



# BAiGARE

MAHAIGAINEKOA

ZERBITZU HOBEA  
EMATEKO

PARA OFRECER  
UN MEJOR SERVICIO



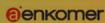
**LANABES**  
ARABAN EUSKARA LANEAN

[lanabes.eus](http://lanabes.eus)



Arabako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Álava

AFAk sustatutako proiektua





**BAIGARE**

ZERBITZU  
HOBEA EMATEKO  
PARA OFRECER  
UN MEJOR SERVICIO

## MAHAIGAINEKO EUSKARRIA

Lan munduan eta Lanbide Heziketan euskararen erabilera handitzeko asmoarekin sortu da mahaigaineko hau. Araban, alor sozioekonomikoan, euskararen erabilera sustatzeko *Lanabes* batzordean egindako hausnarketaren ondorioa da. Mahaigainekoak tresna baliagarria izan nahi du zerbitzua euskaraz emateko eta zerbitzua ematen duten arlo profesionaletara dago bideratuta bereziki: harrera guneak, administrazioa, gizarte- eta kultura-zerbitzuak, osasungintza, merkataritza, ostalaritza, eta irudi pertsonala. Mahaigainekoan languneak Identifikatzeko eta bezeroari harrera euskaraz egiteko baliabideak eskaintzen dira.

## SOPORTE DE ESCRITORIO

*Este soporte se crea con la intención de incrementar el uso del euskera tanto en el mundo del trabajo como en la formación profesional. Es el resultado de la reflexión realizada en la comisión del programa Lanabes para el fomento de la utilización del euskera en el ámbito socioeconómico y laboral. El soporte pretende ser una herramienta útil para ofrecer servicios en euskera, y se dirige especialmente a ámbitos profesionales que ofertan servicios: recepciones, administración, servicios sociales y culturales, salud, comercio, hostelería e imagen personal. El soporte ofrece recursos para identificar puestos de trabajo y atender al cliente en euskera.*



**BAIGARE**

ZERBITZU  
HOBEA EMATEKO  
PARA OFRECER  
UN MEJOR SERVICIO

# NOLA ERABILI

- Bezero eta Langilearen artean euskaraz hitz egiten lagunduko duen mahaigai-  
nekoa da, Baigare.
- Langileari zuzendutako informazioa du,  
bakoitzaren euskara-mailari egokিতuta.
- Bezeroari zerbitzu hobea emateko balio  
du, eta une oro jakingo du euskaraz hitz  
egin dezakeen.
- Mahaigai-nekoak bi alde ditu (L eta B).  
“L” Langileari begira jarriko da, eta “B”,  
ostera, Bezeroari begira.
- Langilearen euskara mailaren arabera, 3  
tipologia mailakatu dira: 1. Oinarrizkoa  
2. Ertaina eta 3. Aurreratua.
- Langilea L1, L2 edo L3 orrietan kokatuko  
da, euskara mailaren arabera.
- Orri bakoitzak informazio diferentea du,  
euskara mailaren arabera.

# MODO DE EMPLEO

- “Baigare” es un soporte que ayuda a utilizar  
el euskera entre la clientela y las personas  
trabajadoras.
- Contiene información dirigida a los empleados  
y empleadas, y adaptada a su nivel de  
conocimiento del euskera.
- Ofrece un mejor servicio al cliente, que en todo  
momento sabrá si puede hablar en euskera.
- El soporte consta de dos lados (L y B). “L”  
estará orientado al profesional y “B” al cliente.
- Se definen 3 tipologías, según el nivel de  
conocimiento del euskera por parte de los  
y las profesionales: 1º Básico 2º Medio y 3º  
Avanzado.
- La persona trabajadora se situará en las  
páginas L1, L2 o L3 conforme a su nivel del  
euskera.
- Cada página contiene una información  
diferente, según el nivel de conocimiento.



**BAT GARE**

ZERBITZU  
HOBAI EMATEKO  
PARA OFRECER  
UN MEJOR SERVICIO

**NOLA ERABILI**

*MODO DE EMPLEO*



**LANGILEARI  
BEGIRA**

*ORIENTADO  
AL TRABAJADOR/A*

Informazioa,  
oinarrizko hiztegia,  
eta ballabideak.



**BEZEROARI  
BEGIRA**

*ORIENTADO  
AL CLIENTE*

Euskara erabiltzeko  
aukerak.



