

## Bezeroaren eskubidea da, eta zure aukera

Getxotar euskaldun askok euskaraz bizi nahi dute eta euren eguneroko zereginak euskaraz egin nahi dituzte. Eguneroko-eguneroko hainbat zeregin egiten ditugu baina erosketarik gabeko egunik izaten al da? Erosi eguneroko egiten dugu eta euskaldunek euskaraz egin gurako lukete.

Horregatik da garrantzitsua zuentzat, merkatariontzat, eta baita Udalarentzat ere, esparru hauetan hala nahi duten getxotarrei euskaraz berba egiteko aukera eskaintzea.

Hartara, kontsumitzaileok euskaraz atendituak izateko dugun eskubidea bermatuko duzue, Kontsumitzaileen Estatutuak jasotzen duen hizkuntza eskubidea betez. Udalarentzat oso garrantzitsua da merkataritza sustatzea eta euskara indartzea eta bide horretan zuoi laguntzeko prest gaude.

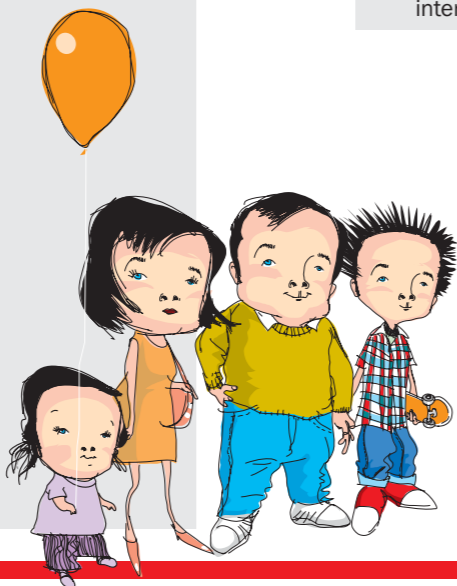
## Merkataritza erantzuteko prest

Getxoko Udaleko Euskara Zerbitzuak bertako merkataritza sektorearen barruan euskarak duen egoeraren gaineko diagnostia eta azterketa egin ditu.

Azterketa horrek eskaini dituen zenbait datuk eta ondoriok argi adierazten dute Getxoko merkatarik gero eta prestatuago zaudetela euskarazko zerbitzua eskaintzeko, baina emaitza onak ez ezik, hobetu beharreko zenbait atal ere eskaini ditu azterketa horrek.

Ikus ditzagun emaitza horietako batzuk:

- Getxoko 1.192 saltokik erantzun zioten inkestari.
- Getxoko 10 dendatetik 3tan euskaraz egiteko aukera dugu eta 1ean establezimenduko guztiek eskainiko digute arreta euskaraz.
- Euskararen erabilera oraindik oso baxua da hizkuntza paisaian: 10etik batek baino ez du dendako errotulu nagusia euskaraz edo ele bietan.
- Merkatarien %60k uste du dendan euskara sustatzeak eragin ona edo oso ona izango duela.
- Publizitaterako euskarriak erabiltzen dituzten establezimendu gehienek testua gaztelania hutsez daukate.
- Bezeroei euskaraz egin ahal izateko euren dendetako langileek euskara gehixeago jakitea nahiko luke merkatarien %70ak.
- Ahozko kanpo-harremanetarako Getxoko establezimendu gehienek gaztelaniara jotzen dute, euskara noiz edo noiz erabiltzen da, batez ere telefonoari erantzuterakoan.
- 546 saltokik eskatu dute GEHI EUSKARA MERKATARITZARA egitasmoak eskaintzen dituen zerbitzu edo laguntzaren bat eta 469k izenpetu dute hitzarmena.



