

Margaíocht i dTeangacha Mionlaigh



Treoir do Ghnólachtaí





Margaíocht i dTeangacha Mionlaigh

I roinnt tíortha Eorpacha tá gnólachtaí ag baint úsáide as teangacha réigiúin nó mhionlaigh chun cur le luach a dtáirgí agus chun a seirbhís chustaiméara a fheabhsú.



Tuigtear go forleathan gur féidir leis na teangacha seo, maraon leis na cultúir agus an oidhreacht a bhaineann leo, mórbhuntaistí tráchtála a ghnóthú do chomhlachtaí in earnálacha éagsúla den mhargadh.

Is é aidhm na dteoirínte seo comhlachtaí a chomhairliú faoin mbealach is fearr leis na teangacha réigiúin nó mionlaigh a úsáid, d'fhonn a bheith níos iomaíche agus níos rathúla.



Bhí na treoirínte mar fhócas díospóireachta ag saotharlann a d'eagraigh an Bord

Breatnaise

le linn Meithimh 2001, agus d'fhreastail ionadaithe air ó 11 teangaphobal Eorpach (féach an liosta ar leathanach a 13).

Sna leathanaigh a leanas, cuimsítear na pointí a ardaíodh agus na samplaí sárchleachtais a léiríodh le linn na saotharlainne.



Clár

Prionsabail ghinearálta 3-5

Sainuirlisí margaíochta 6-11

Aguisíní 12-13



Arna fhoilsiú ag an mBord Breatnaise mar chuid de thionscnamh a mhaoinigh an Coimisiún Eorpach.



Prionsabail Ghinearálta

Tuigeann líon fáis de chomhlachtaí sna hearnálacha miondíola, fóillíochta, tráchtála agus seirbhíse gur gá seirbhís a sholáthar i dteanga mhionlaigh má táthar le dea-chaidreamh a chothú le custaiméirí agus le cliaint i réigiún nó i dtír ar leith. Tharlódh sé go dtacaíonn na custaiméirí sa réigiún nó tír le húsáid na teanga sin agus gur bhreá leo, freisin, déileáil le gnólachtaí a dhéanann iarracht í a úsáid.

Tá forálacha leagtha síos i roinnt tíortha Eorpacha maidir le teanga dúchais réigiúin nó mhionlaigh a úsáid sa saol poiblí. Sa ghnáthshlí bíonn feidhm leo i gcás comhlachtaí san earnáil phríobháideach toisc na

bunchearta atá ag saoránaigh seirbhísí a fháil ina rogha teanga.

Cumhdaítear na cearta seo i gCairt an Aonais Eorpaigh um Theangacha Réigiúin agus Mionlaigh a achtaíodh i 1992, agus a síníodh ina dhiaidh sin ag 27 rialtas náisiúnta laistigh

den Eoraip. Tá polasaithe i bhfeidhm ag roinnt tíortha chun na comhlachtaí a fheidhmíonn laistigh dá gcríocha a spreagadh agus chun tacú leo na teangacha réigiúin nó mionlaigh a úsáid. Sin mar atá, mar shampla, in Éirinn, sa Bhreatain Bheag, sa Chatalóin, i Réigiún Féinlathais na mBascach sa Spáinn agus in Galicia.

Mar sin féin, is cuí a thuiscint gur gá a áitiú ar na comhlachtaí tráchtála go bhfuil cúiseanna maithe margáíochta ann le teangacha réigiúin nó mionlaigh a úsáid ina gcuid gnóthaí, chomh maith leis na cinn ideolaíocha, reachtúla nó theangeolaíocha.

Cad chuige a n-úsáidfi teanga mhionlaigh i gcúrsaí gnó?

- is PUD (Pointe Uathúil Díola) é seo ag comhlacht, a idirdhealaíonn iad ar iomaitheoirí nach ndéanann iarracht an teanga a úsáid
- léiríonn sé go bhfuil an comhlacht bródúil as gnó a dhéanamh sa tír nó sa réigiún sin agus go bhfuil meas aige ar an gcultúr agus ar an bpobal
- bealach é le fócas áitiúil a thabhairt do na comhlachtaí ilnáisiúnacha
- bealach é le custaiméirí nua a chothú, agus le dul i bhfeidhm go tapa ar mhargaí nua
- cothaíonn sé dea-mhéin agus dilseacht i measc custaiméirí
- feabhsaíonn sé cáilíocht bhraite na dtáirgí agus na seirbhísí
- cuireann sé leis na himeachtaí caidrimh phoiblí
- is ionann agus sárchleachtas cumarsáide é
- spreagann sé cuid iontais – tarraingíonn úsáid theanga an mhionlaigh aird na súl



Cad faoin gcostas?

Seachas a gcreidtear de ghnáth, ní cóir go gcuirfeadh feidhmiú go dátheangach mórán leis na co-stais – is cinnte nach ndúblóidh sé iad. Is féidir bunús na smaointe sa treo seo a fheidhmiú láithreach gan tada nó ar bheagán costais bhreise.

