



HIZKUNTZAK KUDEATZEN

Enpresetan euskara lehiakortasun
aldagai gisa lantzeko

HELBURUA

Garapen agentzietako teknikariei hizkuntzen kudeaketaren garrantzia enpresei helarazteko garaian laguntza eskaintzea.

Horretarako, bi euskarri:

01

Lan dinamika edo fluxua

02

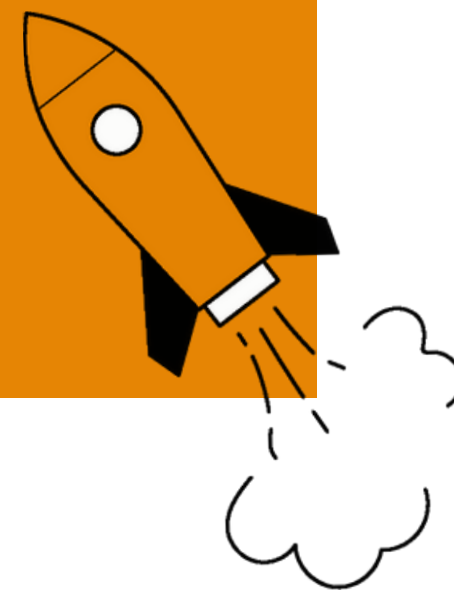
Mezuak / Diskurtsoa

XEDE TALDEAK

Bi xede-talde nagusi aurreikusi dira eta bakoitzean gaia txertatzeko modu eta une desberdinak:

01

Ekintzaileak



02

Enpresak



LAN FLUXUA



1.KOLPEA

01.

MEZU IDATZIA

E-POSTA

Helburua: proposatutako mezu gakoekin teknikari bakoitzak bere e-posta mezua idaztea.

Formatua: Galderak. Emandako adibideetan oinarrituta

Hartzaileak: Ekintzaileak edo/eta enpresak



2.KOLPEA

02.

TELEFONOZ DEIA

Helburua: Aurrez-aurreko bilera lotzea



3.KOLPEA

03.

AURREZ AURREKO BILERA

Helburua: Hizkuntzen kudeaketaren garrantzia ulertaraztea eta prozesuan garapen agentziak nola lagundu dezakeen informatzea

UNEAK

Garrantzitsua da garapen agentzietako teknikariek lanketa hau enpresek bizi duten unearekin lotzea:

01

Aldaketa uneak: plan estrategikoa zein belaunaldi aldaketa

02

Ekintzaileei eta enpresei laguntza eskaintzeko programak edo uneak

03

Kanpoko enpresa bat Euskal Herrian kokatuko dela jakinarazten duen unea

01

Aldaketa uneak:



- Plan estrategikoa egin nahi duten enpresak. Garapen agentziarekin harremanetan jartzen diren uneak edo garapen agentziak gai hau lantzeko aktibatzen dituzten kanpainak edo uneak.
- Belaunaldi aldaketa prozesuan sartzen diren enpresak. Garapen agentziekin harremanetan jartzen diren uneak edo garapen agentziak gai hau lantzeko aktibatzen dituzten kanpainak edo uneak.

02

Ekintzaileei laguntza eskaintzeko programak edo uneak:



Helburua da ekintzaileei zuzendutako programak edo uneak baliatzea, hizkuntzen lanketa edo hizkuntzak aldagai bezala ere lantzeko.

03

Kanpoko enpresa bat

Euskal Herrian edo zure eskualdean kokatuko dela jakinarazten duen unea:



Ez da hain ohikoa izango, baina garapen agentziaren eskualdean kokatuko bada, interesgarria da prozesu honetan hizkuntzen aldagaia edo lanketa txertatzeko prozesua eta harremana eurekin bideratzea.

LEHEN KOLPEA

—
MEZU IDATZIA



01.

MEZU IDATZIA
E-POSTA



2.KOLPEA

02.

TELEFONOZ DEIA



3.KOLPEA

03.

