzea: Internet/intraneta eta posta elektronikoa		30
	Testu-tratamenduetarako aplikazio informatikoak		30
	Kalkulu-orrien aplikazio informatikoak		50
	Datu-base erlazionaletarako aplikazio informatikoak		50
	Aurkezpenetarako aplikazio informatikoak: informazio-grafikoak		30
	Bezeroekiko harrerako eta harremanetako jarduera administratiboetako lanekoak ez diren lanbide-jardunbideak.		120

#### A atala: GAITASUN-ERREFERENTEA

Prestakuntza-modulu hau bat dator gaitasun-atal honekin: UC0977\_2 ATZERRIKO HIZKUNTZA BATEAN KOMUNIKATZEA ERABILTZAILA INDEPENDENTE MAILAREKIN (B1 ATALASEA, TARTEKO MAILAREN BALIOKIDEA) BEZEROEKIKO HARREMANETAKO JARDUERA ADMINISTRATIBOETAN

#### B atala: AHALMENEN ETA EDUKIEN ZEHAZTAPENA

##### Ahalmenak eta ebaluazio-irizpideak

A1: Bezeroekiko harremanetako kudeaketa administratiboko ohiko zuzumenetako ideia orokorrak eta xehetasunak atzerriko hizkuntza estandar batean ulertzea, elkarrizketa, grabazio eta jarraibideen bidez, edo bestela, eta distorsio edo zaratarik gabe transmititzen direnean.

Ei1.1 Bezeroekiko harremanetako jarduera administratiboko ohiko gaiei buruzko elkarrizketa errazetako informazio orokorra eta xehetasunak ulertzea, garbi eta azentu ezagun batez ahoskatuak badira.

Ei1.2 Lineaz kanpoko komunikazio-kasu praktiko ondo zehaztu batean, zeinean informazio, produktu edo zerbitzu profesional jakin batzuk eskatzen baitira atzerriko hizkuntza garbi ahoskatu batean:

- Komunikazioaren ideia nagusia identifikatzea.
- Bigarren mailako ideiak ondorioztatzea.
- Bezero-mota bereiztea.
- Bezeroaren eskariaren puntu nagusiak identifikatzea.

Ei1.3 Hizkuntza estandarreko ahozko jarraibide xeheak eta mezuak oinarri hartuta, haien ezaugarriak behar bezala zehaztuta egonik eta argi ahoskatuta egonik, alderdi garrantzitsuak ulertzea, eta beharrezko oharrak egitea.

Ei1.4 Telefono-dei baten kasu praktiko batean (hitzorduen kudeaketa, eskariei, fakturei eta erreklamazioei buruzko oinarritzko informazioa berrestea), egitura eta formula beharrezkoak eta oinarritzkoak erabiltzen direla kontuan hartuz:

- Mezua bere testuinguruan kokatzea.
- Eskariaren elementu espezifiko garrantzitsuenak identifikatzea.
- Deia identifikatzea.

Ei1.5 Hedabide batean hizkuntza erraz estandarrean emandako hitzaldi labur bat edo elkarrizketa bat entzunez:

- Mezuaren edukia ulertzea.
- Mezuaren elementu espezifiko garrantzitsuenak identifikatzea.
- Bigarren mailako ideiak ondorioztatzea.

Ei1.6 Narrazioak, deskribapenak, abestiak edo beste batzuk entzun ondoren, mezua osatzen duten elementuen sekuentzia ematea.

A2: Atzerriko hizkuntza estandarrean idatzitako ohiko dokumentazio profesional erraza —bezeroarekiko harremanetako jarduera administratiboetako buruzkoa— interpretatzea, informazio garrantzitsua lortuz, eta, behar izanez gero, kontsulta-materiala eta hiztegiak erabiliz.

EI2.1 Zenbait inguru profesionaleko salerosketa-eragiketarako ohiko dokumentu —gutun komertzialak, albaranak, fakturak, formularioak eta beste batzuk— eta lexikoa identifikatzea.

EI2.2 Dokumentuak interpretatzeko eta itzultzeko laguntza-tresna egokienak identifikatzea, konbentzionalak zein informatikoak, eta sarbide azkar eta zehatzekoak.

