



4

ikastunitatea

BAI, ESAN?



Aurkibidea

1. Irakaslearentzako oharrak	2.or
2. Bezeroarekin hizketan	
Bai, esan?	3.or
3. Dendetako gauzak	
Zertarako ote dira? (Etxetresna elektrikoak)	4.or
4. Finkatuz	
A. Telefonoz	5.or
B. Orduak	6.or
5. Dendariaren txokoa	
Eskaera-agiria	7.or
6. Eranskinak	
6.1. Transkripzioak	8-9.or
6.2. Fitxak	10.or

1. Irakaslearentzako oharrak

Telefonoz jasotzen diren enkarguak ikastunitate honen eduki nagusia dira. Dendariak jasotzen dituen deiei irtenbide erraza bilatzeaz gain, bezeroaren eskaria idatziz jasotzeko jarraitu daitezkeen pausoak aztertuko dira, galderetan indar gehiago jarriz eta hainbat alor bereziki landuz: ordua esateko modua, helbidea adierazteko formak...

- **Bezeroarekin hizketan.** Elkarrizketa nagusia loradenda batera egindako deian oinarritzen da. Bezeroak nahi duena zehazki jaso beharko dute ikasleek. Dendari eta bezero rola hartuta, telefonozko bi egoera osatuko dituzte, aurretik ikusitakoa erabiliz.
- **Dendetako gauzak.** Etxetresna elektrikoek dendetako hiztegia landuko da, irudiak eta izenak lotuz, etxetresna elektrikoek funtzioan oinarrituta.
- **Finkatuz.** Telefonoz erantzuteko, datuak galdetzeko eta ordua praktikatzeko aukera izango dute, hutsuneak betez eta elkarrizketatxoak osatuz. Era berean, orduak euskaraz nola adierazi aztertuko dute, eta loradenda bateko eskaerak orduaren arabera zerrendatuko dituzte.
- **Dendariaren txokoa.** Eskaera-orria nola euskaratu aztertuko da eredu bidez. Bezeroak telefono-erantzungailuan utzitako mezuan oinarrituko dira ikasleak betetzeko; ondoren, nor bere dendako inprimakia aztertu eta euskaratuko du.

2. Bezeroarekin hizketan

BAI, ESAN?

85'

Helburuak:

- Entzundako elkarrizketan, bezeroak telefonoz egindako enkargua jasotzea.
- Produktuaren inguruko zehaztasunak ezagutzea.
- Bezeroaren datuak hartzea.

Zertan den:

- Telefono deiak zein kasutan egin ohi diren ikusteko aukera izango dute ikasleek irudikatutako egoeretan. Gainera, zerrenda bateko denda-motak irakurrita, egokiena aukeratu beharko dute. Eta loradenda batera egindako deia entzungo dute, bezeroak esandakoa jasotzearen. Azkenik, ikaskidearekin batera, elkarri egingo dizkiote deiak, liburuko rolak garatuz.

PROZEDURA

Atazaurrea

- Irudietako jendeak nahi duen zerbitzua edo produktua aurkitzeko zein dendarara deitu behar duen esango dute ikasleek, zerrendatik denda egokiak aukeratuz. (5')

Zuzenketa-orria			
1	2	3	4
loradenda	iturgindegia	etxetresna elektrikoen denda	gozotegia

Ataza

- Loradendara egindako deia (**CDaren 8. pista**) entzungo dute ikasleek, eta eskatzen zaizkien datuak pixkanaka osatu beharko dituzte, aukeren artean egokiena hautatuz. Zailgia gertatu ez dakien, grabazioa behin baino gehiagotan entzutea komeni zaie. Ikasleek bi zatitan dituzte banatuta galderak: alde batetik, eskatutako produktuaren ingurukoak; eta, bestetik, eskaera egiten ari den pertsonaren ingurukoak. Datu nahasgarriak iruditu dakizkieke une batzuetan; beraz, adi egoteko eskatuko zaie ikasleei. (30')

Feedbacka

- Berrito entzungo dute elkarrizketa, egindakoa egiaztatzeko. (10')

Atazaostea

- Ikasleek bi elkarrizketa osatu behar dituzte, irakasleak banatuko dizkien instrukzio-fitxak erabiliz. Lehenengo egoeran arrandegira deitu du bezeroak, eta bigarrenean iturgindegira. Ikasleek rolak hartu, jokatu eta aldatu egingo dituzte: dendari izan den ikaskideak bezero izan beharko du hurrengoan.
- Antzestu ere egin behar da, idatzitakoaz baliatuz.
- Elkarrizketa horien antzeko bi egoera (**CDaren 9. pista**) entzungo dituzte, egin dutenarekin alderatu dezaten. (40')

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
a	b	b	c	c	b	a	c	c	b	c	a

3. Dendetako gauzak

ZERTARAKO OTE DIRA?