Is gá cuimhneamh nach ionann cinneadh a dhéanamh an teanga réigiúin nó mhionlaigh a úsáid agus go mbeadh gach rud dátheangach thar oíche!



Is é is tábhachtaí forbairtí a phleanáil go cúramach roimh ré agus díriú ar thosaíochtaí a thagann leis na pleananna gnó agus leis na buiséid reatha – feidhmiú laistigh de na córais reatha agus iad a fhorbairt.

Tá taighde críochnúil riachtanach chun an straitéis ghinearálta a shocrú agus chun láithriú comhsheasmhach a chinntiú don chomhlacht. Go bunúsach, is í an chomhairle is fearr bunphrionsabail mhargáíochta a úsáid agus an teanga a chorpá leo, .i.

- sainmhíneadh an táirge
- sainmhíneadh an margadh
- sainmhíneadh conas is fearr táirge a chur ar an margadh leis na hacmhainní atá ar fáil

An fearr an dátheangachas?

Braitheann freagra na ceiste seo go mór ar an sainphobal teanga atá i gceist.

- Cén céatadán den phobal a labhraíonn nó a thuigeann an teanga mhionlaigh?
- An bhfuil cúiseanna polaitiúla nó reachtúla ann le teanga amháin, seachas an dá cheann le chéile, a úsáid?
Cén leibhéal litearthachta sa teanga mhionlaigh atá ag lucht a labhartha?

Sna réigiúin ina bhfuil an-dífear idir na teangacha i gceist agus nach dtuigeann gach duine an teanga mhionlaigh, ní féidir rogha teanga a thabhairt don phobal i gcoitinne gan seirbhís dhátheangach a sholáthar.

Tá an-tábhacht leis an ngné seo, rogha teanga a sholáthar, óir ní cóir féachaint ar úsáid theanga an mhionlaigh mar shlí le neamhúsáidirí a choinneáil amach. Sna tosca seo, is é an cleachtas is fearr ná ábhair dhátheangacha a sholáthar gach uair is féidir, agus is é siúd is costéifeachtaí, pé scéal é. Bíonn tionchar níos suntasaí ag ábhar dátheangach, agus bíonn rogha teanga ar fáil do chách dá bharr. Is samplaí maithe iad an Bhreatain Bheag agus Éire de thíortha inar fíor seo.

uile, geall leis, an teanga dúchais. B'fhearr mar rogha i gcásanna dá shórt nach n-úsáidfí ach an teanga réigiúin in ábhair mhargaíochta, mar atá fógraí Teilifíse nó póstaer. Meastar gur gné thábhachtach é seo de phróiseas normálaithe theanga an réigiúin. Tá samplaí den chur chuige seo le fáil sa Chatalóin agus in Galicia.



Is léir gur gá gach cás a mheas ar a fhiúntas féin, agus uaireanta bíonn ceisteanna costais le cur san áireamh. Mar shampla, i gcás táirgí nach bhfuil dírithe ach ar chainteoirí theanga an mhionlaigh, is féidir iadsan a mhargadh sa teanga sin amháin, ar na meáin chuí – nuachtáin, bealaí teilifíse etc.

Is fiú a chinntiú go dtugtar na staitisticí faoi dhearcadh daoine ar theanga an mhionlaigh d'fheidhmeannaigh shinsearacha an chomhlachta. Beidh na heagrais atá liostáilte ar leathanach 12 in ann cabhrú leis an eolas seo. Caithfidh an comhlacht ar fad a bheith soiléir faoin réasúnaíocht agus faoin gcúis a bhfuiltear ag glacadh le polasaí dátheangach. Nuair atá an bhainistíocht tiomanta don phrionsabal, tá sé i bhfad níos éasca na haidhmeanna praiticiúla a bhaint amach. Tá sé tábhachtach, freisin, go mbeadh an fhoireann láneolach ar an bpolasaí agus iad ag tacú leis.



Conas is féidir teanga mhionlaigh a thabhairt isteach go costéifeachtach?

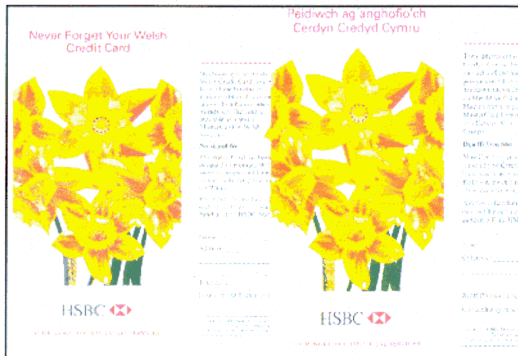
Sna leathanaigh a leanas tugtar roghanna atá simplí agus réalaíoch chun an cur chuige dátheangach a fheidhmiú.