AURREZ AURREKO
BILERA

LEHEN KOLPEA

MEZU IDATZIA

Egoera 1

Enpresa barne-hausnarketa prozesu batean murgilduta dago. Aldaketa nabarmenak bizitzen ari da eta hizkuntzaren kudeaketa txertatzeko momentu egokia izan daiteke.



LEHEN KOLPEA

MEZU IDATZIA

Egoera 1

Enpresa barne-hausnarketa prozesu batean murgilduta dago. Aldaketa nabarmenak bizitzen ari da eta hizkuntzaren kudeaketa txertatzeko momentu egokia izan daiteke.

Testuingurua: Aldaketa eta hausnarketa prozesuak oso egokiak dira desberdin pentsatzeko eta ekintza berriak abiarazteko. Hizkuntzen aldagaia faktore berritzailea dira enpresa baten lehiakortasunean.

Galdera gakoak:

- Aldaketa une honi etekina atera nahi diozu hizkuntzen kudeaketa ere kontuan hartuz?
- Hizkuntzaren kudeaketa egokiak enpresaren lehiakortasunean eragina izan dezakeela pentsatu duzu inoiz?



LEHEN KOLPEA

MEZU IDATZIA

Egoera 2

Belaunaldi aldaketa baten ondorioz, enpresa aldaketa fase garrantzitsu batean dago. Gainera, belaunaldi berriak euskaraz alfabetatuak daude.



LEHEN KOLPEA

MEZU IDATZIA

Egoera 2

Belaunaldi aldaketa baten ondorioz, enpresa aldaketa fase garrantzitsu batean dago. Gainera, belaunaldi berriak euskaraz alfabetatuak daude.

Testuingurua: Belaunaldi desberdinek mundua eta negozioak ulertzeko modu desberdinak dituzte. Eredu berritzaileak erakargarriak dira belaunaldi berrientzat eta globalizazioa eta hizkuntza desberdinen bizikidetzaren egunerokoan ulertzen dute.

Galdera gakoak:

- Enpresa baten gidaritza hartzen duzun belaunaldi berriko kidea zara?
- Hizkuntza desberdinen bizikidetzaren kudeaketa egokia egiteak garai berrietara gehiago egokitu zaitzakeela uste duzu?



LEHEN KOLPEA

MEZU IDATZIA

Egoera 3

Euskal Herrira edo zure eskualdera etorri berria den enpresa edo proiektua.



LEHEN KOLPEA

MEZU IDATZIA

Egoera 3

Euskal Herrira edo eskualdera etorri berria den enpresa edo proiektua.

Testuingurua: Hizkuntzak tokiarekin lotzen du enpresa. Beraz, tokikotasunaren eta gertutasunaren adierazle da, bezeroarekin enpatizatze modua. Euskara elementu bereizgarria izan daiteke

Galdera gakoak:

- Euskal Herriko merkatura edo eskualdera etorri berria zara?
- Hizkuntza bezeroarengana gerturatzeko modua dela badakizu?
- Euskara elementu bereizgarri gisa nola landu jakitea interesatzen zaizu?



LEHEN KOLPEA

MEZU IDATZIA

Egoera 5

Enpresei zuzendutako kanpainak eta laguntzak.



Testuingurua: Enpresei zuzenduta dauden kanpainak eta laguntzak oso lagungarri izan daitezke eurentzat (proiektu berriak abiarazteko laguntzak, teknologian inbertsioak egiteko...). Interesgarria litzateke laguntza horietan hizkuntzaren aldagaia ere txertatzea eta une horiek ere aprobetxatzea eurengana iristeko.

Galdera gakoak:

- Badakizu hizkuntzaren aldagaia ere kontuan izateak abantailak izan ditzakeela prozesu berritzaileetan?

(* prozesu berritzailea = digitalizazio prozesuak / kudeaketa aurreratuko estrategiak...)

