

**ENPRESETAN EUSKARAREN ERABILERA AREAGOTZEKO
PLANETAKO HELBURUAK ETA EGINKIZUNEN BILDUMA**

HELBURUAK: KANPO HARREMANA (ZERBITZU-HIZKUNTZA)	
1. Hizkuntza Paisaia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1.1. Enpresaren irudia ▪ 1.2. Kanpo errotulazioa ▪ 1.3. Txartel pertsonalak, faktura-orriak, fax-orriak, orri-buruak ▪ 1.4. Produktuen etiketak
2. Publizitatea eta argitalpenak	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2.1. Iragarkiak/eslogana; publizitateko testuak eta argitalpenak
3. Harrera-hizkuntza denekin	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3.1. Telefonoa, mezu automatikoak; leihatila eta antzekoak
4. Bezeroekin	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4.1. Formularioak eta testu laburrak ▪ 4.2. Ahozko harremana ▪ 4.3. Idatzi luzeak, txostenak
5. Administrazioarekin	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5.1. Formularioak eta testu laburrak ▪ 5.2. Ahozko harremana ▪ 5.3. Idatzi luzeak, txostenak
6. Banketxeekin	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 6.1. Formularioak eta testu laburrak ▪ 6.2. Ahozko harremana ▪ 6.3. Idatzi luzeak, txostenak
7. Hornitzaileekin	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 7.1. Formularioak eta testu laburrak ▪ 7.2. Ahozko harremana ▪ 7.3. Idatzi luzeak, txostenak

HELBURUAK: BARNE HARREMANA (LAN-HIZKUNTZA)	
8. Hizkuntza paisaia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 8.1. Barne errotulazioa (norabideak, bulegoetakoa, tresneriarena)
9. Formularioak, testu laburrak eta horien aplikazio informatikoak	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 9.1. Langileentzako informazio-orriak, argitalpenak, zirkularrak, ▪ 9.2. Nominak, aurrekontuak, kontrol-orriak ▪ 9.3. Dokumentu horiek kudeatzeko aplikazio informatikoak
10. Txostenak, proiektuak eta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 10.1. Langileriaren eta zerbitzuen kudeaketa: lan-kontratuak,

horiek kudeatzeko aplikazio informatikoak	monografiak eta lan-hitzarmenak <ul style="list-style-type: none"> ▪ 10.2. Ekoizpena eta funtzionamendua: fabrikazio-prozedurak, mantentze-lanak, fitxa teknikoak, stock-ak eta proiektuak ▪ 10.3. Planifikazio estrategikoa eta kalitate-prozesuari lotutako agiriak ▪ 10.4. Aurreko alderdiok kudeatzeko baliabide informatikoak
11. Lan-bileretako jarduna	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 11.1. Ahozko jarduna ▪ 11.2. Idatzizko jarduna: aktak eta gainerako dokumentazioa

Hona hemen eginkizunen zerrenda:

1.1.1. Erakundearen irudiaren egokitzapena: izena, logotipoa eta <i>claim</i> -a
1.1.2. Erakunde-irudiaren eskuliburua
1.1.3. Enpresaren helbidea
1.2.1. Kanpoaldea: errotulu nagusia, elektronikoa barne
1.2.2. Kanpoaldea: aparkalekua, norabide eta trafikoko seinaleak
1.2.3. Kanpoaldea: segurtasun panelak edo oharrak
1.2.4. Harreragunea: enpresako sail/ataletako errotulua
1.2.5. Harreragunea: ordutegia, ongi etorri kartelak eta antzekoak.
1.2.6. Harreragunea: kalitate sistemari buruzko errotulua
1.2.7. Aldi baterako errotuluak (ingeniaritza eta eraikuntza enpresek obretan jarritakoak kasu)
1.2.8. Enpresako ibilgailuen errotulazioa
1.2.9. Saltokiak: errotulu finkoak
1.2.10. Saltokiak: aldi baterako errotuluak (eskaintza berezia, merkealdia, etab.)
1.3.1. Orri-buruak
1.3.2. Fax-orria
1.3.3. Karpetak
1.3.4. Gutunazalak
1.3.5. Kanpo-agirietarako zigiluak
1.3.6. Datatzaileak
1.3.7. Langileen identifikazio-txartelak
1.3.8. Kanpo-harremanetako aurkezpen-txartelak
1.3.9. Bisitarien identifikazio-txartelak
1.3.10. Bisitarietzako araudia
1.4.1. Banakako produktuen etiketak
1.4.2. Produktu-multzoen etiketak
1.4.3. Kalitate-kontrolerako informazioa: lotea, ekoizpen-datak, etab.
1.4.4. Poltsak, biltzeko papera, etab.
2.1.1. Esloganak
2.1.2. Publizitatea: herriko edo eskualdeko hedabideetako iragarkiak (idatzizkoak)