**LEHEN  
HITZA  
EUSKARAZ!**

**LA PRIMERA  
PALABRA  
EN EUSKERA**

## NOLA ERABILI MODO DE EMPLEO



## “L” ALDEA, LANGILEARI BEGIRA LADO “L”, ORIENTADO A LA PERSONA TRABAJADORA



**1., 2. edo 3. tipologia, Langilearen euskara mailaren arabera.**

**L1**

**L1. Oinarrizkoa:** Ezagutza gutxi edo zerbait (7-13 orrialdea)

**L2**

**L2. Ertaina:** Ulertu (17-19 or.)

**L3**

**L3. Aurreratua:** Hitz egin (19-20 or.)

**Adibidea:**

**L1:**

“L” Langileari begira jarri beharreko aldea “1” Euskaren ezaguera gutxi duen langileari zuzenduta

*1º, 2º ó 3º tipología, según el conocimiento del euskera del trabajador/a:*

*L1. Básico: Poco o algo de conocimiento (pág. 7-13)*

*L2. Medio: Entiende (pág. 17-19)*

*L3. Avanzado: Habla (pág. 19-20)*

*Ejemplo:*

*L1:*

*Lado “L”, orientado al trabajador/a “1”, dirigido al trabajador/a con poco conocimiento del euskera*

## NOLA ERABILI MODO DE EMPLEO



## BEZEROARI BEGIRA ORIENTADO AL CLIENTE



**Langilearen tipologiaren araberakoa:**

**B**

EUSKARA IKASTEN ARI NAIZ

*Según la tipología del trabajador/a:*

*ESTOY APRENDIENDO EUSKERA*

**B**

EUSKARAZ ULERTZEN DIZUT

*TE ENTIENDO SI HABLAS EN EUSKERA*

**B**

EGINGO DUGU EUSKARAZ?

*¿QUIERES QUE HABLEMOS EN EUSKERA?*



**BATGARE**

ZERBITZU  
HOBEA EMATEKO  
PARA OFRECER  
UN MEJOR SERVICIO

## INFORMAZIOA ETA BALIABIDEAK

- Lehen hitza eta azkena, behintzat, euskaraz:  
**“Kaixo” / “Eskerrik asko” / “Agur”**
- Ezin bada euskarazko arreta eman, abisatu eman ahal duen langileari, eta bezeroari esan:  
**“Itxaron apur bat”**
- Euskaraz dakien langilerik ez balego:  
**“Poliki-poliki, mesedez, ikasten ari naiz ...”**

## INFORMACIÓN Y RECURSOS

- *Por lo menos, la primera y la última palabra en euskera:  
“Kaixo” / “Eskerrik asko” / “Agur”*
- *En caso de no poder atender en euskera se debe avisar al trabajador/a que pueda hacerlo, y decir al cliente:  
“Itxaron apur bat”*
- *Si no hay ningún trabajador/a que sepa euskera:  
“Poliki-poliki, mesedez, ikasten ari naiz ...”*



**HIZKUNTZAK  
ELKARRENGANA  
HURBILTZEN DITU  
PERTSONAK**

**EL IDIOMA  
ACERCA  
A LAS  
PERSONAS**





# BALIABIDEAK RECURSOS

Arabako Lanbide Heziketan eta Arabako alor sozioekonomikoan euskararen presentzia txertatzeko eta handitzeko helburuarekin ari gara lanean.

*Trabajamos con el objetivo de integrar y aumentar la presencia del euskera en la Formación Profesional y en el ámbito socioeconómico de Araba.*



## EUSKARABA

<https://euskaraba.eus/zerbitzu-katalogoa/>



## EUSKO JAURLARITZAREN LANHITZEN BALIABIDEAK

<http://www.euskara.euskadi.eus/r59-11477/eu/>



## LANEKIREN BALIABIDEAK

<https://jakinbai.eus/>



## BAI EUSKARARI ELKARTEAREN BALIABIDEAK

<https://www.baieuskarari.eus/eu/baliabideak>



Oinarrizkoa



LANABES  
ARABAKI EUSKARA ERREAN

lanabes.eus



**Eup!  
Kaixo!  
Bai, esan?**



**Agur  
Gero arte**

**Barkatu,  
euskara ikasten  
ari naiz...**

*Perdona, estoy aprendiendo euskera...*

**Ardura dizu erdaraz egiten badugu?**

*¿Te importa si hablamos en castellano?*

**Nahi baduzu egizu euskaraz, nik erdaraz erantzungo dizut.**

*Si te parece, tú puedes hablar en euskera y yo te responderé en castellano.*



**Euskara  
ikasten nabil.  
Saiatuko  
gara?**



**KAIXO • AGUR • ESKERRIK ASKO!**



***Euskara  
ikasten nabil.  
Saiatuko  
gara?***



**LANABES**  
ARABAN EUSKARA LANEA

[lanabes.eus](http://lanabes.eus)



## hitz eta esaldi ohikoena

*Vocabulario básico: expresiones y palabras más habituales*

Gaztelaniaz	Euskaraz	Ingelesez	Frantsesez
hola	<b>kaixo</b>	hello	salut
adiós	<b>agur</b>	goodbye	aurevoir
gracias	<b>eskerrik asko</b>	thanks	merci
sí	<b>bai</b>	yes	oui
no	<b>ez</b>	no	non
perdón	<b>barkatu</b>	sorry	pardon
¿qué quiere?	<b>zer nahi duzu?</b>	what do you want?	que volez vous?
por favor	<b>mesedez</b>	please	s'ils vous plait
puerta	<b>atea</b>	door	porte
planta	<b>solairua</b>	floor	etage
coje	<b>hartu</b>	take	prends