Ní gá go n-athródh gach rud in éineacht – ach bíonn deiseanna soiléire ann chun an teanga a thabhairt isteach, mar shampla:

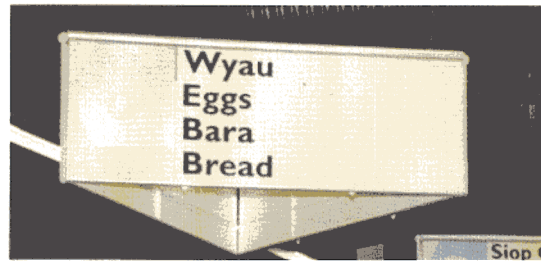
- áitreabh nua a dheisiú nó a oscailt
- comharthaí a athnuachan
- céannacht na corparáide a athbhreithniú
- stáiseanáireacht nua a ordú
- baill foirne nua a earcú
- táirgí nó seirbhísí nua a fhorbairt
- margaidh nua a aimsiú
- litríocht a athchló nó ábhar nua a chruthú
- ábhair nua reicphointe a sheiftiú
- láithreán gréasáin a fhorbairt nó nu-athaicneolaíocht a thionscnamh
- féidearthachtaí áitiúla urraíochta
- feachtais nua poist dhirigh nó nuacht-litreacha

Is féidir dátheangachas reacha an chomhlachta a mheas, le cabhair an seicliosta ar leathanach 13, agus tosaíochtaí a shocrú don todhchaí.

Sárchleachtas maidir le hábhair dhátheangacha



Cibé an leagan amach a roghnaítear, moltar go mbeadh ionannas idir an dá theanga i dtaca le méid, inléiteacht agus próifíl. Tharlódh go gceadóidh an meascán de théacs agus teanga idirdhealú éasca ar na teangacha i gcáipéisí dátheangacha. I mbunús na gcásanna is é an leagan amach is fearr ná an dátheangachas comhtháite, lena féidir an dá theanga a léamh taobh le taobh. Beidh ceistanna deartha san áireamh sa socrú deiridh, áfach, chun teacht ar an rogha is tarraingtí agus is inléite.



Má tá leaganacha á dtairiscint i dteangacha éagsúla, ní ceart go mbeadh an leagan sa teanga mhionlaigh ar chaighdeán níos ísle riamh. Is gá go mbeadh an dá leagan ar fáil chomh éasca tapa le chéile, agus láncháilithe. Scil ar leith é an t-aistriúchán agus is féidir íoc go daor as earráidí, go háirithe ar chomharthaí.

Cruinneas

Go hidéalach, ba cheart go bhféadfadh na dearthóirí grafacha agus na cóipscriobhaithe feidhmiú sa dá theanga, chun go dtuigfidh na príomhghairmithe ar fad na himireacha brí atá sa teanga mhionlaigh.

Is léir in aon teanga go bhfuil buntábhacht le cruinneas. Ní chóir go mbeadh comhlachtaí ag súil le h-aistriúcháin ó bhaill foirne a labhraíonn an teanga mhionlaigh, mura mbíonn siadsan lánmhuíneach agus



láncháilithe. Scil ar leith é an t-aistriúchán agus is féidir íoc go daor as earráidí, go háirithe ar chomharthaí.

Is é an comhairle is fearr i gcónaí do chomhlachtaí a dteastaíonn aistriúchán ar ábhair mhargaíochta uathu, aistritheoir gairmiúil a úsáid, fiú do mhion-



phíosáí. Féadfaidh na heagraíochtaí teagmhála atá liostáilte ar leathanach 12 comhairle a thabhairt faoi chonas teacht ar aistritheoir. Tugann cuid acu seirbhís aistriúcháin saor in aisce le haghaidh mionmhíreanna (comharthaí nó postaeir, mar shampla), agus tá ionaid chomhairle teanga ag cuid eile a chabhraíonn leis an téarmaíocht.

Cuireann roinnt eagraisí acmhainní ar fáil le cruinneas teanga a



chinntiú, mar shampla, litreoir ar phróiseálaí focal, sanasáin agus focióirí sainiúla.

Sainuirlisí Margaíochta

Sa rannóg seo den phaca, féachaimid ar ghníomhaíochtaí difriúla margaíochta agus ar na bealaí ina bhféadfaí teanga réigiúin nó mhionlaigh a thabhairt isteach iontu. Léirítear samplaí dea-chleachtas. Beidh difríocht idir tábhacht choibhneasta gach cinn, is léir, ag brath ar mhéid agus ar chineál na heagraíochta, ar thosaíochtaí gnó, ar na buiséid atá ar fáil, agus mar sin de. Bain úsáid as na moltaí atá anseo, i gcomhar leis an seicliosta ar leathanach 13, lena oibriú amach cad is cuí agus is indéanta don chomhlacht i gceist.