## Denon konpromisoa

GEHI Euskara Merkataritzara egitasmoan parte hartzen duten merkatariek, eta baita Getxoko Udalak ere, zenbait konpromiso hartu dituzte euskararen erabilera areagotzeko. Une honetan 469 dira konpromisoren bat hartu duten saltokiak. Ikus ditzagun konpromiso horiek:

### Udalak zerbitzu eta laguntza hauek eskainiko ditu...

- Errotuluak euskaraz edo ele bietan ipintzeko diru-laguntzak.
- Testu komertzialen itzulpena eta maketazioa, doan.
- Euskara ikasteko diru-laguntzak saltokietako langileentzat.
- Euskara ikastera doazen saltokietako langileak ordezkatzeko diru-laguntzak..
- Material idatzien katalogoa: fakturak, faxak...
- Merkealdietarako kartelak euskaraz.
- "Gabonetako eta Erregeetako loteria" kartelak euskaraz.
- Sektorearen dinamizazio eta aholkularitza lanak: banan-banako bisiten bidez EUSKARA MERKATARITZARA planak eskaintzen dituen zerbitzuen eta laguntzen gaineko argibideak jasoko ditu interesa duen merkatariek.

### Eta merkatariek honetan saiatuko dira...

- Saltokiko eskutitzak, oharrak... euskaraz edo ele bietan egiten.
- Jendaurrean jartzekoak diren testuak eta idazkiak euskaraz ere egiten.
- Saltokiko errotulua, toldoa edota ibilgailua euskaraz edo elebietara jartzen/berritzen.
- Udalak, urtean zehar itzuli eta prestatutako testu komertzialak eta kartelak jartzen.
- Saltokiko langileen arteko harremanetan euskararen erabilera sustatzen.
- Telefono bidezko arreta ele bietan egiten.
- Saltokian euskararen erabilera sustatzen.

### Zeure bezeroei zerbitzu hobea eskainiko diezu

Apurka-apurka Getxoko saltokiak prestatzen ari dira hala nahi duten bezeroekin euskaraz aritzeko eta bistan da, Euskara Merkataritzara egitasmoa ere zeregin horretan lagungarri izango zaiela. Argi dago, bezero euskaldunek nahiago luketela euskaraz aritzea eta horrek, nola ez, eragina izango du, saltokiak eskaintzen duen zerbitzuaren kalitatean.

### Ez atzean geratu, zeuk ere egin dezakezu.

Egin ez baduzu, oraindik ere Gehi Euskara Merkataritzara egitasmoan parte hartzeko aukera duzu. Egitasmoan parte hartuta, Getxoko herriaren bizitzaren esparru guztietan euskararen erabilera sustatzen eta areagotzen lagunduko diguzu.

**Argibideak:** Hizkuntza aholkularitza Getxoko saltokiei  
Tel.: 944 152 252 · Faxe: 944 150 199 @: gehi@getxo.net  
Getxoko Udaleko Euskara Zerbitzua  
Tel.: 944 660 010 · Fax: 944 660 014 @: euskara.zerbitzua@getxo.net



**Euskera, una buena oportunidad**

**EUSKARA MERKATARITZARA**

Plan de euskaldunización del comercio getxotarra

## Es su derecho, es tu oportunidad

Muchas y muchos getxotarras bilingües o vasco-parlantes están buscando espacios en los que poder expresarse con normalidad en su vida cotidiana, y la compra forma parte importante de esa cotidianidad.

Por eso, es tan importante tanto para vosotros, comerciantes, como para el Ayuntamiento, ser capaz de ofrecerles estos espacios.

De esta manera, avanzaremos en el cumplimiento del derecho de todo consumidor a ser atendido en euskera, tal y como establece el Estatuto de los Consumidores.

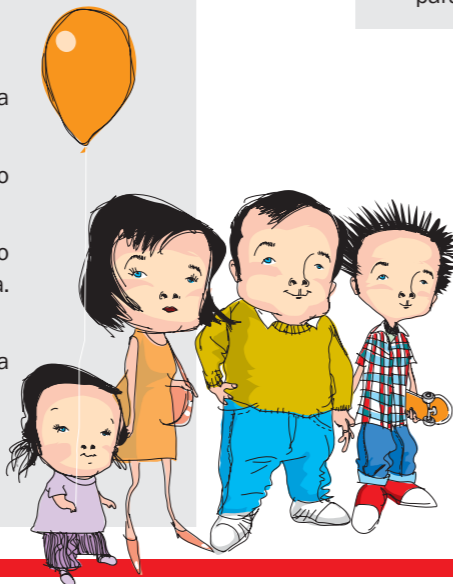
## El comercio responde

El Ayuntamiento de Getxo, por medio de su Servicio de Euskera, ha realizado un diagnóstico sobre la situación del euskera en el comercio getxotarra.

