

Si ets empresari o empresària de la restauració i de l'hoteleria, el català et farà un gran servei Si eres empresario o empresaria de la restauración y de la hostelería, el catalán te hará un gran servicio If you run a restaurant or hotel business, Catalan can do you a great service



*Oberts al català*

català castellano english

[www.confecomercat.es](http://www.confecomercat.es)



*Oberts al català*



GREMI DE RESTAURACIÓ  
DE BARCELONA



Confederació de  
Comerç de Catalunya



Generalitat  
de Catalunya

**GHB**  
GREMI D'HOTELS  
DE BARCELONA  
BARCELONA HOTEL ASSOCIATION



Perquè el català et faci un gran servei, et proposem que distribueixis aquests textos informatius entre el teu personal i que li facis saber com pot millorar la seva competència en català, on pot anar a fer cursos i qui el pot assessorar. A més, t'ofereim altres materials per al teu establiment.

Para que el catalán te haga un gran servicio, te proponemos que distribuyas estos textos informativos entre tu personal y que le hagas saber cómo puede mejorar su competencia en catalán, dónde puede ir a hacer cursos y quién lo puede asesorar. Además, te ofrecemos otros materiales para tu establecimiento.

So that Catalan can do you a great service, we suggest that you distribute these information leaflets amongst your staff and inform them about how they can improve their command of Catalan, where they can take courses and who can advise them. We also offer you other materials for use in your business.

**Si ets treballador o treballadora de la restauració i de l'hoteleria, el català et farà un gran servei. Si eres trabajador o trabajadora de la restauración y de la hostelería, el catalán te hará un gran servicio. If you work in the restaurant or hotel trade, Catalan can do you a great service.**



**Oberts al català**

català castellano english 中文 عربي اردو

**Lèxic bàsic Català / Castellà** **Léxico básico Catalán / Castellano**

**Atenció al client / Atención al cliente**

**El pagament de la taula / La punta de la mesa**

**Per demanar el menü / Como pedir el menú**

**L'hora del cafè / La hora del café**

Confederació de Comerç de Catalunya

Generalitat de Catalunya

GHB



En els darrers anys, persones de tots els orígens han decidit instal·lar-se a Catalunya, creant-hi una empresa o treballant-hi, i integrar-se en el nostre teixit comercial. Per integrar-s'hi, han d'adaptar els seus establiments a les normatives comercials establertes i a les normatives lingüístiques que afecten el seu sector.

A Catalunya, el català, el castellà i l'aranès hi són llengües oficials. El català (i l'aranès a l'Aran) n'és, a més, la llengua pròpia. D'acord amb la legislació vigent, els clients del teu bar, cafeteria o restaurant tenen dret a demanar els serveis en català i a ser atesos, i no se'ls pot fer canviar de llengua si no volen.

*Com a empresari o empresària de la restauració i de l'hoteleria, ets una peça clau per aconseguir que el teu personal sigui qualificat, coneixedor del seu ofici, i que pugui oferir una bona qualitat de servei a la clientela. Per això, has de facilitar que els teus treballadors i treballadores aprenguin català i assoleixin uns coneixements bàsics per tal de poder atendre la clientela en aquesta llengua.*

Des de la Confederació de Comerç de Catalunya (CCC), el Gremi de Restauració de Barcelona i el Gremi d'Hotels de Barcelona, amb el suport de la Generalitat de Catalunya, volem assessorar-te i donar-te recursos per tal de facilitar el procés d'integració del teu personal.

Per començar, t'oferim uns fulls informatius, que demanem que distribueixis als treballadors i treballadores del teu establiment, i que els informis de com poden augmentar la seva competència en català, on poden anar a fer cursos i qui els pot assessorar, per tal de millorar l'atenció al públic. La safata, l'adhesiu i l'imant són materials que t'ajudaran a recordar al personal que el català us farà un gran servei en el negoci i que també us identificarà com a establiment que afavoreix l'ús del català en la restauració i en l'hoteleria.

## *On es pot formar gratuïtament el personal de la meva empresa? Qui em pot informar?*

**Servei Lingüístic de la Confederació de Comerç de Catalunya (CCC)** - Via Laietana, 32, 2n,  
08003 Barcelona - Tel. 93 491 06 10 - [www.confecomercat.es](http://www.confecomercat.es) / [sl@confecomercat.es](mailto:sl@confecomercat.es)

**Gremi de Restauració de Barcelona** - Passeig de Gràcia, 11, interior Galeries Comtal,  
08007 Barcelona - Tel. 93 552 65 85 - [www.gremirestauracio.com](http://www.gremirestauracio.com) / [comunicacio@gremirestauracio.es](mailto:comunicacio@gremirestauracio.es)

