

Economía



Empresas tan diversas como Confecciones Pinedo, Librería Jakintza, Baskonia y el Centro Temático del Vino Villa Lucía cuentan con el certificado Bai Euskarari.

UN CENTENAR DE EMPRESAS ALAVESAS DICEN 'BAI' AL EUSKARA

- 118 compañías se embarcan en una experiencia lingüística para integrar la lengua vasca de forma fluida y cómoda
- El proceso de euskaldunización del mundo laboral vasco crece tras la crisis

✦ Begoña Martín

GASTEIZ – El uso del euskara en el ámbito laboral y empresarial supone ofrecer un mejor servicio a quien quiere utilizar este idioma, y eso repercute positivamente en la rentabilidad de las empresas. En la

actualidad, un total de 1.261 compañías en Euskal Herria disponen del certificado Bai Euskarari, lo que acredita que la empresa, comercio, negocio o centro hostelero está capacitado para ofrecer un trato con el público en euskera. Desde la atención directa hasta una información

por escrito o cartelería. En Álava la cifra se eleva hasta las 118 firmas, un número que se va incrementando poco a poco después del periodo de crisis económica. Tal y como explican los responsables de la gestión del certificado Bai Euskarari, que nació en el año 2000 para incidir en la euskaldunización del mundo laboral vasco, este certificado está presente en todo tipo de entidades relacionadas con servicios sanitarios o tecnológicos, hasta comercios y establecimientos hosteleros.

Todas ellas colaboran con Bai Euskarari Elkartea para integrar la lengua vasca de forma fluida y

cómoda en su funcionamiento diario. En el caso de Álava destaca la diversidad de empresas que han decidido embarcarse en esta experiencia lingüística, desde algunas de mayor tamaño como Baskonia, Alavés, Ega Master y las compañías de autobuses CuadraBus y Arriaga, hasta negocios más pequeños como la librería Jakintza, el restaurante Virgen Blanca, Confecciones Pinedo, Villa Lucía, Hala Bedi Irratia y la sala de conciertos Jimmy Jazz.

El certificado Bai Euskarari es la herramienta mediante la que las empresas, comercios y todo tipo de entidades muestran a la sociedad la labor realizada para el fomento del euskera. Es destacable una tenden-

cia creciente en ámbitos como el comercio y la hostelería, en respuesta directa a la demanda de los consumidores activos que apuestan por el consumo en euskara.

CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA Para la obtención de este certificado hay una serie de criterios que hay que cumplir agrupados en cuatro apartados: capacitación lingüística de las personas que trabajan en la empresa, imagen corporativa y paisaje lingüístico, comunicación externa y comunicación interna. Cualquier entidad puede lograr el máximo nivel del certificado, *Zerbitzua eta lana Euskaraz*, siempre y cuando ofrezca sus servicios en euskera y



ción lingüística y proponen nuevos retos y objetivos de cara al futuro. Dependiendo de la situación y conforme a los criterios establecidos, las empresas pueden obtener uno de los tres niveles del certificado: *Zerbitzua eta lana Euskaraz*, *Zerbitzua euskaraz* o *Bidean*.

“Nuestro objetivo es poner en marcha un proceso en el que el idioma se vaya integrando en el funcionamiento de cualquier empresa de forma fluida, con recursos, herramientas y orientación. Cada entidad necesita su tiempo, pero el objetivo siempre será avanzar”, indican desde el equipo profesional de Bai Euskarari Elkarte, que se pone a disposición de las empresas y adecua el servicio a su tamaño, situación y nivel lingüístico.

Además, cabe destacar que cada entidad decide qué nuevas medidas quiere desarrollar durante el año siguiente. Bai Euskarari acompaña a todas las empresas certificadas en esa labor, realizando el seguimiento, y ofreciendo ayudas y recursos, además de labores de promoción.

En Álava son 118 las empresas que han logrado la distinción que valora el nivel de euskera utilizado (en Euskal Herria hay 1.261)

Si una compañía ofrece sus servicios en euskera y lo utiliza como idioma de trabajo puede lograr el máximo nivel del certificado

Los consumidores son más activos, buscan vivir, trabajar y consumir en euskera y las compañías son más conscientes de ello

De hecho, recientemente han puesto en marcha una sencilla aplicación de autodiagnóstico que ayuda a conocer la situación lingüística de cada entidad, <http://www.baieuskarari.eus/es/auto-diagnostico>.

LOS CLIENTES Los clientes buscan productos y servicios de calidad, comodidad, trato personalizado, cercanía, confianza... En este sentido, el idioma que se utiliza en las relaciones directas con los clientes tiene que ser un factor primordial para poder ofrecer todo eso, una suma de valor que repercutirá no solo en la fidelización de los clientes, en su comodidad y bienestar, sino también en la rentabilidad, notoriedad y reputación de la empresa.