Brandaí Idirnáisiúnta

Seo thíos dhá shampla de chomhlachtaí il-náisiúnacha a bhfuil brandaí acu a aithnítear go hidirnáisiúnta. Bheadh sé míchuí, is léir, na táirgí a athbhrandaíl i dteanga an mhionlaigh, ach cothaíonn na comhlachtaí dea-mhéin agus bolscaireacht trí fhógraíocht a dhéanamh sa teanga mhionlaigh – sa Bhreitanais, i gcás Coca Cola agus sa Ghaeilge, i gcás KitKat.



ÁBHAR AMHAIRC

Nuair a bhíonn dhá theanga ar taispeáint, is féidir tionchar suntasach a bheith aigesean ar dhearcadh na gcustaiméirí i leith do ghnó. Bealach éasca é, freisin, le tosú ag feidhmiú go dátheangach, fiú mura bhfuil foireann agat a labhraíonn an teanga mhionlaigh.

Céannacht Chorporáide

Léiríonn do lógó comhlachta agus do chéannacht chorporáide teachtaireacht an-chumhachtach maidir le meon agus luachanna do ghnó. Tá an-tábhacht leis an ngné dhátheangach, mar is é an chéad bhlás den chomhlacht a fhaigheann an pobal. Má theastaíonn uait céannacht chorporáide a fhorbairt go dhátheangach, is ceart a chinntiú go dtuigeann do dhearthóir ón tús gur gá an dá theanga a chorprú sa lógó agus in aon úsáid dá chuid.

Comharthaíocht

D'fhéadfá smaoineamh ar chomharthaíocht dhátheangach a úsáid, laistigh agus lasmuigh; is féidir tionchar mór a bheith aige seo - ar tada nó ar bheagán co-



Brandáil Áitiúil – Logainmneacha

Gabhann teachtaireacht láidir le húsáid theanga an mhionlaigh, ceann a cheanglaíonn táirge le réigiún nó tír. I gcúrsaí bia agus dí, is minic a thugann sé le fios gur d'archaighdeán iad. Seo samplaí de chomhlachtaí agus de tháirgí a brandáladh i nGaeilge, in Gallego, agus i mBreatnais.



stais - agus luach maith a fháil ar do chuid airgid. Ina theanta sin, nach bhféadfaí an teanga réigiúin nó mhionlaigh a chur ar fheithiclí, chun scaipeadh níos fairsinge a thabhairt do do theachtaireacht?

B'fhéidir go mbeadh a lán de na gnáthchomharthaí dátheangacha ar fáil ón seilf. D'fhéadfaí, freisin, pictagraim a chur in áit focal, de réir mar is cuí.

Sa lá atá inniu ann, baineann cuid mhaith comhlachtaí úsáid as comharthaí leictreonacha a athraíonn a dteachtaireacht go rialta, nó a bhogann í trasna an scáthláin. I mbunús na gcásanna, is furast a chinntiú go dtaispeántar na teachtaireachtaí i dhá theanga, nó níos mó.

Ábhar Clóbhualte – leabhráin, paimfléid, bileoga, breaceolairí, postaeir

Is cáipéisí beaga iad na bileoga agus na leabhráin margaióchta: táirgítear go costéifeachtach iad, agus scaiptear iad go fairsing. Má ullmhaítear leaganacha

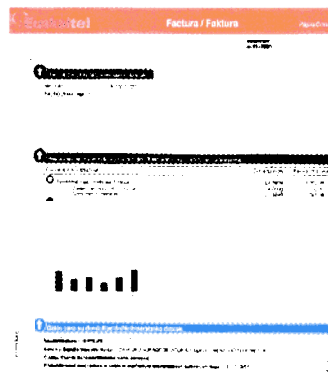


atá dea-dheartha agus dátheangach, is féidir toradh éifeachtach a bhaint amach ar chostas réasúnta, go háirithe nuair is iad seo na céadteagmhálacha idir do chomhlacht agus na cliant ionchasacha.

Ceannlitreach agus stáiseanáireacht eile

Go mion minic is é an chéadghné de do ghnó a théann i bhfeidhm ar chustaiméir ná ceann litreach, bileog dhea-mhéine, nó cárta gnó – agus bíonn éifeacht láithreach ag an leagan amach dátheangach.

Gan mórán d'iarracht bhreise, is féidir leagan dhátheangach a



dhéanamh d'ábhair chlóite eile – praghasliostaí, orduithe, foirmeacha freagartha, sonraisc agus admhálacha. Cén tslí is

fearr lena chinntiú go n-íocfaidh custaiméirí in amach dea-mhéin a chothú le billí agus le hadmhálacha dátheangacha!