**Gremi d'Hotels de Barcelona** - Via Laietana, 47, 1r 2a,  
08003 Barcelona - Tel. 93 301 62 40 - [www.barcelonahotels.es](http://www.barcelonahotels.es) / [ghb@barcelonahotels.es](mailto:ghb@barcelonahotels.es)

**Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL)** - C/ Mallorca, 272, 8è,  
08037 Barcelona - Tel. 93 272 31 00 - [www.cpnl.cat](http://www.cpnl.cat) / [cpnl@cpnl.cat](mailto:cpnl@cpnl.cat)

En los últimos años, personas de todos los orígenes han decidido instalarse en Cataluña, creando una empresa o trabajando, e integrarse en nuestro tejido comercial. Para integrarse, tienen que adaptar sus establecimientos a las normativas comerciales establecidas y a las normativas lingüísticas que afecten a su sector.

En Cataluña, el catalán, el castellano y el aranés son lenguas oficiales. El catalán (y el aranés en el Arán) es, además, la lengua propia. De acuerdo con la legislación vigente, los clientes de tu bar, cafetería o restaurante tienen derecho a pedir los servicios en catalán y a ser atendidos, y no se les puede hacer cambiar de lengua si no quieren.

Como empresario o empresaria de la restauración y de la hostelería, eres una pieza clave para lograr que tu personal sea cualificado, conocedor de su oficio, y que pueda ofrecer una buena calidad de servicio a la clientela. Para ello, debes facilitar que tus trabajadores y trabajadoras aprendan catalán y obtengan unos conocimientos básicos para poder atender a la clientela en esta lengua.

Desde la Confederació de Comerç de Catalunya (CCC), el Gremi de Restauració de Barcelona y el Gremi d'Hotels de Barcelona, con el apoyo de la Generalitat de Catalunya, queremos asesorarte y darte recursos para facilitar el proceso de integración de tu personal.

Para empezar, te ofrecemos unos textos informativos, que te pedimos que distribuyas a los trabajadores y trabajadoras de tu establecimiento, y que los informes de cómo pueden aumentar su competencia en catalán, dónde pueden ir a hacer cursos y quién los puede asesorar, para mejorar la atención al público. La bandeja, el adhesivo y el imán son materiales que te ayudarán a recordar al personal que el catalán os hará un gran servicio en el negocio y que también os identificará como establecimiento que favorece el uso del catalán en la restauración y en la hostelería.

*¿Dónde se puede formar gratuitamente el personal de mi empresa?  
¿Quién me puede informar?*

**Servei Lingüístic de la Confederació de Comerç de Catalunya (CCC)** - Via Laietana, 32, 2n,  
08003 Barcelona - Tel. 93 491 06 10 - [www.confecomercat.es](http://www.confecomercat.es) / [sl@confecomercat.es](mailto:sl@confecomercat.es)

**Gremi de Restauració de Barcelona** - Passeig de Gràcia, 11, interior Galeries Comtal,  
08007 Barcelona - Tel. 93 552 65 85 - [www.gremirestauracio.com](http://www.gremirestauracio.com) / [comunicacio@gremirestauracio.es](mailto:comunicacio@gremirestauracio.es)

**Gremi d'Hotels de Barcelona** - Via Laietana, 47, 1r 2a,  
08003 Barcelona - Tel. 93 301 62 40 - [www.barcelonahotels.es](http://www.barcelonahotels.es) / [ghb@barcelonahotels.es](mailto:ghb@barcelonahotels.es)

**Consorti per a la Normalització Lingüística (CPNL)** - C/ Mallorca, 272, 8è,  
08037 Barcelona - Tel. 93 272 31 00 - [www.cpnl.cat](http://www.cpnl.cat) / [cpnl@cpnl.cat](mailto:cpnl@cpnl.cat)

In recent years, people from all over the world have established themselves in Catalonia, forming part of the Catalan business fabric by establishing their own companies or working here. In order to become fully integrated, these businesses must adapt to the existing legislation governing trade, and to the language regulations applicable in the different sectors.

In Catalonia, Catalan, Spanish and Aranese are official languages. Catalan (Aranese in Val d'Aran) is also the language of the Catalan people. According to current legislation, customers at your bar, cafeteria or restaurant have the right to request services in Catalan, and cannot be obliged to change the language they use against their wishes.

*As the owner of a restaurant, café or hotel, you have an essential role to play in ensuring that your staff are qualified and experienced to do their job and to provide high standards of service for your clientele. For this reason, you should help and encourage your workers to learn Catalan and at least achieve a basic command so that they can attend to customers in this language.*

The Confederació de Comerç de Catalunya (CCC), in cooperation with Barcelona Restaurant Association and Barcelona Hotel Association, and supported by the Generalitat of Catalonia, would like to help and advise you, providing you with resources to help you fully integrate your staff.