EI2.3 Lanbide-eremuko dokumentu erraz bat ulertu ondoren (gutun komertzialak, jarraibide tekniko errazak, liburuxkak, katalogoak, faxak, mezu elektronikoak, iragarkiak, dokumentu ofizialak laburrak edo beste batzuk):

- Dokumentuaren oinarriko ezaugarriak identifikatzea.
- Informazio horren funtsezko datuak detektatzea edo aurkitzea.
- Atal bakoitzean zer informazio eskatzen den identifikatzea.
- Dokumentuan esaten denak inguru profesional espezifikoan zer esan nahi duen interpretatzea.
- Testua idatziz laburbiltzea, eta alderdi giltzarriak nabarmentzea.

EI2.4 Inguru profesionaleko dokumentu erreala erraz eta ohikoak (eskari-proposamenak, albaranak, fakturak, garraio-dokumentuak edo beste batzuk) irakurri eta ulertu ondoren, eta dokumentu horiei buruzko datu ondo zehaztuak ditugula kontuan hartuz:

- Dokumentuaren oinarriko ezaugarriak identifikatzea.
- Atal bakoitzean zer informazio eskatzen den identifikatzea.
- Funsezko datuak eta xehetasun garrantzitsuak detektatzea edo aurkitzea.
- Dokumentuak betetzea emandako datu egokiekin.
- Dokumentuan esaten denak inguru profesional espezifikoan zer esan nahi duen interpretatzea.

A3: Mezu errazak, ondo lotuta, egituratuta eta hitz-jarioz adieraztea ahoz, eremu sozialeko eta administrazio- eta harrera-arloetako eremu profesionaleko ohiko egoera ez konplexuetan, behar bezala erabiliz ohiko kortesia-arauak.

EI3.1 Agurretako eta aurkezpenetako egiturak, erregistroak eta formalitateak identifikatzea, baita egoera horiei dagozkien protokoloa eta kortesia-arauak ere.

EI3.2 Bezeroen hitzorduak kudeatzeari buruzko ahozko mezuak edo argibideak aurrez aurre eta zuzenean transmititzeko egoera simulatu batean, ezaugarriak behar bezala zehaztuta egonik:

- Hitzorduen kudeaketan (komunikatzea, bertan behera uztea, atzeratzea, et abar) proposatutako mezuak behar bezain arin helaraztea, eta, behar den kasuetan, datuak errepikatuzko eskatzea bezeroari.
- Ahoz, eta erraz, deskribatzea bisitak banatzean proposatutako jarraibideen edo prozeduren pausoak: helbideak, garraioak, aretoak, bulego profesionalak, beste batzuk.
- Behar adinako erraztasunez erabiltzea eremu profesionaleko terminologia hitzorduak eta bezeroarekiko harrera kudeatzean.

EI3.3 Bezeroei harrera egiteko eta aurkezpena egiteko egoera ondo zehaztu batean:

- Behar adinako erraztasunez erabiltzea solaskidearen hizkuntzara eta kulturara egokitutako kortesia-egiturak eta -formulak.
- Behar adinako erraztasunez erabiltzea bisitaria identifikatzeko esamoldeak edo identifikatu ahal izateko informazioa eskatzekoak.
- Gerta daitezkeen atzerapen edo absentsiei buruzko mezuak behar adinako erraztasunez helaraztea, lexiko eta esamolde egoki ohikoenak erabiliz.
- Aurkezpenetako esamolde ohikoenak behar adinako erraztasunez erabiltzea.

EI3.4 Bezeroarekiko harremanetako eremuko kasu ondo zehaztu batean, zeinean informazio profesional erraza eskatzen eta ematen baita (jarduera, produktuak edo zerbitzuak, ordutegiak, edo beste batzuk):

- Ahal den neurrian, informazio-eskari ohikoenak planifikatzea.
- Argi eta behar dinako erraztasunez formulatzea informazio-eskarietako galdera egokiak.
- Bezeroei behar adinako erraztasunez egitea galdera egokiak, haien eskariak ondo ulertzeko.
- Behar izanez gero, galderak berriz formulatzea, ziurtatuz solaskideak ondo ulertu dituela.
- Eskatutako informazioa behar adinako erraztasunez ematea, deskribapen errazak eta administrazio- eta harrera-arloetako berariazko hiztegi oinarriko erabiliz.
- Behar izanez gero, erantzuna berriz formulatzea, ziurtatuz solaskideak ondo ulertu duela.