Comhfhreagras agus post díreach

Bíonn cuid mhaith de chainteoirí na teanga mionlaigh níos compordáí á húsáid siúd ina gcomhfhreagras. Sa ghnáthshlí, ba cheart don chomhlacht a fhaigheann litreacha i dteanga ar leith iad a fhreagairt sa teanga chéanna, rud a léireodh ómós do rogha teanga na gcustaiméirí agus a chothódh dea-mhéin. Trí thairseach a choinneáil de rogha teanga an chustaiméara, tig leat seirbhís níos

pearsanta a thairiscint.

Tá an post díreach fíor-éifeachtach mar uirlis mhargaióchta, agus go minic is é an ceann is costéifeachtaí chun freagra a spreagadh. Má úsáideann tú an teanga mhionlaigh chun díriú ar limistéir ina labhraíonn céatadán mór den phobal an teanga, seans go spreagfaidh tú freagra níos fabharáí fós. Má tá réimse litreacha caighdeánacha agat, bheadh sé measartha éasca leaganacha difriúla a ullmhú i ngach teanga le cabhair ó aistriitheoir gairmiúil, mura bhfuil bail foirne ann a scríobhann go muiníneach sa dá theanga.

Pacáistiú agus lipéadú ábhar

Má tá táirgí ar nós bia, dí, nó ceardmhíreanna á ndéanamh go háitiúil, tá an-deis agat cur le luach na dtáirgí sin trí phacáistiú agus lipéid a sholáthar i dteanga



mhionlaigh an réigiúin/ na tíre. Tarraingíonn seo aird na gcustaiméirí agus méadaíonn sé a sásamh. D'fhéadfadh sé go mbeadh

nithe dá sort speisialtúla go maith do chuireoirí ó lasmuigh den réigiúin, á spreagadh chun dul a cheannach cuimhneachán nach bhfuil ar fáil acu sa bhaile.



FÓGRAÍOCHT AGUS BOLS-CAIREACHT

Nuair a úsáidtear teanga mhionlaigh i bhfógraíocht agus i bhfeachtais bholscaireachta, is gá a chinntiú go luath sa phróiseas pleanála go dtuigeann gach duine i gceist gur feachtas dátheangach a bheidh ann. Tá sé i bhfad níos costéifeachtaí imeachtaí dátheangacha a pleanáil ón tús ná a bheith ag iarraidh an dara teanga a chur leis níos déanaí.

Preasfhógraíocht

Bíonn teachtaireacht an-dearfach ag gabháil le húsáid teanga réigiúin nó mhionlaigh. B'fhéidir go bhféadfaí fógraí dátheangacha a chur i bhfoil-

seacháin an tromlaigh agus go mbeadh deathoradh airsean. Má amhlaidh a



bhíonn, bí cinnte go bhfaighidh tú deis na profaí a léamh, mar d'fhéadfadh earráidí cló a bheith ina n-ábhair aiféaltais agus a bheith fritorthúil.

B'fhéidir go bhfuil nuachtáin agus irisleabhair áitiúla de chuid an teanga mhionlaigh a bheadh



iontach mar mheáin

chun raon leathan de leitheoirí na teangasan a shroichint.

Preasráitis

B'fhiú go mór smaoineamh ar phreasráitis an chomhlachta a eisiúint go dátheangach. Ba mhó é an seans go dtabharfaí aird orthu – agus, b'fhéidir, go mbeadh freagairt níos fabharai ann do dhearcadh an chomhlachta – ó na hiriseoirí iomadúla a fheidhmíonn i dteangacha an réigiúin nó ar mhionlaigh. D'fhéadfaidís, freisin, breis airde a tharraingt ar úsáid na teanga mionlaigh ar chuid de phreas an tromlaigh.

TF, raidio agus fógraíocht faoin spéir

B'fhéidir go bhféadfaí leaganacha d'fhógraí a chraoladh sa teanga mhionlaigh, fiú ar bhealaí teanga an tromlaigh. I gcás na TF, thiocfadh leat



smaoineamh ar fho-theidil nó ar fhuaimrianta ar leith a sholáthar, ach ba ghá cothromaíocht idir an dá theanga a aimsiú i do chuid fógraí (féach, leis, an t-alt ar dhátheangachas ar leathanach 5).

D'fhéadfaí fógraí aonteangacha a thaispeáint ar bhealaí na dteangacha mionlaigh.



Teicneolaíocht Eolais

Tá ról na TE ag siormhéadú i ngach gnó, agus tá deiseanna áirithe ar fáil anois chun teangacha mionlaigh a úsáid. Is rud simplí go leor é rogha teanga a fhorbairt ar do láithreán gréasáin, agus fógraíonn sé go soiléir don phobal go nglacann tú leis an bprionsabal go bhfeidhmeofaí trí dhá theanga na tíre nó an réigiúin. Is bealach an-chostéifeachtach é freisin chun rogha áirithe teanga a sholáthar. Ba chóir duit a chinntiú go bhfuil seoladh do láithreán gréasáin ar fáil sa dá teanga.