## zenbakiak

*Vocabulario básico: los números*

Zenbakia	Euskaraz
1	<b>bat</b>
2	<b>bi</b>
3	<b>hiru</b>
4	<b>lau</b>
5	<b>bost</b>
6	<b>sei</b>
7	<b>zazpi</b>
8	<b>zortzi</b>
9	<b>bederatzi</b>
10	<b>hamar</b>
20	<b>hogei</b>
30	<b>hogeita hamar</b>
40	<b>berrogei</b>
50	<b>berrogeita hamar</b>
60	<b>hirurogei</b>
70	<b>hirurogeita hamar</b>
80	<b>laurogei</b>
90	<b>laurogeita hamar</b>
100	<b>ehun</b>

*Euskara  
ikasten nabil.  
Saiatuko  
gara?*



**KAIXO • AGUR • ESKERRIK ASKO!**



B

***Euskara  
ikasten nabil.  
Saiatuko  
gara?***



**LANABES**  
ARABAN EUSKARA LANEA

[lanabes.eus](http://lanabes.eus)



## lekuak

Vocabulario básico: espacios/ lugares

Gaztelaniaz	Euskaraz
arriba	goian
entrada	sarrera
escalera	eskailera
luz	argia
nombre	izena
número	zenbakia
oficina	bulegoa
pasillo	korridorea
puesto de trabajo	lanpostua
salida	irteera
servicios/WC	komunak

Gaztelaniaz	Euskaraz
taller	tailerra
ventana	leihoa
cocina	sukaldea
esperar	itxaron
¿cuánto es?	zenbat da?
es (verbo)	da (aditza)
grande	handia
pequeño	txikia
dentro	barruan
fuera	kanpoan
al final / al fondo	bukaeran
abajo	behean

Euskara  
ikasten nabil.  
Saiatuko  
gara?



KAIXO • AGUR • ESKERRIK ASKO!



***Euskara  
ikasten nabil.  
Saiatuko  
gara?***



**LANABES**  
ARABAN EUSKARA LANEA

[lanabes.eus](http://lanabes.eus)



**Bezeroa**  
Clientela

Kaixo/Hola

Ba al duzu...?

Si, tranquilo/a...

Agur, mila esker zuri

**Langilea**  
Trabajadoras y trabajadores

**Kaixo**

**(Itxaron, nola jarraitzen duen ikusteko...)**  
(Espera para saber en qué idioma continuará)

**Barkatu, ni euskaraz ez naiz ondo konpontzen...**

(Perdona, no hablo bien euskera...)

Txor-txor...

**Agur, mila esker**



**Euskara ikasten nabil. Saiatuko gara?**



**KAIXO • AGUR • ESKERRIK ASKO!**



***Euskara  
ikasten nabil.  
Saiatuko  
gara?***



**LANABES**  
ARABAN EUSKARA LANEA

[lanabes.eus](http://lanabes.eus)



Ertaina



LANABES  
ANABAN EUSKARA LINGUA

lanabes.eus

### Langileak euskaraz ulertu, baina, hitzegin ez

Para personas trabajadoras que entienden el euskera pero no hablan



**Bezeroak euskaraz**  
Clientela

**Kaixo/Hola**

**Bai...**

**Mila esker zuri, emandako zerbitzuagatik**  
(Gracias por el servicio)  
**Agur**



**Langilea**  
Trabajadora ó trabajador

**Kaixo**

**Euskaraz ikasten nabil, saiatuko gara...**

.....

**Mila esker, Nahi duzun arte!**  
(Gracias, hasta cuando quieras.)

**Agur**

**Euskaraz  
ulertzen dizut.  
Saiatuko  
gara?**



**KAIXO • AGUR • ESKERRIK ASKO!**



***Euskaraz  
ulertzen dizut.  
Saiatuko  
gara?***



**LANABES**  
ARABAN EUSKARA LANEA

[lanabes.eus](http://lanabes.eus)



Aurreratua



lanabes.eus



### Bezeroa gaztelaniaz / Langilea euskaraz

La clientela en castellano / Las personas trabajadoras en euskera



#### Bezeroa

Clientela

#### Langilea (eus)

Trabajadoras y trabajadores (eus)



Hola/Kaixo

**Kaixo**

**(Erantzunaren zain egon)**

(Esperar respuesta)

**(Euskaraz erantzuten badu)**

(Si responde en euskera)

**(Euskaraz erantzun)**

(Responder en euskera)

**(Erdaraz erantzuten badu)**

(Si responde en castellano)

**(Erdaraz erantzun)**

(Responder en castellano)

**Agur**

Egingo  
dugu  
euskaraz?



**KAIXO • AGUR • ESKERRIK ASKO!**



B

*Egingo  
dugu  
euskaraz?*



**LANABES**  
ARABAN EUSKARA LANEA

[lanabes.eus](http://lanabes.eus)



# LANABES

ARABAN EUSKARA LANEAN

[lanabes.eus](http://lanabes.eus)



Arabako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Álava

AFAk sustatutako proiektua