45'

Helburuak:

- Etxetresna elektrikoaren izenak ezagutzea.
- Etxetresna elektrikoek duten funtzioarekin lotzea.
- Etxean dituzten tresnak identifikatzea.

Zertan den:

- Ikasleek etxetresna elektrikoaren izenak irudiei lotuta ikusiko dituzte, eta etxetresna bakoitzak duen funtzio nagusian oinarrituta erlazionatu beharko dituzte irudietako produktuekin. Gero, errepassoa egingo dute etxean, izenak irudiekin lotuz eta etxetresnei euren izenak itsatsiz.

PROZEDURA

Ataza

- Ikasleek etxetresna elektrikoaren irudiak ikusi eta izenak irakurri egingo dituzte. Aldi berean, irakasleak –GAILU atzizkia zertan den azalduko die. Ondoren, produktu eta egoerak ikusita, tresna elektriko bakoitza zeinekin lotuko luketen aukeratu beharko dute. **(20')**

Feedbacka

- Ikaskideekin alderatuko dute osatutakoa. **(10')**

Zuzenketa-orria											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
F	K	I	B	H	A	C	J	D	L	E	G
13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
R	O	T	M	V	X	P	Q	W	S	U	N
25	26	27	28	29	30	31	32				
AC	AE	AB	Z	AF	Y	AG	AD				

ETXEAN

- Klasean ikusitako etxetresnen izenak irudirik gabe izango dituzte etxean, izen bakoitza tresna horren funtzioa gogorazten dion irudiarekin erlazionatzen saiatzeko. **(15')**

4. Finkatuz

Ikasleei ikastunitatean zehar landu diren hainbat egituratan arreta jarraraztea da atal honen helburua. Ezinbestekoa da, beraz, ikasleek jakitea hemen proposatzen diren jarduerak euren kaxa egiteko modukoak direla eta, era berean, ariketak egiteko erreferentzia ikasgelan egindako lanean bilatu behar dutela. Dena den, irakaslearen laguntza derrigorrezkoa izango da, sortu dakizkiekeen zalantzei erantzun egokia emateko.

A. TELEFONOZ

55'

Helburuak:

- Telefonoa erantzuteko hainbat forma ezagutzea.
- Nork bere dendan telefonoa hartzeko ohituraz jabetzea.
- Telefonoz datuak galdetzeko moduak ezagutzea.
- Jasotako datuetan oinarrituta, elkarrizketa berreraikitzea.
- Zenbaki ordinalak osatzea, -GARREN atzizkia erabiliz.

Zertan den:

- Telefonoa euskaraz hartzeko ohiturak aztertuko dituzte ikasleek, ezagutzera emango zaizkien esaldietatik abiatuta: nork bere inguruko ohiturak. Ondoren, telefonozko elkarrizketa osatzen saiatuko dira, bezeroak utzitako datuetatik abiatuta.

PROZEDURA

Ataza

- Ikasleek telefonoa erantzuteko erabiltzen diren formak irakurriko dituzte eta, berorietan oinarrituta, beren ohiturak aztertuko. Horretarako, euren inguruko pertsonak telefonoa nola erantzuten duten idatziz jasotzeko proposatuko zaie. **(15')**
- Bigarren zatian, datuak (izena eta helbidea) nola galdetu daitezkeen ikusteko aukera izango dute, idatzita dauden galderen bidez. Era berean, helbidea ahoz azaltzean beharrezkoa den *-garren* atzizkiaren erabilera ikusiko dute adibideetan. **(15')**
- Bezeroen datuetan oinarrituta, dendariaren eta bezeroaren arteko elkarrizketa osatzen ahaleginduko dira. **(20')**
- Zenbaki ordinalak idatziko dituzte taulan bertan. **(5')**

Helburuak:

- Orduak osatzeko azalpenak jasotzea.
- Irudietako orduak osatzea.
- *Zer ordu? / Zer ordutan?* bereiztea.

Zertan den:

- Orduak nola osatzen diren ikusi eta gero, irudietako ordularietan falta diren orduak idatziko dituzte ikasleek. Ondoren, loradendako eskaerak orduaren arabera antolatzeaz gain, zenbakiz idatzita dauden orduak letraz eman beharko dituzte.

