

GUÍA

POR QUÉ INTERIORIZAR EL EUSKERA EN LAS EMPRESAS

1 Las empresas deben gestionar idiomas



Las empresas deben gestionar idiomas...

- 1 Para garantizar los derechos de las/os hablantes.
- 2 Para ofrecer un servicio de calidad al cliente.
- 3 Para naturalizar imagen y marca.
- 4 Para mejorar el posicionamiento.
- 5 Porque tienen redes lingüísticas plurilingües (clientas/es, proveedores, empleadas/es).
- 6 Para incorporar al trabajador/a y al cliente en el proyecto de la empresa para reforzar su cohesión y motivación.
- 7 Para promover la integración social, institucional y empresarial.
- 8 Para incidir positivamente en la cohesión del personal y dirección.

¿Cómo deben actuar las empresas para que interioricen la necesidad de gestión lingüística?

¿Cómo actuar como empresa modélica en la gestión lingüística?



1

Ser ejemplo

Las empresas y personas emprendedoras tienen que ser ejemplo; por ello, es importante interiorizar los hábitos lingüísticos.

- Tendremos una **actitud proactiva**: haremos la primera palabra en euskera.
- También nuestra presentación:
 - **Invitaremos** a conocer el euskera a quien no sepa euskera.
 - A quien lo entienda nosotr_s le pediremos **permiso** para hacerlo en euskera, aunque responda en la lengua que la persona quiera.



1

Ser ejemplo

- Debemos tener una **actitud abierta y optimista** hacia el euskera y otras lenguas.
- Realizaremos un **aprendizaje activo**: se aprende haciendo.
- Lo traeremos a nuestra vida cotidiana, dando **importancia al euskera**.



2 Intercambiar información

Con otras empresas, comerciantes y/o personas emprendedoras el intercambio de información puede ser beneficioso. Para tomar conciencia de las buenas prácticas que hacen los demás y utilizar o facilitar la mejora continua.

- **Desactivaremos los PREJUICIOS:** no tendremos prejuicios lingüísticos cuando iniciemos una nueva entrevista con una persona desconocida. Al contrario, preguntaremos para saber si domina o no la lengua.



2 Intercambiar información

- **Mostraremos una actitud empática:** haremos un esfuerzo por conocer a la otra persona. Mostraremos interés por lo que hace y lo pondremos en valor.
- Escucharemos **inquietudes y miedos** y le ofreceremos **recursos** para combatirlos.



2 Intercambiar información

- Mostraremos **respeto** por lo que piensa y hace.
- Haremos **preguntas** para saber lo que quiere y lo que puede hacer, para obtener la mayor información posible y prestarle la mejor atención.



3

Ayudarse mutuamente

- Identificaremos las necesidades y deseos del empresario/a, comerciante o hostelero/a y le ofreceremos recursos para atenderlos.
- Respetar lo que cada uno piensa, por lo que escucharemos dudas, miedos e inquietudes y daremos argumentos para canalizarlas.



3

Ayudarse mutuamente

- Tendremos una **actitud constructiva**:
"cualquier paso vale".
- Mostraremos una actitud **proactiva y empática**:
 - Por la diversidad lingüística
 - Por compartir el euskera
 - De confianza (trato cercano)
- Le explicamos que le **ayudaremos a recorrer el camino**.



4

Mejoras

Gestionar el idioma es tan importante como gestionar cualquier otra área.

- Tendrá la oportunidad de **respetar** la **primera opción** de muchos clientes/as a la hora de incorporar el euskera. Para ello, le informaremos de la situación del euskera en el ámbito local.
- Mostraremos **buenas prácticas**.



4

Mejoras

- Gestionando idiomas llegaremos a más
- Impacto positivo (resultados económicos)
- Cercanía: el comercio local como lengua local
- Calidad
- Posicionamiento/competitividad
- Permite la naturalización de la marca. El euskera puede ser un factor integrador.



5

Recursos

No basta con ser consciente de la importancia de la gestión lingüística; para dar pasos adelante, es imprescindible ofrecer recursos.

- Para poder hacer acciones, **para conocer los recursos, lee la presentación 'HERRAMIENTAS Y RECURSOS'**.



6

Seguimiento

- Tan importante como dar herramientas es hacer un seguimiento. Para conocer los aspectos mejorados y seguir dando pasos.



