



GIDA

ZERGATIK BARNERATU
EUSKARA ENPRESETAN

1 Enpresek hizkuntzak
kudeatu behar dituzte

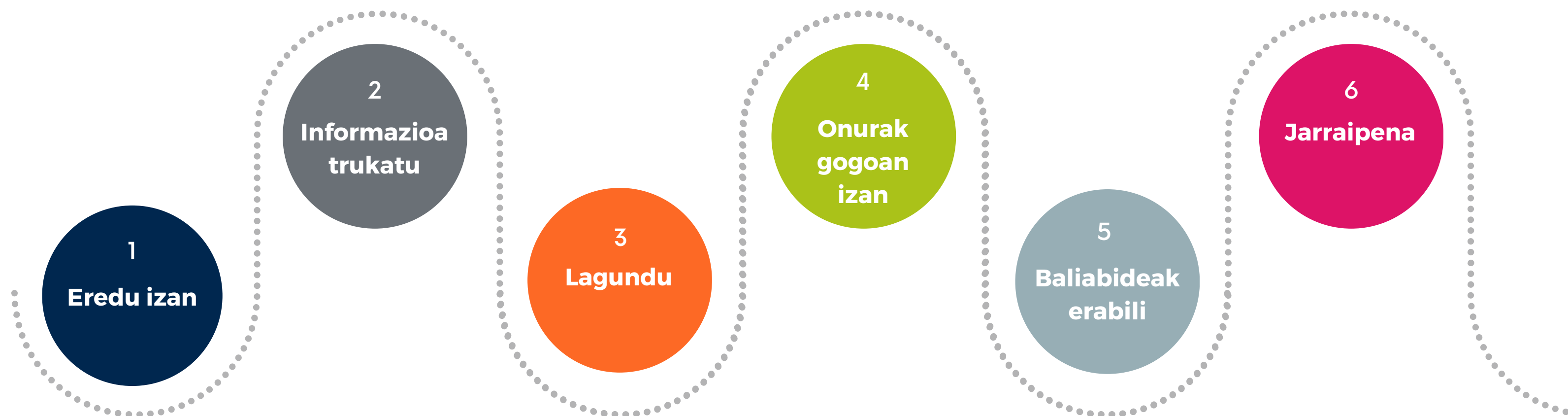


Enpresek hizkuntzak kudeatu behar dituzte...

- 1 Hiztunen eskubideak bermatzeko.
- 2 Bezeroari kalitatezko zerbitzua emateko.
- 3 Irudia eta marka bertakotzeko.
- 4 Posizionamendua hobetzeko.
- 5 Hizkuntza sare eleanitzak dituztelako (bezeroak, hornitzaileak, langileak).
- 6 Langilea eta bezeroa enpresaren proiektuan sartzeko, kohesioa eta motibazioa indartzeko.
- 7 Gizarteratzea, erakunde-integrazioa eta enpresa-integrazioa sustatzeko.
- 8 Langile eta zuzendaritzaren kohesioan positiboki eragiteko.

Nola izan daitezke enpresak hizkuntza kudeaketan eredugarri?

Nola jokatu enpresa eredugarri izateko hizkuntza kudeaketan?



1

Eredu izan

Enpresak edo ekintzaileak eredu izan behar dute; horretarako, hizkuntza-ohiturak barneratzea garrantzitsua da.

- **Jarrera proaktiboa** izango dugu: lehen hitza euskaraz egingo dugu.
- Baita gure aurkezpena ere:
 - Euskaraz ez dakienari euskara ezagutzeko **gonbita** egingo diogu.
 - Ulertzen duenari guk euskaraz egiteko **baimena** eskatuko diogu, nahiz eta berak nahi duen hizkuntzan erantzun.



1

Eredu izan

- Euskararekiko zein beste hizkuntzekiko **jarrera irekia eta baikorra** izan behar dugu.
- **Ikaskuntza aktiboa** egingo dugu: eginez ikasten da.
- **Gure eguneroko bizitzara** ekarriko dugu, euskarari garrantzia emanez.



2 Informazioa trukatu

Beste enpresa, merkataria edota ekintzaileekin informazioa trukatzea onugarria izan daiteke. Besteek egiten dituzten praktika onak jabetu eta gurek geuk erabiltzeko edo modu onenean elkarrizketa bideratzeko.

- **AURREIRITZIAK** desaktibatuko ditugu: ez dugu hizkuntzaren inguruko aurreiritzirik izango pertsona ezezagun batekin elkarrizketa berri bat hasten dugunean. Aitzitik, galdetu egingo dugu, hizkuntza menperatzen duen ala ez jakiteko.



2 Informazioa trukatu

- **Jarrera enpatikoa** erakutsiko dugu: beste pertsona ezagutzeko ahalegina egingo dugu. Egiten duten horrekiko interesa erakutsiko dugu eta balioa emango diogu
- **Kezkak eta beldurrak** entzungo ditugu eta horiei aurre egiteko **baliabideak** eskainiko dizkiogu.



2 Informazioa trukatu

- Pentsatzen eta egiten duenarekiko **errespetua** erakutsiko dugu.
- Nahi duena eta egin dezakeena **jakiteko galderak egingo ditugu**, ahalik eta informazio gehien eskuratu eta arreta onena emateko.



3

Elkar lagundu

- Enpresari, merkatari edo ostalariaren beharrak eta nahiak identifikatuko ditugu eta horiei erantzuteko baliabideak eskainiko dizkiogu.
- Bakoitzak pentsatzen duenari begirune handia zaio; ondorioz, zalantzak, beldurrak eta kezkak entzungo ditugu, eta horiek bideratzeko argudioak emango ditugu.



3

Elkar lagundu

- **Jarrera eraikitzailea** izango dugu: "edozein urratsek balio du".
- **Jarrera proaktiboa eta enpatikoa** erakutsiko dugu:
 - Hizkuntza aniztasunaren aldekoa
 - Euskara partekatzearen aldekoa
 - Konfiantzazkoa (gertuko lotura)
- **Bidea egiten lagunduko** diogu.



4

Onurak

Hizkuntzak kudeatzea beste edozein arlo kudeatzea bezain garrantzitsua da.

- Bezero askoren **lehen aukera errespetatzeko** aukera izango dute enpresek euskara txertatzerakoan. Horretarako, tokian-tokiko euskararen egoeraren berri izatea garrantzitsua da.
- **Praktika onak eta eredugarriak** erakutsiko ditugu.



4

Onurak

- Hizkuntzak kudeatuz gehiagorengana iritsiko gara
- Eragin positiboa (emaitza ekonomikoak)
- Gertutasuna: tokiko merkataritza tokiko hizkuntza
- Kalitatea
- Posizionamendua / lehiakortasuna
- Marka bertakotzeko aukera ematen du. Euskara faktore integratzailea izan daiteke.



5

Baliabideak

Hizkuntzaren kudeaketaren garrantziaz jabetzea ez da nahikoa; aurrera pausuak emateko, **baliabideak beharrezkoak dira.**

- Ekintzak egin ahal izateko **baliabideak ezagutzeko, irakurri "TRESNAK ETA BALIABIDEAK" aurkezpena.**



6

Jarraipena

- Tresnak edukitzea bezain garrantzitsua da jarraipena egitea. Etengabe zer hobetuak ezagutu eta urratsak ematen jarraitzeko.