PROZEDURA**Ataza**

- Orduak nola osatzen diren ikusiko dute irudietako erlojuetan. **(10')**
- Hainbat erlojutan hutsuneak utzi dira, ikasleek ordu horiek osa ditzaten. **(10')**
- Loradenda batean jasotako enkarguak antolatu beharko dituzte banaketa orduaren arabera. Zer ordutan eraman behar diren idatziko dute bezero bakoitzaren ondoan. (Aurretik ikusi dute nola osatzen den zer ordutan galderaren erantzuna.) **(10')**

5. Dendariaren txokoa

Dendara egokitzeko eredu baliagarriak aurkituko ditu ikasleak atal honetan. Jarduera horiek nork bere kaxa egitekoak badira ere, egokitzapenak egitean topatuko ditu ikasleak eragozpen gehien. Ikasleari eredu egokiak aukeratzen laguntzea izango da irakaslearen lana.

ESKAERA-ORRIA

30'

Helburuak:

- Eskaera-orri baten atalak identifikatzea.
- Entzun/irakurritako mezuko datuak eskaera-orrian jasotzea.
- Nork bere dendako eskaera-orriak aztertzea.

ZERTAN DEN:

- Eskaera-orri baten atalak aztertu ostean, atal bakoitza dagokion gaztelaniazko formarekin lotzen saiatuko dira ikasleak. Ondoren, entzun eta irakurriko duten mezu baten datuak jaso beharko dituzte eskaera-orri huts batean. Eta, azkenik, ikasle bakoitza bere dendako eskaera-orria osatzen edo euskarara moldatzen saiatuko da.

PROZEDURA

Ataza

- Liburuko eskaera-orrian arreta jarri beharko dute ikasleei, atal bakoitzaren izena gaztelaniazkoarekin lotu ahal izateko. **(10')**
- Erantzungailuan utzitako mezua (**CDaren 10. pista**) entzun bitartean, eskaera-orri hutsa beteko dute. Laguntza moduan dituzte datu guztiak taula batean jasota, baina desordenatuta. **(20')**
- Euren dendako antzeko inprimakiak aztertzeko eta gaztelaniaz dagoena euskaraz jartzeko proposatzen zaie ikasleei.

6. Eranskinak

6.1. Transkripzioak



CDaren 8. pista

Iraupena: 00:01:47

	(RING-RING-RING...)
DENDARIA	Kimu lorategia, esan.
BEZEROA	Egun on! Lore batzuk enkargatu nahi ditut
DENDARIA	Lore sorta bat?
BEZEROA	Bai.
DENDARIA	Eta zein lore mota jarriko ditut?
BEZEROA	Nik arrosak nahi ditut. Oso garestiak al daude?
DENDARIA	2 euro bakoitza.
BEZEROA	Ez dago gaizki. Dozena bat jarriko al didazu?
DENDARIA	Bai. Zein koloretakoak nahi dituzu? Zuriak, horiak, arrosak edo gorriak daude
BEZEROA	Zuriak jarri.
DENDARIA	Datuak hartuko ditut. Norentzat da lore sorta?
BEZEROA	Karmele Bilbaorentzat.
DENDARIA	Eta helbidea?
BEZEROA	Bai. Kale Nagusia 27, 2. eskuina.
DENDARIA	Oso ondo. Noiz eramatea nahi duzu?
BEZEROA	Bihar goizeko 10etarako posible al da?
DENDARIA	Bai, ez dago arazorik.
BEZEROA	Ordaintzeko, nola egin behar dut?
DENDARIA	Faktura etxera bidaliko dizut. Zure datuak emango al dizkidazu?
BEZEROA	Jose Aramendia Gonzalez, Labairu kalea 13, 4. ezkerrean, Donostia
DENDARIA	Zure NAN zenbakia, mesedez?
BEZEROA	15. 656.459-T.
DENDARIA	Oso ondo. Utzidazu telefono zenbaki bat, badaezpada ere
BEZEROA	Bai. 943 002 504.
DENDARIA	Ondo da.
BEZEROA	Eskerrik asko.
DENDARIA	Ez horregatik, agur.