BIGARREN KOLPEA

TELEFONUZ DEIA

Telefonozko deiaren helburua aurrez-aurreko bilera bat lotzea izango da. Beraz, ez ditugu xehetasunak aipatuko, baizik eta bere interesa zer arlokoa den detektatu eta hitzordu bat finkatu beharko luke garapen agentziako teknikariak.



1.KOLPEA

01.

MEZU IDATZIA
E-POSTA



2.KOLPEA

02.

TELEFONUZ DEIA



3.KOLPEA

03.

AURREZ AURREKO
BILERA

HIRUGARREN KOLPEA

AURREZ-AURREKO BILERA

Hartzailearen interesa kokatzen den ardatzaren arabera, berarekin partekatu beharreko diskurtsoa oinarri batean edo bestean zentratuko da. Egoera desberdinen aurrean diskurtsoen lanketarako oinarria aurkezten dugu, kontuan izanda beti ere hizkuntzen kudeaketaren garrantzia oinarri orokorra dela eta hor barnean bertako hizkuntza balioan jartzea lortu nahi dugula, zehazki euskara:



1.KOLPEA

01.

MEZU IDATZIA
E-POSTA



2.KOLPEA

02.

TELEFONOZ DEIA



3.KOLPEA

03.

AURREZ AURREKO
BILERA

HIRUGARREN KOLPEA

AURREZ-AURREKO BILERA

- Hausnarketa prozesu bat abiatu edo plan estrategikoa garatuko duen enpresa: eurekin lehiakortasun terminotan hitz egitea beharrezkoa da.
- Belaunaldi aldaketa abiatuko duen enpresa: eurekin modernotasun terminotan hitz egitea beharrezkoa da.
- Ekintzailea: lehiakortasuna abiapuntu gisa erabiliko genuke.
- Euskal Herrian kokatzera doan enpresa: Funtsezkoa da gizarte erantzunkizun terminotan kokatzea diskurtsoa





Honako hauek abiapuntuak dira, baina diskurtso lerro guztien ikuspegia jaso beharko lukete guztiek. Hala ere, sarbidea bereizten saiatu gara kasu bakoitzean eta aipatutako sarbide puntuen arabera, diskurtso lerro edo mikro-diskurtso desberdinak multzokatzen