2.1.3. Publizitatea: herriko edo eskualdeko hedabideetako iragarkiak (ahoz/ikus-entzunezkoak) (irratiz, telebistaz, bozgorailuz...)
2.1.4. Publizitatea: Euskal Herriko hedabideetako iragarkiak (idatzizkoak)
2.1.5. Publizitatea: Euskal Herriko hedabideetako iragarkiak (ahoz/ikus-entzunezkoak)
2.1.6. Publizitatea: Kaleko iragarkiak: paperean edo bestelako euskarrietan
2.1.7. Publizitatea: Kaleko iragarkiak: elektronikoak
2.1.8. Publizitatea: Lan-eskaintzak, jakinarazpenak, etab.
2.1.9. Publizitate-ekitaldiak
2.1.10. Sustapena: berripapera, edo aldizkaria, kanpokoentzat egina
2.1.11. Sustapena: azoka eta ferietarako materialak (katalogoak, triptikoak...)
2.1.12. Sustapena: agenda
2.1.13. Sustapena: egutegia
2.1.14. Sustapena: bestelakoak, hots, posterrak, loteria, zozketak, postaz, etxez etxe edo enpresan bertan banatzekoak, opariak, arropa...
2.1.15. Sustapena: (ikus-)entzunezko materiala (bideoak, CDa ...)
2.1.16. Sustapena: produktuen eta proiektuen idatzizko aurkezpen-materialak
2.1.17. Web gunea: enpresak jarrita dituen <i>banner</i> -ak
2.1.18. Web gunea: harrera-agurrak
2.1.19. Web gunea: eduki nagusiak
3.1.1. Aurrez aurreko harrera edo telefono bidezkoa
3.1.2. Informazio-guneak
3.1.3. Telefono-erantzungailua; mezu-ontzia
3.1.4. Telefono bidezko harrera automatizatua
3.1.5. Megafonia bidezko mezuak
3.1.6. Harrera-hizkuntza jakinarazteko gaiak (mahai-gaineko txartelak, pinak...)
3.1.7. Bisiten kontrol-orria
4.1.1. Kutxa-erregistratzaileko eta bankuko terminaleko (TPV delakoaren) tiketak, ordainagiriak, etab.
4.1.2. Sarrera-, bidaiatxartelak eta baliokideak
4.1.3. Inprimakiak (txantiloia): eskaera-orriak, fitxak, erreklamazio-orriak eta antzekoak
4.1.4. Inprimakiak (enpresak bete beharreko atalak): aurrekontu-inprimakia, albarana, zor-agiriak, etab.
4.1.5. Inprimaki ez diren agiriak: gutunak, posta elektronikoa, bilera-deia, aurrekontuen laburpena, etab.
4.1.6. Produktua erabiltzeko jarraibideak
4.1.7. Produktuarekin batera doazen bestelakoak: bermea, asebetetze-inkesta, etab.
4.2.1. Telefonoz
4.2.2. Aurrez aurre
4.2.3. Bezeroen bisita gidatuak
4.2.4. Lan-bilerak
4.2.5. Lan-bileretako materiala: gardenkiak, <i>powerpoint</i> -aurkezpenak

