

Enpresa kontsumitzaileen aurrean



JUSTIFIKAZIOA

Merkataritza-harreman egokiak lortzeko eta kontsumo-gatazkak saihesteko, beharrezkoa da enpresek eta merkatariek, eta kontsumitzaileek eta erabiltzaileek ere bai, haien betebeharrak eta eskubideak ezagutzea, bai eta gatazka horiek konpontzeko bideak ezagutzea ere.

Kontzeptu horietara guztietara elkarlanaren ikuspegitik hurbilduta, sentsibilitate kolektiboa sor daiteke profesional gisa, arauak eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak gehiago errespetatzen dituen.

HELBURUAK

- Kontsumitzailearekiko eta erabiltzailearekiko betebeharrak ezagutzea, saltailea den aldetik.
- Kontsumitzaileen eskubideak errespetatzea zerbitzuaren prestazioa hobetzeko.
- Kontsumo-gatazka bat konpontzeko bideak zein diren ikastea.
- Merkataritza-harremanetan konfiantza eta fidagarritasuna ematen duten jardunbide egokiak jarraibideak ezagutzea.

EDUKIAK

- Bezeroarentzako informazioa eta publizitatea.
- Kontratua.
- Prezioak eta merkataritza-ordutegia.
- Merkealdiak, saldoak, sustapenak eta likidazioak.
- Ordainbideak.
- Itzulketak.
- Etiketatzea eta bermea.
- Online erosketak eta kontratuak.
- Hizkuntza-eskubideak.
- Gatazkak konpontzea: Erreklamazio-orriak, Kontsumoko Arbitraja.

ARIKETAK

HASIERAKO FASEA (Aurretiko ariketa)

- Case Study-ren edukiei buruzko galdetegia.

GARAPEN-FASEA (Saioa)

- Produktu eta zerbitzuei buruzko informazio-betekizunak: gai komunak.
- Bezeroei emandako dokumentuak: akatsak bilatu.
- Saldu osteko ordainketa eta zerbitzua: ohiko kasuak.

- Kontsumobideren webgunean kontsumo-gatazkak konpontzeari eta jardunbide egokiei buruzko informazioa bilatzea.
- Funtsezko alderdiak bateratzea.

APLIKAZIO ETA KOMUNIKAZIO FASEA (Ondorengo ariketa)

- Ikasitakoa egiaztatuz.
- Enpresa gisa betebeharrak betetzen diren ebaluatzeko tresna sortzea.

OINARRIZKO KOMPETENTZIEI EGINDAKO EKARPENA

DISZIPLINAKOAK

- Komunikazio-, hizkuntza- eta literatura-gaitasuna.
- Gaitasun sozial eta zibikoa.

ZEHARKAKOAK

- Hitzezko, hitzik gabeko komunikaziorako eta komunikazio digitalerako gaitasunak.
- Elkarrekin bizitzeko gaitasuna.
- Ekimenerako eta ekiteko espiriturako gaitasuna.
- Izaten jakiteko gaitasuna.

METODOLOGIA

- Banakako lana.
- Elkarlana.
- Kasu-azterketa.
- Azalpen-metodologia.
- Thinking based learning.

ANTOLAKUNTZA

*IKT baliabideak eta tresnak	Espazioak eta taldeak	Iraupena
Arbela digitala/ proiektorea. Bozgorailuak. Interneterako sarbidea.	IKT ezaugarriak dituen gela.	Saio bakarra - 90´

**Esperientzia Kontsumobideko zentruetatik kanpo garatzen bada, baliabideak eskuragarri dauden ala ez jakinarazi.*

EBALUAKETA

IRAKASLEAK

Ebaluazio inkesta.

IKASLEAK

Ebaluazio inkesta.