LEHIAKORTASUNA

kalitatzeko
zerbitzua

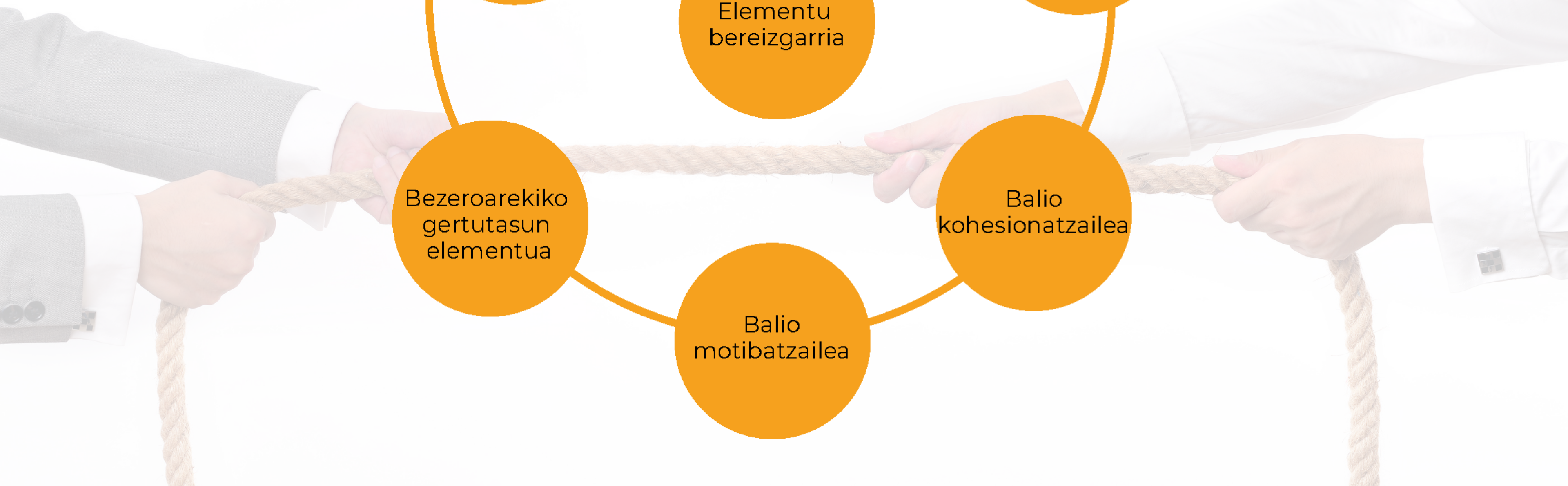
Talentua
erakartzea

Elementu
bereizgarria

Bezeroarekiko
gertutasun
elementua

Balio
kohesionatzailea

Balio
motibatzailea



MODERNOTASUNA

Kudeaketa
aurreratua

Teknologiaren
erabilera

GIZARTE ERANTZUKIZUNA

The image features a central graphic of a globe held by several hands of different skin tones, symbolizing global unity and teamwork. The globe is light blue with green landmasses. Two orange circles are overlaid on the globe, each containing text. Above the globe, a horizontal orange bar contains the title 'GIZARTE ERANTZUKIZUNA'. The background is a light, neutral color.

Gizarteari
ekarpena

Balio
integratzailea

KALITATEZKO ZERBITZUAK

Zerbitzu enpresa zein industrialala izan, euskara kalitatearekin lotzen da, dela zerbitzua jasotzen dutenentzat zein produktua erosten dutenentzat kalitatearen sinonimoa da euskara. Hartzailea kontuan hartuz, bere hizkuntza errespetatzea kalitatearekin lotzen delako, edota Euskal Herriko industria historiarekin lotzen delako, kalitatearekin hemen ere.

Horrez gain, konfiantza, enpatia eta gertutasun elementua ere bada; lankide, bezero, hornitzaile eta abarrekin euskaraz eginda konfiantza sortu eta handitzen da.

Horrek guztiak balio erantsia ematen dio enpresari.

ELEMENTU BEREIZGARRIA



Enpresa guztiek dute edota bilatzen dute bereizgarri egiten dituen elementuren bat. Gurean, enpresa askoren izaera eta nortasunaren elementu bereizgarri garrantzitsua da euskara, lehiakideen aurrean bereiztu ahal zaituena.

BEZEROAREKIKO GERTUTASUN ELEMENTUA

“Pertsona bati ulertzen duen hizkuntza batean hitz egiten badiozu, bere burura iritsiko zara, baina bere hizkuntzan hitz egiten badiozu, bihotzera iritsiko zara.”

Enpresek hori ulertu eta eguneroko kudeaketara eraman behar dute. Izan ere, gauzak zailtzen saiatzen bagara ere, hori guztia gertatzen da, ez bakarrik familian, baita negozioetan ere. Negozioetan ere kontua da sentimenduak eta emozioak kudeatzea, aurrean dugunarekin feeling-a sortzea, eta hizkuntzak hurbiltasuneko tresna dira, bizitzako hainbat esparrutan konfiantza sortzeko, baita arlo profesionalean ere, lankidetzan aritzeko, proiektuak sortzeko eta gehiago eta hobeto saltzeko. Kudea ditzagun hizkuntzak gure jarduera, enpresa eta negozioen komunikazio-elementu gisa.

BALIO MOTIBATZAILEA

Langileen motibazioan eragiteko aukera eskaintzen digu hizkuntzak. Langile askorentzat euskaraz lan egitea edo lan egiteko aukera izatea elementu motibatzailea da. Era berean, motibatzailea den heinean, enpresaren garapenean eragiten du, lan-talde motibatuak, bere inguruarekin eroso sentitzen denak emaitza hobeak emango baititu.