4.2.6. Prestakuntza-ekintzak
4.2.7. Prestakuntza-ekintzetarako materiala: gardenkiak, <i>powerpoint</i> -aurkezpenak
4.3.1. Kontratuak
4.3.2. Kontratazio-baldintzak (aparteko agiri batean doazenean)
4.3.3. Komertzialen bisita-txostenak
4.3.4. Laguntza teknikokoen matxura-txostenak
4.3.5. Gogobetetze-txostena
4.3.6. Bileretako aktak
4.3.7. Bezeroentzako informazio luzeak (txostenak, informazio-liburuak...)
4.3.8. Bezeroentzako proiektu konplexu osoak (hirigintza, obrak adibidez)
5.1.1. Inprimakiak betetzea: dirulaguntza-eskaerak, altak, bajak, datu-aldaketak, obrak egiteko instantziak...) (Udala, Foru Aldundia, Eusko Jaurlaritza, Estatuko administrazioa, INEM)
5.1.2. Administraziora bidaltzen diren testu laburrak: eskutitzak, enpresaren datuei buruzko ziurtagiriak...
5.1.3. Estatutuetan edo bazkideetan egindako aldaketen jakinarazpenak
5.1.4. Ahalorde ziurtapena
5.1.5. Deskargu ekonomikoak
5.2.1. Telefonoz
5.2.2. Aurrez aurre
5.2.3. Institutuzio publikoen bisita gidatuak
5.2.4. Administrazioaren ordezkariekin lan-bilerak.
5.3.1. Dirulaguntza-eskaeretan aurkeztu behar diren txostenak
5.3.2. Balantzea, urteko kontuak
5.3.3. Egitasmo-azalpenak/proiektuak
5.3.4. Planak, oroitidazkiak
5.3.5. Administraziora bidaltzen diren bestelako txosten luzeak
6.1.1. Txekeak bete
6.1.2. Ordainketa-aginduak
6.1.3. Bestelako testu laburrak: eskutitzak, posta elektronikoa, faxa, etab.
6.1.4. Bestelako inprimakiak
6.2.1. Telefonoz
6.2.2. Aurrez aurre
6.2.3. Bisita gidatuak
6.2.4. Lan-bilerak
6.3.1. Txosten luzeak
7.1.1. Inprimakiak (txantiloia bera nahiz bete beharreko atala): eskaera-orriak, materiala itzultzeko orriak
7.1.2. Bestelako agiri laburrak: gutunak, faxak, e-postak, etab.
7.2.1. Telefonoz
7.2.2. Aurrez aurre
7.2.3. Bisita gidatuak
7.2.4. Lan-bilerak
7.3.1. Kontratuak

7.3.2. Baldintza pleguak
7.3.3. Kalitate-zehaztapena eta proiektuei buruzko informazioa
7.3.4. Bestelako txosten luzeak
7.3.5. Bileren aktak
8.1.1. Bulego-tailerretako errotulazioa: gelen izenak eta norabide errotuluak
8.1.2. Barne-megafonia bidezko mezuak
8.1.3. Ohar eta iragarki-taulak
8.1.4. Altzarien identifikazioa (kaxak, armairuak, artxibategiak)
8.1.5. Tresneriaren errotulazioa: elektronikoak ez direnak
8.1.6. Tresneriaren errotulazioa: elektronikoak (faxak, fotokopiagailua, etab.)
8.1.7. Segurtasunezko errotuluak: itzalgailuak, larrialdietakoak, etab.
8.1.8. Jarraibideen panelak oro har: segurtasuna, mantentze-lanak, prebentzioa
8.1.9. Jangela: errotulazioa
8.1.10. Jangela: menua eta prezio zerrenda, etab.
8.1.11. Makinak: jantokiko bonoak, txartelak, tiketak, etab.
8.1.12. Janari-edarien makinaren errotulazioa
8.1.13. Enpresa barneko zigiluak
8.1.14. Horma-irudiak (jardueraren berri ematen dutenak, etab.)
9.1.1. Dieta/bidai gastuen inprimakiak
9.1.2. Baimenak, eskabideak, etab.
9.1.3. Ordutegiaren kontrola: fitxatzeko makinako txartelak eta fitxak
9.1.4. Lan-orduen orria
9.1.5. Urteko lan-egutegiari lotutakoak
9.1.6. Barne zirkularrak, jakinarazpen orokorrak
9.1.7. Intranet bidezko oharrak
9.1.8. Iragarki-taulako oharrak
9.1.9. Posta elektronikoko bidezko oharrak
9.1.10. Iradokizunen inprimakia
9.1.11. Enpresa barneko berripapera edo buletina
9.1.12. Zerbitzu medikutik bideratutako jakinarazpenak
9.1.13. Termino eta bestelakoen datu-basea
9.1.14. Euskara planaren bidez landutako inprimaki-ereduen datu-basea edo baliokidea
9.1.15. Kanpotik jasotako lan-eskariei eman ohi zaien erantzuna
9.2.1. Nominen txantiloia
9.2.2. Nomina: norberaren datuak
9.2.3. 10T inprimakia: txantiloia, baldin eta Foru Aldundikoa ez bada
9.2.4. 10T inprimakia: langileari dagozkion datuak
9.2.5. Langileen lana ebaluatzeko fitxak
9.2.6. Kalitate-kudeaketari lotutako inprimakiak eta etiketak
9.2.7. Hobekuntza-taldeetako orriak
9.2.8. Eguneroko lan-programak edo baliokideak

