



Servei Local de Català de Sant Feliu de Llobregat

Servicio Local de Catalán de Sant Feliu de Llobregat

سانت فیلپو ییراگات کی کاتالان کی مقامی سروس

المصلحة المحلية للغة الكاتالانية في سانت فيليو دي يوبريغات

圣菲柳德约布雷伽特加泰罗尼亚语地区服务处

Riera de la Salut, 7, 1a planta (Centre Cívic Les Tovallolles)
08980 Sant Feliu de Llobregat

Tel. 936 852 432
slcsantfeliu@cpnl.cat

 Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura

 CONSORCI PER A LA
NORMALITZACIÓ
LINGÜÍSTICA

 DeBotigues
Sant Feliu de Llobregat

**CATALÀ
i EMPRESA**
Ja estàs al dia?

**CATALÁN
Y EMPRESA**
¿Ya estás al día?

کاتالان اور کمپنی،
کیا اب آپ آگاہ ہیں؟

الكاتالانية والأعمال
هل تواكب
التطورات؟

加泰罗尼亚
语与公司，
你准备好了吗？



A Sant Feliu de Llobregat, el català al comerç!

El catalán en el comercio

کاروبار میں کاتالان کا استعمال

اللغة الكاتالانية في التجارة

商业中的加泰罗尼亚语

 Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura

 CONSORCI PER A LA
NORMALITZACIÓ
LINGÜÍSTICA

 DeBotigues
Sant Feliu de Llobregat

Millora la qualitat del teu negoci!

Atendre els clients en català...

- Permet aconseguir **proximitat** i, per tant, més **satisfacció**.
- És un valor afegit que pot ajudar a **fidelitzar** els clients.
- És un signe de més bon **servei**.

4 milions de consumidors utilitzen el català en les seves relacions comercials.

Comprova si estàs al dia

- Si la llengua del client és el català, l'atens en la seva llengua?
- Els fullets, catàlegs, tríptics... que tens a disposició dels clients són almenys en català?
- Els rètols, els cartells i les llistes de preus del teu establiment són almenys en català?
- Les factures i els tiquets de caixa són almenys en català?
- Tens en compte el coneixement de català a l'hora de contractar personal?

El Codi de consum de Catalunya estableix obligacions per a establiments i comerços per tal de garantir els drets lingüístics dels consumidors.

Vols saber en 1 minut si estàs al dia? llengua.gencat.cat/llenguatestconsum



Vols començar a parlar en català?

Al Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL) t'oferim **cursos de català** per a tots els nivells i necessitats, pensats per a persones que han d'atendre el públic en comerços i establiments de restauració.

1,9 milions de persones han seguit cursos de català per a adults al CPNL.

El programa **Voluntariat per la llengua** et dona la possibilitat de practicar amb persones que el parlen habitualment.

En aquesta pàgina trobaràs material per començar a practicar: llengua.gencat.cat/aprenem

iMejora la calidad de tu negocio!

Atender a los clientes en catalán...

- Permite conseguir proximidad y, por lo tanto, más satisfacción.
- Es un valor añadido que puede ayudar a fidelizar a los clientes.
- Es un signo de un mejor servicio.

4 millones de consumidores utilizan el catalán en sus relaciones comerciales.

اپنے کاروبار کے معیار کو بہتر کریں!

گاہکوں سے کاتالان میں پیش آنے سے---

- نزدیکی کا احساس ہوتا ہے اور اس کے سبب مزید اطمینان
- یہ اضافی خدمت گاہکوں کو وفادار بنانے میں مدد کر سکتی ہے
- یہ اچھی سروس کی نشانی ہے

4 لاکھ صارفین اپنے تجارتی تعلقات میں کاتالان استعمال کرتے ہیں

قم بتحسين جودة نشاطك التجاري!

التعامل مع الزبائن باللغة الكاتالانية...

- يسمح بخلق التقارب، وبالتالي مزيد من الارتياح
- إنه قيمة مضافة يمكن أن تساعد على جعل الزبائن أكثر ولاءً
- إنه دليل على خدمة أفضل

يستخدم 4 ملايين مستهلك اللغة الكاتالانية في تعاملاتهم التجارية.

提高你生意的品质!

用加泰罗尼亚语接待顾客.....

- 能贴近顾客，因此满意度更高。
- 这是一项附加值，能有助于提高顾客的忠诚度。
- 是更佳服务的象征。

四百万消费者在商业关系中使用加泰罗尼亚语。

Comprueba si estás al día

- Si la lengua del cliente es el catalán, ¿lo atiendes en su lengua?
- ¿Los folletos, catálogos, trípticos... que tienes a disposición de los clientes están al menos en catalán?
- ¿Los letreros, los carteles y las listas de precios de tu establecimiento están al menos en catalán?
- ¿Las facturas y los tiques de caja están al menos en catalán?
- ¿Tienes en cuenta el conocimiento de catalán a la hora de contratar personal?

El Código de consumo de Cataluña establece obligaciones para establecimientos y comercios con el fin de garantizar los derechos lingüísticos de los consumidores.

¿Quieres saber en 1 minuto si estás al día?