EI3.5 Mezu telefoniko edo telematikoak grabatzeko simulazio ondo zehaztuetan grabazio sinpleak egitea, argi eta behar adinako erraztasunez, bezeroa artatzeko kasu hauetan:

- Absentsiak, oporren ondorioz.
- Une jakin batean artatu ezina.
- Establezimenduaren ordutegiari buruzko informazioa.
- Establezimenduaren helbide- eta ordutegi-aldaketa; beste batzuk

A4: Bezeroarekiko harremanetako jarduera administratiboetako testu sinple eta ohikoak atzerriko hizkuntza batean idaztea eta betetzea, zehatz eta edozein euskarri-motatan, oinarriko hizkuntza tekniko egokia erabiliz, eta zuzentasun formalaren, lexikoaren, ortografikoaren eta sintaktikoaren irizpideak betez.

EI4.1 Bezeroarekiko harremanetako jarduera administratiboan dokumentazioan erabiltzeko oinarritzko hiztegi orokorra identifikatzea (korrespondentzia komertzial konbentzional eta elektronikoetan, eskarietan, albaranetan, fakturretan, eta beste batzuetan).

EI4.2 Zuzentasun arrazoizkoarekin erabiltzea oinarritzko elementu gramatikalak, puntuazio-markak, lanbide-esparruko erabilera orokorreko eta espezializatuko hitzen ortografia eta gertatzeko aukera gehien duten egoerekin erlazioan dutako egitura-zerrenda bat.

EI4.3 Eskakizun edo eskabide profesionalei buruzko jarraibide erraz eta xeheak abiapuntu harturik:

- Jasotako argibideak zehatz interpretatzea.
- Eskaera-mota identifikatzea (informazio-eskaera, produktu edo zerbitzuen eskaintzak, eskaera-zuzenketak edo -ezeztapenak, bisita- eta/edo bilera-eskaerak eta beste), egitura formalak egokituz.
- Jarraibideak interpretatzea eta prestatutako dokumentazioaren laburpenak idaztea.
- Behar diren dokumentuak (gutun komertzialak, fakturak, eskaerak, formularioak eta beste) haietan erabiltzen den hizkuntza arrotzaren herrialdeko arauak jarraikiz idaztea edo betetzea.

EI4.4 Aurkezpen-gutun zenbait eta haiekin loturiko curriculumak atzerriko hizkuntza batean idatzita jaso ondoren:

- Aurkezpen-gutunaren edukia aztertzea, eta erakundeko zer sailetara bidali behar den erabakitzea.
- CVko atal bakoitzean jasotako informazioa identifikatzea.

EI4.5 Eskari bat egiteko datu behar bezala zehaztuak oinarri harturik:

- Dokumentu profesional egokiak betetzea: eskariaren kudeaketa, eskari-proposamena, albarana, faktura, garraio-gutuna, beste batzuk.
- Gutun komertzialak, mezu elektronikoak eta faxak idaztea, erabili behar den hedabidera egokitutako egitura lexiko eta sintaktikoak erabiliz.
- Ohar errazak zehaztasunez idaztea.
- Biltegiko fitxak prestatzea, beharrezkoa den informazioa identifikatuz.

EI4.6 Erreklamazio bat kudeatzeko kasu praktiko ondo zehaztu batean:

- Erreklamazioa formalizatzeko dokumentuak identifikatzea.
- Erreklamazioaren dokumentua betetzea, eskatutako datuak zehaztasunez betez.
- Gertakariak ordenaz jakinaraztea, eta zuzen, formari, lexikoari, ortografiari eta sintaxiari dagokienez.

A5: Elkarrizketak izatea bezeroarekiko harremanetako jarduera administratiboetan, atzerriko hizkuntza estandar batean garbi hitz eginez, naturaltasun- eta konfiantza-maila jakin batez, esandakoak ulertuz eta azalpenak emanez lanbide-eremuko ohiko egoeretan.

EI5.1 Ahozko nahiz idatzizko testuinguruetakiko erreferentzia soziokulturalak identifikatzea.

EI5.2 Agurren egiturak, erregistroak eta formalitateak identifikatzea, eta haiei dagozkien kortesia-arauekin erlazioatzea.

EI5.3 Atzerriko hizkuntza hitz egiten den lekuko solaskidearen erkidegoko eta norberaren erkidegoko ohiturak, erabilerak, balioak eta sinesteak definitzea, eta ezaugarri garrantzitsuenak alderatzea.