**CDaren 9. pista****Iraupena: 00:01:54****ARRANDEGIAN**

	(RING-RING-RING...)
DENDARIA	Arkaitz arrandegia, esan?
BEZEROA	Kaixo, Karela jatetxetik deitzen dizut eskaera egiteko
DENDARIA	Primeran, zer behar duzu?
BEZEROA	Legatzik ba al daukazue?
DENDARIA	Bai, zenbat behar dituzu?
BEZEROA	3 handi saltsan prestatzeko, bi kilo almeja eta 3 kilo muskuilu.
DENDARIA	Besterik?
BEZEROA	Bai. Arrain-zopa egiteko, zapo-hezurak eta buruak.
DENDARIA	Zenbat?
BEZEROA	4rekin nahikoa izango da.
DENDARIA	Oso ondo. 10:00etan hortxe izango duzu dena.
BEZEROA	Mila esker.
DENDARIA	Ez horregatik, agur.
BEZEROA	Agur, bai.

ITURGINDEGIAN

	(RING-RING-RING...)
DENDARIA	Arana iturgindegia, esan?
BEZEROA	Kaixo, sukaldeko iturria puskatu zait eta lehenbailehen norbait etxera bidaltzea behar dut.
DENDARIA	Ondo da. Nondik deitzen duzu?
BEZEROA	Erandiotik.
DENDARIA	Helbidea esango al didazu?
BEZEROA	Bermeo kalea 31, 1. ezkerre.
DENDARIA	Tekniko bat bidaliko dut gaur bertan. Zer ordutan egongo zara etxean?
BEZEROA	Arratsaldeko 6ak arte izango naiz hemen.
DENDARIA	Utzidazu zure telefonoa eta joan baino lehen teknikoak deituko dizu
BEZEROA	658 458 854.
DENDARIA	Oso ondo. Eta zure izena?
BEZEROA	Tomas Lakuntza.
DENDARIA	Ea, ba. Laster izango duzu langilea etxean.
BEZEROA	Eskerrik asko.
DENDARIA	Agur, bai.



CDaren 10. pista

Iraupena: 00:01:34

(Erantzungailuan utzitako mezua) biiii.

"Kaixo, Xabier Barreiro naiz, Durangokoa, eta lore sorta bat enkargatzeko deitu dut.

Loreak nire amarentzat dira. Maria Gomez deitzen da eta Bilbon bizi da. Bere etxera eraman behar dira, helbide honetara: Aramaio kalea, 34, 3. eskuina. Ez dauka telefonorik. Hilaren 17an entregatu behar dira, goizeko 11etan.

Txartel batean testu hau idaztea nahi dut: *" Zorionak eta urte askotarako, ama. Musuak eta besarkada handi bat. Xabier, zure seme kuttuna".*

A! Lore guztiak zuriak izatea nahi dut.

Faktura egiteko datuak hauek dira: izen-abizenak, Xabier Barreiro Gomez; NAN zenbakia, 15.897.365-K; eta helbidea, Markexkua kalea, 20, 1. ezkerre. Bilbo.

Mesedez, faktura etxera bidali edo, bestela, nire helbide elektronikora: xbarreiro@euskalnet.net. Transferentzia bidez ordainduko dut.

Edozein zalantza argitzeko, deitu telefono hauetara: 656 789 000 edo 94 456 78 88.

Mila esker. Agur"

6.2. Fitxak

TELEFONOZ ARRANDEGIAN

A ikasle-fitxa Bezera	B ikasle-fitxa Dendaria
	Telefonoa hartu Zure denda Arkaitz arrandegia da
Agurtu Karela jatetxetik deitzen duzu eskaera egiteko	
	Zer nahi duen galdetu
Legatza nahi duzu	
	Zenbat nahi duen galdetu
3 handi, bi kilo almeja eta 3 kilo muskuilu	
	Besterik nahi duen galdetu
Zapo hezurdura eta burua, arrain zopa egiteko	
	Zenbat nahi duen galdetu
Lau nahi dituzu	
	Hamarretan eramango duzu
Eskerrak eman eta agurtu	
	Agurtu

TELEFONOZ ITURGINDEGIAN

A ikasle fitxa Bezera	B ikasle fitxa Dendaria
	Telefonoa hartu Zure denda Arana iturgindegia da
Agurtu Sukaldeko iturria puskatu zaizu eta norbait behar duzu bidaltzea	
	Nondik deitzen duen galdetu
Erandiotik	
	Zein den helbidea galdetu
Bermeo kalea 31, 1. ezkerre	
	Zer ordutan egongo den etxean galdetu
Arratsaldeko 6ak arte egongo zara etxean	
	Bere telefonoa zein den galdetu
Zure telefonoa 658 458 854 da	
	Zein den bere izena galdetu
Zure izena Tomas Lakuntza da	
	Agurtu
Agurtu	