پڑتال کریں کہ---

- اگر گاہک کی زبان کاتالان ہے، تو آپ اس کی خدمت اسکی زبان میں کرتے ہیں؟
- جو کتابچے، کیٹلاگ، دستی اشتہار گاہکوں کے لئے دستیاب ہیں، کم از کم کاتالان میں ہیں؟
- آپ کی دکان وغیرہ کے اشتہاری تختے، اشتہار اور قیمتوں کی فہرستیں کم از کم کاتالان میں ہیں؟
- خرید نامے اور رسیدیں کم از کم کاتالان میں ہیں؟
- کسی کو کام پر لگاتے وقت کیا کاتالان کی جان کاری کو اہمیت دیتے ہیں؟

‘کاتالونیا کے قواعد صرف‘ دکانوں اور تجارتی اداروں کے لئے ذمہ داریاں قائم کرتے ہیں تاکہ صارفین کے زبان سے متعلق حقوق کی ضمانت دی جا سکے۔

ایک منٹ میں جاننا چاہتے ہیں کہ آپ یہ عمل میں لاتے ہیں؟

تحقق ما إذا كنت تستوفي المعايير

- هل تتعامل باللغة الكاتالانية مع الزبائن الذين يتحدثون الكاتالانية؟
- هل الكتيبات والكتالوجات والمنشورات... التي تتيحها للزبائن متوفرة على الأقل باللغة الكاتالانية؟
- هل اللافتات والملصقات وقوائم الأسعار في مؤسستك متوفرة على الأقل باللغة الكاتالانية؟
- هل الفواتير وإيصالات الدفع متوفرة على الأقل باللغة الكاتالانية؟
- هل تأخذ في الحسبان إمام الموظفين باللغة الكاتالانية عند توظيفهم؟

ينص قانون الاستهلاك في كاتالونيا على التزامات المؤسسات والمحلات التجارية من أجل ضمان الحقوق اللغوية للمستهلك.

أتريد أن تعرف ما إذا كنت تستوفي المعايير في دقيقة واحدة؟

请检查你是否适应最新情况

- 如果顾客的语言是加泰罗尼亚语，你是用其语言来接待吗？
- 你提供给顾客的宣传册、产品名录、小册子等加泰罗尼亚语版的比较少吗？
- 你店铺中的加泰罗尼亚语招牌、招贴和价格表比较少吗？
- 发票和小票至少有加泰罗尼亚语？
- 招聘员工时你考虑加泰罗尼亚语知识吗？

《加泰罗尼亚消费法规》对店铺设立了义务，以保障消费者的语言权利。

你想在1分钟内知道是否适应最新情况吗？

¿Quieres empezar a hablar en catalán?

En el Consorcio para la Normalización Lingüística (CPNL) te ofrecemos **cursos de catalán** para todos los niveles y necesidades, pensados para personas que tienen que atender al público en comercios y establecimientos de restauración.

1,9 millones de personas han seguido cursos de catalán para adultos en el CPNL.

El programa **Voluntariat per la llengua** te da la posibilidad de practicar con personas que lo hablan habitualmente.

En esta página encontrarás material para empezar a practicar:

کاتالان بولنا شروع کرنا چاہتے ہیں؟

زبان کی نورملائزیشن کی انجمن (CPNL) کاتالان کے کورس مختلف لیول اور ضروریات کے مطابق پیش کرتی ہے، یہ کورس ان لوگوں کے لئے سوچے گئے ہیں جو دکانوں، تجارتی اداروں اور ریسٹوران وغیرہ میں گاہکوں کی خدمت کرتے ہیں۔

19 لاکھ افراد نے زبان کی نورملائزیشن کی انجمن (CPNL) کے بالغ افراد کے لئے کاتالان کے کورس کئے ہیں۔

’زبان کے لئے رضاکاری‘ پروگرام آپ کو عام طور پر کاتالان بولنے والے افراد کے ساتھ زبان بولنے کا موقع دیتا ہے۔

اس ویب پیج پر (کاتالان) سیکھنے کا ضروری سامان پائیں گے:

أتريد البدء في التحدث باللغة الكاتالانية؟

يقدم لك الاتحاد من أجل التطبيع اللغوي (CPNL) دروساً في اللغة الكاتالانية تغطي كافة المستويات والاحتياجات وصُممت خصيصاً لمن يتعاملون مع الجمهور في المتاجر والمطاعم.

لقد تابع 1.9 مليون شخص دروس اللغة الكاتالانية للكبار في الاتحاد من أجل التطبيع اللغوي (CPNL).

يمنحك برنامج العمل التطوعي من أجل اللغة إمكانية التحدث وممارسة اللغة مع أشخاص يتحدثونها عادة.

يمكنك الحصول على بعض المواد لبدء التحدث وممارسة اللغة على الصفحة التالية:

你想开始说加泰罗尼亚语吗？

从语言标准化联盟（CPNL），我们为你提供所有水平和适合所有需要的加泰罗尼亚语课程，专为需要在商店或餐饮店铺内接待公众的人员设计。

一百九十万人已经在CPNL学习了成年人加泰罗尼亚语课程。

“语言志愿者”计划为你提供与通常讲这门语言的人练习口语的机会。

在以下网页上你将找到开始练习的材料：

llengua.gencat.cat/llenguatestconsum

llengua.gencat.cat/aprenem