I méid áirithe de na teangacha réigiúin agus mionlaigh san Eoraip tá bogábhar litreora ar fáil i gcláir de chuid Oifig Microsoft. Iarr ar na heagrais atá liostaithe ar leathanach 12 an t-eolas is déanaí a sholáthar duit.

Is féidir, mar shampla, bogábhar scipéid a leasú chun teachtaireacht bhuíochais sa teanga mhionlaigh a chur leis an admháil, fiú muna féidir gach eolas a chur air go dátheangach. Ina theannta



sin, is rud measartha simplí é a chinntiú go dtugann na hUathmheaisíní Banc (UMB) rogha teangach a chuimsíonn an teanga réigiúin nó mhionlaigh.



Tionscnaimh agus caidreamh poiblí

Bealach fíormhaith lena léiriú go bhfuil fonn ar ghnólacht tacú leis an bpobal áitiúil agus a bheith páirteach ann, an teanga réigiúin nó mhionlaigh a úsáid i dtionscnaimh agus i bhfeachtais chaidrimh poiblí. Seans go bhfuil grúpaí deonacha ann a úsáideann teanga an mhionlaigh – naionraí agus naiscoileanna, mar shampla – agus go dteastaíonn urraíocht uathu le maireachtáil agus le forbairt. Is féidir an-chuid dea-phoiblíochta agus dea-mhéine a ghnóthú as tionscnaimh dá sórt, agus as urraíocht a dhéanamh ar imeachtaí nó ar fhleánna cultúrtha, mar an Eisteddfod sa Bhreatain Bheag nó an Mod in Albain.



TEAGMHÁIL AGHAIDH AR AGHAIDH

Bainfidh tú fíor-buntáiste gnó amach le custaiméirí arbh í teanga an réigiúin nó an mhionlaigh a gcéad-teanga, má chloiseann siad a dteanga féin agus má bhíonn deis acu í a úsáid le d'fhoireann. Maidir le daoine nach labhraíonn an teanga, bíodh siad ón réigiúin nó a mhalairt, spreagfaidh úsáid na teanga a spéis agus beidh sí ina hábhar cainte acu.



Tá roinnt céimeanna arbh fhiú smaoineamh orthu chun cabhrú le do chomhlacht an t-idirphlé is fearr is féidir a chothú le chustaiméirí sa teanga mhionlaigh.

Iniúchadh ar scileanna teanga

Mar chéad chéim, fiosraigh cé mhéid den fhoireann



ar féidir leo an teanga a úsáid nó atá sásta í a fhoghlaim. Seans go mbeidh iontas ort! Aimsigh, ansin, na poist laistigh den chomhlacht a bhainfeadh an leas is mó as cainteoirí theanga an réigiúin nó an mhionlaigh a bheith iontu. Is iadsan, go hiondúil, na poist is mó a mbíonn teagmháil dhíreach acu leis ar an bpobal, mar shampla: fáilteoirí;

foireann a fhreagraíonn an guthán;
foireann cuntais agus lucht díolacháin;
airgeadóirí agus foireann an chuntair amach.



Traenáil

Fiosraigh cé mhéid den fhoireann ar mhaith leo an teanga a fhoghlaim nó a scileanna teanga a fheabhsú. Is acmhainn luachmhar í an fhoireann atá agat agus d'fhéadfá infheistiú an-chostéifeachtach a dhé-

anamh trí ligean dóibh cabhrú leat do sheirbhís dhátheangach a fheabhsú.

D'athródh sin ó thraenáil shimplí neamhfhoirmeálta a chabhródh le d'fhoireann fáiltiú roimh chustaiméirí aghaidh ar aghaidh nó ar an nguthán, go sainchúraimí i bhfad níos casta, ag brath ar riachtanais an ghnó. Mar chéad chéim, ba cheart



tógáil ar scileanna teanga na mball foirne a bhíonn i dteagmháil dhíreach leis na cliaint.

Tá sé tábhachtach, freisin, meicníochtaí freagartha atá dearfach agus cuí a cheapadh. Mar shampla, b'fhearr go dtabharfaí freagra mar "Táim ag foghlaim (ainm na teanga)", seachas "tá brón orm, ní labhraím (ainm na teanga)". Tharlódh sé go bhfuil impleachtaí traenála anseo – ó thaobh íogaireachta teanga, gan trácht ar fhoghlaim na teanga, féin.

Cainteoirí teanga an mhionlaigh a aithint

Ní hionann foireann a bheith agat a labhraíonn an teanga, agus a bheith cinnte go bhfuil a fhios ag na custaiméirí cá bhfuil siad! D'fhéadfá a mholadh don fhoireann a gcumas teanga a chur in iúl le suaitheantais, comharthaí deisce nó a leithéid.