EI5.4 Bisiten, bezeroen eta beste eragile batzuei harrera, orientazioa eta arreta emateko egoera simulatuetan, aurrez aurreko banakako elkarrizketen bidez:

- Solaskidearen hizkuntzara eta kulturara egokitutako kortesia-egiturak eta -formulak erabiltzea. diosalak, agurrak, eskaintzak, eskaerak eta beste batzuk.
- Aurkezpenetan, solaskidea identifikatzean eta beharrezko informazioa eskatzean eta ematean, ohiko lexikoa eraginkortasunez erabiltzea.
- Argi, natural eta konfiantza-maila jakin batez hitz egitea, atzerapenak, absentiak eta bestelako egoera batzuk justifikatzean, oinarritzko egitura egokiak erabiliz, eta estrategia linguistikoak eta, hala badagokio, ez-linguistikoak ere erabiliz.
- Solaskideak hizkuntza estandar batean emandako informazioa eta egindako eskakizunak ondo ulertzea.
- Behar izanez gero, informazioa errepikatze eskatzea solaskideari, mezua ondo ulertu dela berresteko, horretarako estrategia linguistikoak eta, hala badagokio, ez-linguistikoak ere erabiliz.
- Naturaltasunez eta argi erantzutea solaskideak egindako galderari, horretarako estrategia linguistikoak eta, hala badagokio, ez-linguistikoak ere erabiliz.

EI5.5 Bezeroarekiko harremanetako jarduera administratiboari buruzko telefono-elkarrizketa simulatu batzuk oinarri harturik (hitzorduen kudeaketa, informazio-eskaria, edo beste batzuk), elkarrizketa horietan oinarritzko egitura eta formulak erabiltzen direla kontuan hartuz:

- Ahozko erregistroa proposatutako egoerara eta testuingurura egokitzea.
- Oinarritzko hiztegi tekniko egokia erabiltzea norberaren burua eta solaskidea identifikatzeko.
- Hitzorduek zehazteko, ezeztatze, atzeratzeko edo hitzorduen kudeaketarekin erlazioan dutako beste egoera batzuetako elkarrizketetan ohikoak diren adierazpide teknikoak erabiltzea.
- Solaskidearen eskaerako elementu garrantzitsuenak ulertzea eta identifikatzea.
- Absentiak, atzerapenak edo beste egoera ohiko batzuk justifikatzeko azalpenak argi ematea.
- Mezua ulertuko dela bermatzeko estrategia linguistiko eta ez-linguistikoak erabiltzea, azalpenak birformulatuz, eta hitz edo esaldi jakin batzuk errepikatze eskatuz.
- Solaskidearen hizkuntzako gizarte-ohituren arabera agurtzea.

EI5.6 Atzerriko solaskide batekin egiten den telefono bidezko elkarrizketa simulatu batean, ezaugarriak behar bezala zehaztuta egonik:

- Beharrezko protokolo-arauek betetzea, solaskidea eta norbera identifikatzean.

- Informazioa ematea edo jasotzea, solaskidearen arabera egokitutako erregistro linguistikoa eta protokolo- eta kortesia-arauak erabiliz.
- Hizkuntza eta kultura desberdinetako solaskideen arteko komunikazioan alderdi soziokulturalek duten garrantzia arrazoitzea.

## Edukiak

### 1. Atzerriko hizkuntza baten oinarritzko erabilera bezeroari harrera egitean eta harekiko harremanetan

- Sintaxi, morfologia, fonetika, esamolde, egitura linguistikoa, hiztegi eta lexikoari buruzko oinarritzko ezagutzak: Atzerriko hizkuntzaren oinarritzko kontzeptuak. Diosalekin, aurkezpenekin, agurrekin eta kortesia-tratamendu ohikoekin erlazionatutako ezagutza ohikoak; eta telefono bidezko komunikazioa: deskribapena eta bezeroari harrera egiteko eta harekiko harremanetako alderdi fonologikoak.
- Giza harremanak eta harreman sozioprofesionalak gidatzen dituzten oinarritzko arauak eta ohiturak identifikatzea eta aztertzea.
- Kortesia-konbentzioak eta -arauak, harreman eta arau profesionalak, ordutegiak, leku bakoitzeko jaiak, jai profesionalak, eta hizkuntza ez-hitzekora egokitzea. Pertsonen aurkezpena, agurrak eta solaskideen identifikazioa.
- Mezuak hainbat euskarritan jasotzea eta bidaltzea: Aurrez aurrekoa. Telefono bidezkoa. Telematikoa.
- Informazio-eskari edo bestelako eskari errazak identifikatzea eta bideratzea.
- Komunikatzeko estilo formalak eta informalak bereiztea bezeroari harrera egitean eta harekiko harremanean.
- Publizitateko ikus-entzunezko materiala, informazio-dosierria eta beste batzuk prestatzea.