BALIO KOHESIONATZAILEA ETA FIDELIZATZAILEA

Langileek euskara jakin eta erabiltzen badute, helburu desberdinak lortzen lagunduko dute: Euskara jakin eta erabiltzea lagungarria da langileek enpresaren helburuetako batzuk lortzeko ahalegina egin dezaten.

- Bezero euskaldunei zerbitzua euskaraz ematea, berauekin harreman zuzenagoa lortuz eta enpresa bere merkatuarekin kohesionatuz eta bezeroa fidelizatuz
- Langileen arteko kohesioa handitzea

Pertsonen arteko kohesio honek enpresarekiko atxikimendua eta konpromisoa indartzen laguntzen du; lana zure hizkuntzan egiten baduzu (lana inguruarekin elkarreraginean eta norbere hizkuntzan egitean, proiektua eta helburua gertuago sentitzea eragiten duelako eta ondorioz langileak enpresa proiektuarekin fidelizatzea lortzen delako.

TALENTUA ERAKARTZEA



Euskaraz lan egiteko aukera ere eskaintzen duten enpresek talentua erakartzeko aukera gehiago dituzte, enpresa proiektu horrekiko interesa izan dezaketenen kopurua handiagoa izango baita. Egun, gainera, gazte belaunaldi berriak inoiz baino prestatuago datoz euskaraz lan egiteko.

KUDEAKETA AURRERATUA

Enpresa eredu berriak, kudeaketa aurreratuan ari den enpresak, hizkuntza kudeaketarako oinarri egokia eskaintzen du. Hizkuntzen kudeaketak, gainera, kudeaketa aurreratuan barneratzeko bidea eskaintzen du.

Horrez gain, euskara enpresaren irudi moderno eta dinamikoarekin lotzen da. Euskaraz lan egiteko aukera eskaintzen duen enpresa erakargarria da.

GIZARTEARI EKARPENA

Enpresek gizartearen ongizateari eta inguruaren garapenari begirako helburuak ere bere kudeaketan txertatzeari gizarte erantzunkizunez jokatzeari esaten zaio. Hori egiten duen enpresak balio horiek partekatzen dituela erakusten du. Hau da, bere misioa helburu ekonomikoetatik haratago doala adierazten du. Gizartearekiko erantzunkizuna erakusten duen elementu garrantzitsuenetako bat hizkuntza da. Bertako hizkuntzari garrantzia ematen zaiola ikusten bada, gizartearekiko kezka erakutsiko dugu. Nola? enpresan barne mailan euskaraz aritzeko aukera eman eta merkatuarekin eta bezeroekin ere euskaraz harremantzeko bitartekoak ahalbidetuz.

BALIO INTEGRATZAILEA



Hizkuntzek balio integratzailea dute, eta, gurean ere, Euskal Herritik kanpo etorritakoak gure gizartean eta kulturean integratzeko elementu garrantzitsua da euskara. Lan mundua euskalduntzeak eta lan munduan euskara txertatzeak integrazio horretan lagun dezake, enpresa mailan zein gizarte mailan.

Kanpokoak izan zein Euskal Herriko enpresa izan, euskarari esker, marka eta irudia bertakotzea lortzen da. Horrek aurretik aipatutako kalitatea erakusten du.

TEKNOLOGIAREN ERABILERA

Enpresa aurreratu eta modernoetan gero eta garrantzitsuagoa da teknologiaren erabilera, prozesuak bideragarriago eta errentagarriago egiteko. Logika horren barnean garrantzitsua da ere hizkuntzen kudeaketa teknologiarekin ere lotzea eta dauden aukerak ezagutzea (itzulpenak, ahotsa testu bihurtzea, testua ahots bihurtzea...) Aukera horiek ezagutzearekin batera, euskarari hor lekua eskaintzea funtsezkoa da, aipatzen ari garen arrazoi guztiengatik, gizarte erantzunkizunari erantzuten diolako, balio motibatzailea eta integratzailea delako.