Beannú agus Gabháil

Buíochais

Cibé acu a labhraíonn siad an teanga mhionlaigh go líofa nó nach labhraíonn, is féidir le gach duine foghlaim conas fáiltiú roimh chustaiméirí agus conas buíochas a ghabháil leo go dátheangach, aghaidh ar aghaidh nó ar an guthán. Ní bhíonn custaiméirí na teanga mionlaigh ag súil le lánseirbhís ina dteanga féin an tuisce a chloiseann siad beannú dátheangach, ach bheadh siad buíoch as do chuid iarrachtaí an teanga a úsáid agus as d'ómós do phrionsabal an rogha teanga.

Earcú

Cén fáth nach smaoinofá ar fhoireann dhátheangach a earcú? Is féidir a lua i bhfógraí poist go bhfáiltiú tú roimh cainteoirí na dteangacha réigiúin nó mionlaigh, nó tig leat roinnt post tábhachtach a ainmniú ina mbeadh cumas labhartha sna teangacha seo riachtanach nó inmhianithe, mar is cuí.



Cuireann go leor comhlachtaí fógraí poist dátheangacha sa phreas. Is féidir, ar an dóigh seo, iarratasóirí dátheangacha a mhealladh don phost. D'fhéadfá smaoineamh, freisin, ar fhoirmeacha iarratais dátheangacha a ullmhú do na poist.

Teangacha mionlaigh san ionad oibre

Fiú mura labhraíonn tú féin an teanga mhionlaigh, tá bealaí inar féidir leat a thabhairt le fios don fhoireann go bhfuil tú bródúil as a scileanna dátheangachais. Níl sa mhéid seo ach deachleachtas bainistíochta, óir cothaíonn sé comhaitheantas na foirne leis an gcomhlacht agus a



dílseacht dó.

Spreag na baill foirne agus cabhraigh leo an teanga a úsáid le chéile ar obair, agus tairg seirbhísí dátheangacha do na custaiméirí, freisin. Cuideoidh seo le foghlaiméirí ach go háirithe níos mó muiníne a bheith acu an teanga a úsáid nuair atá siad ag déileáil le custaiméirí.



Má bhíonn ceol cúlrach á sheinm ar obair agaibh, céard faoi stáisiún áitiúil a aimsiú nó ceol taifeadta sa teanga mhionlaigh a sheinm – roc, traid-cheol tíre nó ceol claisaiceach.

Teagmhálacha Úsáideacha

atá ar liosta thíos; is féidir leo cabhair chomhairleach a thabhairt duit faoi úsáid na dteangacha réigiúin nó mionlaigh i d'imeachtaí margaióchta. Tá acmhainní, foilseacháin agus deontais le fáil ó chuid acu, d'fhonn tionscnamh teanga nua a éascú. Cliceáil ar a láithreáin ghréasáin chun teacht ar eolas breise agus ar acmhainní.

Réigiún Féinlathach na mBascach (Euskadi)

Tairgíonn an Leas-Aireacht um Polasaí Teanga sa Rialtas Bascach fóirdheontais speisialta chun tacú le normálú úsáid na Bascaise ag comhlachtaí príobháideacha. Cuimsíonn an tacaíocht seo aistriúchán ar cháipéisí, traenáil foirne agus forbairt na teicneolaíochta eolais.

An Chatalóin

Tairgeann An tSeirbhís Normálaithe Teanga sa Chatalóin, ar roinn rialtais é, comhairle agus taca do chomhlachtaí príobháideacha chun úsáid na teanga seo acu a mhéadú. Tríd an Consorci de Normalització, tairgtear seirbhís aistriúcháin agus cheartaithe teanga maraon le cabhairlíne agus seirbhís phroifíle teanga do chomhlachtaí. Tá lámhaltais chánach ann freisin do chomhlachtaí atá tiomnaithe d'fhorbairt polasaithe i leith theanga na Catalóine.

An Fhionlainn

Tá oifig aistriúcháin in Folktinget, do théacsanna riaracháin ach go háirithe.

An Fhreaslainn

Tá litreoir DD-CLA (dlúthdhiosca – cuimhne léimh amháin) le fáil ón Fryske Akademi.

Galicia

Tá rannóg chomhairleach teanga ag DEPL a thairgeann seirbhís aistriúcháin agus cheartúcháin. Tá sanasáin de théarmaí tráchtála agus gnó curtha ar fáil acu freisin. Faoi láthair tá láithreán gréasáin a bhunú acu chun fiosruithe a fhreagairt agus comhairle a thabhairt faoi na sanasáin.

Éire

Cuireann Foras na Gaeilge seirbhís theoranta aistriúcháin ar fáil don earnáil ghnó, agus comhordaíonn siad seirbhís aistriúcháin le painéal d'aistritheoirí cáilithe. Tugann siad comhairle, leis, faoi

dhearadh dátheangach. Scaipeann an Foras sanasáin shainiúla maidir leis an tionscal miondíola agus an tionscal bia agus dí. Tá pacá tosaitheora faoi chomharthaíocht á sholáthar aige sna FBM (Fiontair Bheaga agus Mheánacha).