To begin with, we should like to offer you some information leaflets, asking you to distribute them amongst your staff, informing them about how they can improve their Catalan language skills, where they can go to take courses and who can advise them, with a view to improving the service provided to the public. The tray, sticker and magnet are designed to help you remind staff that Catalan can do you a great service in your business, as well as identifying your establishment as one that encourages the use of Catalan in the restaurant and hotel trade.

## *Where can my staff obtain free training? Who can inform me?*

**Language Services of the Confederació de Comerç de Catalunya (CCC)** - Via Laietana, 32, 2n,  
08003 Barcelona - Tel. 93 491 06 10 - [www.confecomercat.es](http://www.confecomercat.es) / [sl@confecomercat.es](mailto:sl@confecomercat.es)

**Barcelona Restaurant Association (Gremi de Restauració de Barcelona)** - Passeig de Gràcia, 11,  
interior Galeries Comtal, 08007 Barcelona - Tel. 93 552 65 85 - [www.gremirestauracio.com](http://www.gremirestauracio.com) /  
[comunicacio@gremirestauracio.es](mailto:comunicacio@gremirestauracio.es)

**Barcelona Hotel Association (Gremi d'Hotels de Barcelona)** - Via Laietana, 47, 1r 2a,  
08003 Barcelona - Tel. 93 301 62 40 - [www.barcelonahotels.es](http://www.barcelonahotels.es) / [gmb@barcelonahotels.es](mailto:gmb@barcelonahotels.es)

**Consortium for Language Normalisation (Consorti per a la Normalització Lingüística, CPNL)**  
C/ Mallorca, 272, 8è, 08037 Barcelona - Tel. 93 272 31 00 - [www.cpnl.cat](http://www.cpnl.cat) / [cpnl@cpnl.cat](mailto:cpnl@cpnl.cat)

## Què he de tenir en català al meu establiment?

- La retolació externa i interna (indicació dels horaris, cartells de senyalització de limitació de venda de begudes alcohòliques, d'existència de fulls de reclamació, de delimitació de zones on és permès fumar i on no és permès, dret d'admissió, etc.).
- Les cartes de plats, de vins, de postres, els menús, amb els preus corresponents.
- Els serveis que s'ofereixen, amb els preus de cadascun, que s'han d'exhibir en un lloc visible de l'establiment.

## Quins recursos tinc al meu abast per adaptar-m'hi?

Tant l'Administració com les associacions empresarials t'ofereixen recursos per poder treballar en català i adaptar-te a la legislació vigent. Els pots consultar gratuïtament en línia:

- *Guia per instal·lar-se comercialment en català*, editada per la Confederació de Comerç, amb la col·laboració de la Generalitat de Catalunya, que també t'oferim, disponible en sis idiomes: català, castellà, anglès, xinès, urdú i àrab, i on trobaràs informacions que et poden ajudar: legislació lingüística i comercial, ajuts i subvencions per retolar en català, recursos de tota mena i qui et pot assessorar. <http://confecomercat.es/sl/oberts/1.html>
- *Plats a la carta*. Aplicació informàtica que permet elaborar cartes i menús de restaurants en sis idiomes (català, castellà, anglès, francès, alemany i italià). [www.gencat.net/platsalacarta/](http://www.gencat.net/platsalacarta/)
- [www.parla.cat](http://www.parla.cat). Curs de català per Internet, elaborat per la Generalitat de Catalunya. Disponible a partir de l'octubre de 2007.
- Diccionaris, vocabularis multilingües de gastronomia i d'alimentació.  
Els pots consultar a: [www.termcat.cat/biblioteca/entra.html](http://www.termcat.cat/biblioteca/entra.html)
- Models de documents i obtenció de cartells en català. Te'ls pots baixar des dels webs de la Generalitat corresponents:  
Manual de documents per a l'empresa (Departament d'Innovació, Universitats i Empresa)  
Contractes de treball (Departament de Treball)  
Fulls de reclamació o denúncia (Agència Catalana del Consum)  
Cartells de prohibició de venda de begudes alcohòliques i tabac a menors (Departament de Salut)  
Cartells de delimitació de zones on és permès fumar i on no és permès (Departament de Salut)

## ¿Qué debo tener en catalán en mi establecimiento?

- La rotulación externa e interna (indicación de los horarios, carteles de señalización de limitación de venta de bebidas alcohólicas, de existencia de hojas de reclamación, de delimitación de zonas donde está permitido fumar y donde no está permitido, derecho de admisión, etc.).
- Las cartas de platos, de vinos, de postres, los menús, con los precios correspondientes.
- Los servicios que se ofrecen, con los precios de cada uno, que se tienen que exhibir en un lugar visible del establecimiento.