Desde Bai Euskarari Elkarte remarcan que los consumidores cada vez son más activos, buscan vivir, trabajar y consumir en euskera y los responsables de las compañías son más conscientes de ello, de forma que buscan evolucionar y mejorar sus servicios, ofreciendo a los clientes lo que les demandan, y eso pasa por hacerlo también en euskera. ●

lo utilice como idioma de trabajo; en el caso de las empresas que ofrecen el servicio en euskera obtendrán el certificado intermedio, *Zerbitzua euskaraz*; y por último, existe el nivel *Bidean*, que está dirigido a aquellas entidades que están dando pasos dentro de esta experiencia lingüística pero que aún no ofrecen sus servicios en euskera.

Es destacable que en todos los casos el equipo de Bai Euskarari ofrece recursos y orientación a las empresas con el objetivo de progresar y mejorar sus servicios. Tal y como explican los responsables de la gestión del certificado, el proceso de obtención es “sencillo y rápido”. Los técnicos se personan en la empresa o comercio interesado para auditar y conocer el uso del euskera en su día a día, en la gestión interna, en los sistemas informáticos, en la comunicación externa, en la gráfica... Mediante una aplicación informática que se pone a disposición de todas las entidades certificadas, los técnicos analizan la situa-

Las lenguas, un elemento a gestionar por las empresas

Cada vez más compañías son conscientes del valor que aporta un uso adecuado del idioma, y de “mimar” la comunicación con el cliente

✎ B. Martín

GASTEIZ – Hay compañías alavesas y vascas cuyos clientes están en el extranjero y tienen muy claro que integrar el euskara en la gestión interna incide de manera notable en la satisfacción de las personas que allí trabajan y hace que la empresa sea mucho más atractiva para sus empleados. Las lenguas son también un elemento a gestionar en cualquier empresa, tanto a nivel interno como externo.

Según explica el equipo profesional de Bai Euskarari Elkarte, de cara al exterior, las empresas son conscientes de la importancia de adecuar y “mimar” la comunicación con el cliente; en este aspecto, el idioma es uno de los principales pilares. “Si queremos que un producto o un servicio sea competitivo y de calidad, habrá que ofrecerlo al cliente en el idioma que éste elija”, indican los responsables de esta experiencia lingüística.

Las empresas se van dando cuenta del valor que aporta una gestión y uso adecuados del idioma en el negocio y buscan formas de integrarlo y visibilizarlo. Siendo así, acuden a Bai Euskarari Elkarte en busca de orientación, recursos y acreditación.

OTROS PROYECTOS En este sentido, Bai Euskarari Elkarte pone a disposición del sector socioempresarial alavés y vasco diversas herramientas con el fin de promover el uso del euskera. Por ejemplo, herramientas como el portal de empleo Lansarean (www.lansarean.eus). Cualquier persona que esté buscando trabajo o cualquier compañía que ofrezca empleo pueden hacer uso de esta iniciativa.

Enpresarean es otro de los proyectos que gestionan. Es un foro que impulsa la colaboración entre empresas y profesionales de todos los sectores que trabajan u ofrecen sus servicios también en euskera. Se trata de una plataforma que contribuye a conocer propuestas, a acometer nuevas vías de negocio y a debatir sobre el futuro de las empresas. Además de foros, se lleva a cabo una feria bianual. La última se celebró el 3 de noviembre.

En el caso concreto de Álava, Bai Euskarari Elkarte está colaborando con la iniciativa Lanabes – Araban Euskara Lanean (www.lanabes.eus). Ésta herramienta pretende incidir directamente en el uso del euskara en el ámbito empresarial alavés. Cada vez son más las empresas del territorio que incorporan la gestión del euskara en su



Presentación de la iniciativa Lanabes - Araban Euskara Lanean.



Presentación de los Premios Lazarraga 2016. Fotos: A.L. / J.R. Gómez / DNA

quehacer cotidiano, en las relaciones con sus clientes o con sus proveedores, en el paisaje lingüístico, tanto a nivel interno como externo. A través de este proyecto se pretende tejer una red de empresas y entidades reconocidas en el ámbito socioeconómico alavés. Se ha creado un grupo para liderar este proceso. Entre las entidades que lo

Más empresas están invirtiendo para usar el euskera como herramienta de gestión y comunicación porque es un valor que suma

forman se encuentran la Diputación foral de Álava, SEA, la Cámara de Comercio e Industria de Álava, la Federación de Comercio de Álava y Bai Euskarari.

Por otro lado, gestionan los Premios Lazarraga, organizados cada dos años junto con la Diputación de Álava. Desde Bai Euskarari Elkarte trabajan en la difusión del euskara en el ámbito empresarial. Poner en valor el euskera como herramienta de gestión y comunicación es su misión. Es un valor en el que cada vez más empresas vascas están invirtiendo porque es un factor que suma. ●