Algunos de los datos y conclusiones que se pueden extraer de este estudio nos indican que los comerciantes del municipio cada vez están **más preparados para atender de forma bilingüe** pero, además de los aspectos positivos, también existen aspectos que deben mejorarse.

Así, por ejemplo, hemos podido constatar que:

- 1.192 fueron los comercios que respondieron a la encuesta.
- De cada 10 comercios getxotarras en 3 existe la posibilidad de ser atendidos/as en euskera, y en 1 todos los y las empleadas pueden atender en euskera.
- El uso del euskera en el paisaje lingüístico es aún bajo: de cada 10 comercios 1 dispone del rótulo principal en euskera o en bilingüe.
- Un 60% cree positivo o muy positivo aumentar la presencia del euskera en su actividad.
- Los comercios que utilizan soportes publicitarios en su gran mayoría lo hacen únicamente en castellano.
- El 70% de los comerciantes desearía que los empleados/as del comercio tuviese mayores conocimientos de euskera para poder atender en euskera.
- En las comunicaciones verbales de la gran mayoría de los comercios getxotarras el uso del castellano es general. El uso del euskera se limita a la atención telefónica.
- 546 comercios han solicitado alguno de los servicios del Plan Gehi Euskara Merkataritzara y 469 han suscrito el convenio Gehi Euskara Merkataritzara.



## Compromiso en todos los sentidos

Te recordamos que el programa Gehi Euskara Merkataritzara representa una serie de compromisos, tanto para el Ayuntamiento como para los comercios adheridos, que en estos momentos son 469 comercios:

### El Ayuntamiento se compromete a facilitarte...

- Subvenciones para la instalación de rótulos bilingües o en euskera..
- Traducción y maquetación gratuitas de textos.
- Subvenciones para el aprendizaje del euskera para el personal de los comercios.
- Subvenciones para las sustituciones de los y las trabajadores/as mientras aprenden euskera.
- Catálogo de material escrito: facturas, fax.
- Producción de carteles de rebajas en euskera.
- Producción de carteles de lotería de Navidad y Reyes en euskera.
- Asesoría y dinamización: todo aquel comerciante interesado recibirá una visita personalizada en la que se le explicarán los pormenores del programa, planes para cada sector, etc.

### Y el comerciante procurará y tenderá a...

- Redactar sus cartas y notas en euskera o en bilingüe.
- Garantizar la presencia del euskera en los textos y escritos comerciales expuestos al público.
- Colocar/renovar el rótulo, toldo o la rotulación de vehículos comerciales en euskera o en bilingüe.
- Exponer los textos y carteles comerciales traducidos y entregados por el Ayuntamiento a lo largo del año.
- Fomentar el euskera en las relaciones personales de los/las empleados/as dentro del establecimiento.
- Atender telefónicamente en bilingüe.
- Fomentar el uso del euskera en el establecimiento.

### Tú también puedes ofrecer más servicio a tus clientes

Muy pronto, una proporción cada vez mayor de comercios getxotarras estará más preparada para atender a sus clientes también en euskera, gracias al apoyo del colectivo de comerciantes al programa Gehi Euskara Merkataritzara. Para muchos de los consumidores, conscientes de esta posibilidad, ésta puede ser una ventaja importante.

### ¿Quieres tú también aprovechar esta oportunidad?

Si todavía no lo has hecho, aún puedes adherirte al programa Gehi Euskara Merkataritzara y contribuir a la normalización del uso del euskera en todos los ámbitos de la vida cotidiana de Getxo.

**Información:** Asesoría lingüística al comercio getxotarra  
Tel.: 944 152 252 · Fax: 944 150 199 · @: gehi@getxo.net  
Servicio de Euskera del Ayuntamiento de Getxo  
Tel.: 944 660 010 · Fax: 944 660 014 · @: euskara.zerbitzua@getxo.net



9&+1  
getxo euskalduntzeko hitzarmena

**Euskara, aukera paregabea**

**EUSKARA MERKATARITZARA**

Getxoko merkataritza euskalduntzeko egitasmoa