## ¿Qué recursos tengo a mi alcance para adaptarme?

Tanto la Administración como las asociaciones empresariales te ofrecen recursos para poder trabajar en catalán y adaptarte a la legislación vigente. Los puedes consultar gratuitamente en línea:

- *Guía para instalarse comercialmente en catalán*, editada por la Confederació de Comerç, con la colaboración de la Generalitat de Catalunya, que también te ofrecemos, disponible en seis idiomas: catalán, castellano, inglés, chino, urdu y árabe, y donde encontrarás informaciones que te pueden ayudar: legislación lingüística y comercial, ayudas y subvenciones para rotular en catalán, recursos de todo tipo y quién te puede asesorar. <http://confecomercat.es/sl/oberts/1.html>
- *Plats a la carta*. Aplicación informática que permite elaborar cartas y menús de restaurantes en seis idiomas (catalán, castellano, inglés, francés, alemán e italiano). [www.gencat.net/platsalacarta/](http://www.gencat.net/platsalacarta/)
- [www.parla.cat](http://www.parla.cat). Curso de catalán por Internet, elaborado por la Generalitat de Catalunya. Disponible a partir de octubre de 2007.
- Diccionarios, vocabularios multilingües de gastronomía y de alimentación. Los puedes consultar en: [www.termcat.cat/biblioteca/entra.html](http://www.termcat.cat/biblioteca/entra.html)
- Modelos de documentos y obtención de carteles en catalán. Te los puedes bajar desde los webs de la Generalitat correspondientes:
  - Manual de documentos para la empresa (Departament d'Innovació, Universitats i Empresa)
  - Contratos de trabajo (Departament de Treball)
  - Hojas de reclamación o denuncia (Agència Catalana del Consum)
  - Carteles de prohibición de venta de bebidas alcohólicas y tabaco a menores (Departament de Salut)
  - Carteles de delimitación de zonas donde está permitido fumar y donde no está permitido (Departament de Salut)

## *What do I have to have in Catalan in my establishment?*

- Signs outside and inside (opening hours, restrictions on the sale of alcoholic beverages, availability of complaints forms, smoking and non-smoking areas, right of admission, etc).
- Menus, wine lists, desserts and set menus, with prices.
- The services provided by the establishment, with prices, which must be displayed in a clearly visible place.

## *What resources are available to help me adapt my business?*

Both the authorities and business associations provide resources to help you work in Catalan and to adapt to current legislation. You can explore the possibilities free online:

- *Guide to Starting a Business in Catalan*, published by the Confederació de Comerç in cooperation with the Generalitat of Catalonia. The guide, which is available in six languages (Catalan, Spanish, English, Chinese, Urdu and Arabic), contains useful information about the following subjects, amongst others: language and trade legislation; grants and support for providing signage in Catalan; resources of all kinds; and where you can find help and advice. <http://confecomercat.es/sl/oberts/1.html>
- *Plats a la carta* (À La Carte Dishes): a computer programme enabling you to draw up restaurant menus in six languages (Catalan, Spanish, English, French, German and Italian). [www.gencat.net/platsalacarta/](http://www.gencat.net/platsalacarta/)
- [www.parla.cat](http://www.parla.cat). Online Catalan course provided by the Generalitat of Catalonia, available from October 2007.
- Food and drink dictionaries and vocabulary resources: [www.termcat.cat/biblioteca/entra.html](http://www.termcat.cat/biblioteca/entra.html)
- Models for documents and posters in Catalan. Available for downloading from the corresponding Generalitat departments:
  - Handbook of documents for businesses (Ministry of Innovation, Universities and Enterprise)
  - Employment contracts (Ministry of Employment)
  - Complaints forms (Catalan Agency for Consumer Affairs)
  - Signs prohibiting the sale of alcoholic beverages and tobacco to minors (Ministry of Health)
  - Signs indicating smoking and non-smoking areas (Ministry of Health)

Si amb el català fas un gran servei, posa aquest adhesiu al teu establiment Si  
con el catalán haces un gran servicio, pon este adhesivo en tu establecimiento  
If you provide a great service in Catalan, display this sticker in your establishment





Confederació de  
Comerç de Catalunya



**Generalitat  
de Catalunya**

Via Laietana 32, 2n, 08003 Barcelona · Tel. 93 491 06 10 · Fax 93 268 25 16 · [sl@confecomercat.es](mailto:sl@confecomercat.es) · [www.confecomercat.es](http://www.confecomercat.es)



GREMI DE RESTAURACIÓ  
DE BARCELONA

**GHB**  
  
GREMI D'HOTELS  
DE BARCELONA  
BARCELONA HOTEL ASSOCIATION