### 2. Oinarritzko komunikazioa, ahozkoa eta idatzia, atzerriko hizkuntza batean, bezeroaren arretan eta kexa eta erreklamazioak tratatzean:

- Bezeroarentzako arretarekin eta kexen eta erreklamazioen tratamenduarekin lotutako hiztegia, baliabideak, egitura linguistikoa, oinarritzko lexikoa eta alderdi fonologikoak, hainbat euskarri aintzat hartuz: Telefono bidezkoa. Aurrez aurrekoa. Telematikoa.
- Bezeroarentzako arretan eta kexen eta erreklamazioen tratamenduan erabili beharreko teknikak: esamoldeak, lokuzioak, konbentzioak, kortesia-arauak, harreman eta arau profesionalak.
- Informazio trukea, aurrez aurre edo telefono bidez, erakundera etorritako bisitariei harrera egitean eta arreta ematean. Diskurtsoaren egituraketa. Galderak eta erantzunak formulatzea. Oinarritzko jarrerak.
- Produktu eta zerbitzuen aurkezpena: produktuen edo zerbitzuen ezaugarriak, neurriak, zerbitzu erantsiak, ordaintzeko baldintzak, salmenta osteko zerbitzuak eta abar.
- Arrazoiak ematea salerosketei buruzko elkarriketetan atzerriko hizkuntza batean, eta helburu sozioprofesionalak lortzea.
- Interakzioa kexak eta erreklamazioak gertatzen diren egoeretan, eta egiaztatzekeko estrategien aplikazioa:
  - Argibide- edo errepikapen-eskaerak.
  - Edukia zuzena den egiaztatzea edo komunikazio bat beste era batera formulatzea.
- Agendak planifikatzea: hitzorduak adostea, atzeratzea edo bertan behera uztea, eta informazio sozioprofesional esanguratsua biltzea.
- Bezeroarentzako arretarekin eta kexen eta erreklamazioen tratamenduarekin lotutako dokumentuak betetzea, edozein euskarritan.

### 3. Dokumentazio administratibo eta komertziala atzerriko hizkuntza batean prestatzea

- Baliabideak, hiztegia, egitura linguistikoa eta oinarritzko lexikoa:
  - Eskarrien kudeaketarekin, salerosketekin eta korrespondentzia komertzialarekin lotutako alderdi fonologikoak.
  - Erabilitako euskarriak: faxa, posta elektronikoa, gutunak edo antzeko beste batzuk.
- Eredu administratibo eta komertzialeko komunikazio idatzian honako hauek erabiltzea. konbentzioak eta kortesia-arauak, harreman eta arau profesionalak.
- Ohiko egitura eta formulak, eta estilo formal eta informala eremu administratibo eta komertzialeko dokumentuetan.
- Prozesu administratibo eta komertzialarekin lotutako dokumentazioa eta informazioa interpretatzea.
- Testu errazak itzultzea.
- Hainbat euskarritako dokumentu ohikoak betetzea: Korrespondentzia komertziala. Informazioa eskatzeko gutunak.
- Salerosketetarako, aurrekontuak eskatzeko eta eskarietarako kondizioak: Albaranak. Garraio-dokumentuak. Fakturak. Eskaintzak. Salgaiak bidaltzekoak eta hartu-agiriak. Ez ordaintzearekin zerikusia duten gutunak (fase ezberdinetan) edo antzeko jatorria dutenak.
- Gai administratibo edo komertzialeko aurkezpenak egitea, hainbat euskarritan, atzerriko hizkuntza batean.

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

Baldintza hauetakoren bat bete behar da:

- Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako graduatu-titulua izatea.
- 2. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.
- Lanbide-arlo eta -eremu bereko 1. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.

- Erdi-mailako heziketa-zikloetan sartzeko baldintza akademikoak betetzea edo erdi-mailako zikloetara sartzeko dagozkion probak gainditu izana
- 25 urtetik gorakoentzako eta/edo 45 urtetik gorakoentzako unibertsitatera sartzeko proba gainditu izana.
- Prestakuntzari behar adinako probetxua ateratzeko behar diren prestakuntza- edo lanbide-ezagupenak izatea, ezartzen den araudiaren arabera.

Prestatzaileen, instalazioen eta ekipamenduen arloko eskakizunei dagokienez, profesionaltasun-ziurtagiri honetarako ezarritako eskakizunak hartuko dira kontuan: Jarduera administratiboak bezeroekiko harremanetan