9.2.9. Proiektuak kudeatzeko agiriak eta kontrol-orriak
9.2.10. Ekoizpen-prozesuko gertakarien inprimakia
9.2.11. Matxura-parteari; akatsen inprimakiak
9.2.12. Barneko material eskaerak: laneko arropa, piezak, etab.
9.2.13. Biltegiko mugimenduen inprimaki-orria
9.2.14. Biltegiko itzulketa-orria
9.2.15. Muntaketako kontrol-fitxak
9.2.16. Tresneriaren mantentze fitxak
9.3.1. Bezeroak, hornitzaileak, etab. aplikazioaren erabiltzaile denean, hizkuntza-hautaketa egin ahal izatea
9.3.2. Mezu-jasotzailearen (bezeroaren, langilearen) hizkuntza-hautaketa islatzen duen eremua aplikazioetan txertatzea.
9.3.3. Aplikazioetako formularioetan jasotzen diren datuak
9.3.4. Aplikazioetako pantaila-etiketak
9.3.5. Aplikazioetako eskutitz eta agiri-txantiloak
9.3.6. Aplikazioak sortzen dituen txosten-informeak, fitxategiak...
9.3.7. Intraneterako sarbidea
10.1.1. Enpresaren estatutuak
10.1.2. Barne araudia
10.1.3. Lan-kontratuak, bazkidetzak, etab.
10.1.4. Kontratazioa: sarrera-probak eta barne-sustapenezkoak
10.1.5. Kontratazioa: langile berrientzako txosten eta liburuxkak
10.1.6. Kontratazioa: euskal lerroetako ikasleen karrera amaierako proiektua
10.1.7. Kontratazioa: euskal lerroetako ikasleen praktikak euskaraz eskaintzea
10.1.8. Erretiratzeari lotutakoak
10.1.9. Lan-hitzarmenak
10.1.10. Lanpostuaren monografiak eta txostenak
10.1.11. Diziplina-espedienteak
10.1.12. Lan-arriskuak eta aurre-hartzea
10.1.13. Larrialdien plana
10.2.1. Tresneriaren mantentze-lanetako dokumentazioa
10.2.2. Makinen planoak, metodo operatiboak eta txostenak
10.2.3. Ekoizpen-planifikazioa: astekoa, hilabetekoa...
10.2.4. Kontabilitateko orriak
10.2.5. Kontularitza-liburuak
10.2.6. Sail bakoitzaren aurrekontuak
10.2.7. Finantza Sailekoak (likidazioak...)
10.3.1. Plan estrategikoa
10.3.2. Kalitateko eskuliburua
10.3.3. Kalitateko prozedurak eta zehaztapenak
10.3.4. Autoebaluazioarako agiriak
10.3.5. Planifikazioaren jarraipena (estatistikak, taulak, etab.)
10.3.6. ISO kudeaketa-ziurtagirien inguruan sortzen diren agiriak
10.3.7. 5S proiektuaren inguruan sortzen diren agiriak

10.3.8. ISO ingurugiroko ziurtagirien inguruan sortzen diren agiriak
10.3.9. Gestio-planak
10.3.10. Gestio-kontrolako agiriak
10.3.11. Euskal Herriko bezeroen prozesu-orria
10.4.1. Informatikako bestelako aldaketak
11.1.1. Bilera orokorrak: batzar orokorrak, enpresa barneko ospakizun formalak, etab.
11.1.2. Lan-bilera arruntak, maiztasun handikoak: sail edo atal barrukoak
11.1.3. Lan-bilera arruntak, maiztasun handikoak: sail edo atalen artekoak
11.1.4. Hitzaldi informatiboak
11.1.5. Lanari lotutako bilera informalak: antolamendu-gai txikiak bideratzeko
11.1.6. Langileentzako prestakuntza-saioak.
11.1.7. Prestakuntza-ekintzetarako materiala: gardenkiak, <i>powerpoint</i> -azalpenak
11.1.8. Langile berriei ematen zaizkien prestakuntza-saioak
11.1.9. Lan-hitzarmena finkatzeko bilerak
11.1.10. Beste: mediku eta erizain zerbitzua
11.2.1. Bilera deiak eta gai-zerrendak bilera orokorretan
11.2.2. Bilera deiak eta gai-zerrendak sail arteko bileretan
11.2.3. Bilera deiak eta gai-zerrendak bilera informatiboetan
11.2.4. Gardenkiak, proiektzioak, <i>powerpoint</i> -azalpenak, aurkezpenak oro har
11.2.5. Bileran banatzeko bestelako agiriak
11.2.6. Aktak

Taulan zehazten diren eginkizunez gain enpresa bakoitzak erantsi ahal izango ditu egokitzen jotzen dituenak.