Albain

Tugann Comunn na Gaidhlig comhairle ghinearálta agus riarann sí tionscnaimh mar an Tionscnamh Fáilte chun turasoíreachta chultúrtha agus an Ghaidhlig a chur chun cinn sa Scéim Phobail, trína ndéantar infheistiú díreach chun tacú le bonneagar na heacnamaíochta Gaidhlig. Tá foclóirí agus comhairle faoi théarmaíocht ar fáil uaidh, freisin.

An Bhreatain Bheag

Foilsíonn Bwrdd yr Iaith Gymraeg sraith treoracha atá chomh maith le treoir faoin dearadh dátheangach.

In aisce a thabhairt agus mireanna gearra a aistriú

jabtheidil san áireamh iontu, ar fáil ar an láithreán gréasáin. Bronntar duaiseanna don dearadh dátheangach i gcúig chatagóir gach bliain.

chomhlachtaí san earnáil phríobháideach ar mian

chun ábhair

tháirgeadh. Díolann an Bord litreoir Breatnaise, freisin, agus na táirgí bogearra a bhaineann leis.

Boird Oifigiúla Theanga

Bwrdd yr Iaith Gymraeg
Foras na Gaeilge
Folktinget

Generalitat de Catalunya
An Aireacht Bhascach um Polasaí Teanga
Xunta de Galicia
Fryske Akademi

Eagrais Eile

Comunn na Gaidhlig
EBLUL (Biúró Eorpach na dTeangacha Neamhfhorleathana)
Eurolang
Roinn Oideachais agus Cultúir an
Choimisiúin Eorpaigh

<http://www.bwdd-yr-laith.org.uk>
<http://www.forasnagaeilge.ie>
<http://www.folktinget.fi>
<http://cultura.gencat.es/lengcat>
<http://www.euskadi.net>
<http://xunta.es>
<http://www.fa.knaw.nl>

<http://www.cnag.org.uk>
<http://www.eblul.org>
<http://www.eurolang.net>

http://www.europa.eu.int/comm/dgs/education_culture

Liosta de chomhpháirtithe sa Saotharlann Eorpach faoin
Margaíocht i dTeangacha Mionlaigh, Portmeirion, Gwynedd,
Tuaisceart na Breataine Bige, 25-27 Meitheamh 2001

Ainm	Eagraíocht
D Beaton	Canan Ltd
S Brezigar	Ollscoil Ljublana
F Dominguez	Generalitat de Catalunya
XG Ferreira Fente	Xunta de Galicia
S Garlatti Costa	Udine, An Iodáil
J Gartzia Garmendia	Eusko Jaurlaritza
B Griffiths	Bwrdd yr Iaith Gymraeg
V Hertzberg	Svenska Finlands Folkting
G Llwyd Evans	Bwrdd yr Iaith Gymraeg
B Mac Craith	Foras na Gaeilge
E Ó hArgáin	Foras na Gaeilge
M Prys Jones	Bwrdd yr Iaith Gymraeg
M Rannut	Tallinn Pedagogical University
G van Eunen	Sonnema
J Walter Jones	Bwrdd yr Iaith Gymraeg

Buíochas, leis, do Marina Solís Obiols, ón Roinn Polasaí Teanga de
Rialtas na Catalóine, agus do Nick Gardner, Vittoria-Gasteiz.

Admhaítear tacaíocht airgeadais an Choimisiúin Eorpaigh don
saotharlann agus d'ullmhú na treorach seo.

Gwenan Llwyd Evans

Samhain 2001



Seicliosta

Is í aidhm an seicliosta, cabhrú le comhlacht: a úsáid reatha den teanga réigiúin / mhionlaigh a mheas; na heilimintí atá oiriúnach dá ghníomhaíochtaí a bheartú; tosaíochtaí gearrthréimhse, meántréimhse agus fadtréimhse a shocrú; agus plean gníomhaíochta a cheapadh. Liostáiltear na heilimintí san ord ina dtarlaíonn siad sa bhuntéacs.

Mír	Ábhartha don chomhlacht?	Amscála			
		Ar siúl cheana	Gearr-thréimhse	Meán-tréimhse	Fad-tréimhse
Ceannacht chorpártha					
Comharthaíocht					
Ábhair chlóite, bileoga etc.					
Ceann litreach agus stáise-anóireacht eile					
Comhfhreagras agus post díreach					
Preasfhógraí					
Preasráitis					
Fógraíochta ar TF, raidio agus faoin spéir					
Teicneolaíocht Eolais					
Tionscnaimh agus caidreamh poiblí					
Inniúchadh ar scileanna teanga					
Traenáil					
Beannú agus gabháil buíochais					
Earcú					
Teanga mhionlaigh san ionad oibre					

