



Enpresen prestakuntza



JUSTIFIKAZIOA

Merkataritza-harreman egokiak lortzeko eta kontsumo-gatazkak saihesteko, beharrezkoa da enpresek eta merkatariek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak ezagutzea.

Gainera, gatazkarik sortuz gero, enpresek eta merkatariek konponbideak ezagutu behar dituzte, ahalik eta ondoen konpon daitezzen.

HELBURUAK

- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak ezagutzea.
- Kontsumo-gatazka bat konpontzeko bideak zein diren ikastea.

EDUKIAK

- Bezeroarentzako informazioa eta publizitatea.
- Kontratua.
- Prezioak eta merkataritza-ordutegia.
- Merkealdiak, saldoak, sustapenak eta likidazioak.
- Ordainbideak.
- Itzulketak.
- Etiketatzea eta bermea.
- Hizkuntza-eskubideak.
- Gatazkak konpontzea. Erreklamazio-orriak, kontsumoko arbitrajea.
- Online salerosketa.

ARIKETAK

HASIERAKO FASEA (Aurretiko ariketa)

- Kontsumoari buruzko bideoak.
- Aurretiko hausnarketa: Ezagutzen al dituzu kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak? Izan al duzu inoiz kontsumo-gatazkarik?

GARAPEN-FASEA (Saioa)

- Edukien azalpen interaktiboa aurkezpen digital baten bidez.
- Edukiak birpasatzeko test jokoa.
- Merkataria eta enpresentzako kontsumoari buruzko webgune interesgarriak.

APLIKAZIO ETA KOMUNIKAZIO FASEA (Ondorengo ariketa)

- Edukien ebaluaziorako galdetegia.
- Kontsumobideko web orriko enpresentzako atala.

OINARRIZKO KONPETENTZIEI EGINDAKO EKARPENA

DISZIPLINAKOAK

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

ZEHARKAKOAK

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

METODOLOGIA

- Banakako lana.
- Design thinking.
- Gamificación.

ANTOLAKUNTZA

*IKT baliabideak eta tresnak	Espazioak eta taldeak	Iraupena
Arbela digitala/ proiektorea. Internetarako sarbidea.	IKT ezaugarriak dituen gela.	Saio 1 - 90´

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

EBALUAKETA

IRAKASLEAK

Ebaluazio inkesta.

IKASLEAK

Ebaluazio inkesta.