



Balanç del Servei d'Assessorament Lingüístic a Empreses Exportadores (SALE), pioner a Espanya

L'ús limitat de l'anglès i el desconeixement del francès i de codis culturals aliens provoquen pèrdues milionàries a les pimes catalanes

- **20 pimes catalanes internacionalitzades participen, des de fa sis mesos, en el Servei pilot d'Assessorament Lingüístic a Empreses Exportadores de la Cambra de Barcelona.**
- **Les conclusions d'aquesta primera experiència pilot destaquen l'emergència empresarial d'incorporar persones amb un bon domini del francès i la importància de comptar amb competències en codis culturals dels diferents mercats.**
- **El 37% de les pimes exportadores catalanes disposen de normes d'actuació en relació amb la diversitat lingüística, enfront del 48% de mitjana de les europees.**

Barcelona, 22 d'agost de 2014

Amb un creixement d'un 5% anual, Catalunya té unes 46.000 empreses exportadores que mobilitzen 58.000 milions d'euros a l'any. Europa segueix sent el seu principal mercat, però guanyen terreny Amèrica Llatina, Àsia, Oceania i Àfrica. Tot i aquesta evolució, els experts consideren que la situació del multilingüisme a les empreses, i molt especialment a les pimes, és molt millorable i que, cada any, milers d'empreses europees desaprofiten negocis i perden contractes per manca de competències lingüístiques i capacitats interculturals. Pel que fa a Catalunya, **el 37% de les pimes exportadores catalanes disposen de normes d'actuació en relació amb la diversitat lingüística, enfront del 48% de mitjana de les europees.**

En aquest context, va néixer, ara fa sis mesos el **Servei d'Assessorament Lingüístic a Empreses Exportadores (SALE)** de la Cambra de Barcelona, del qual s'ha dut a terme una prova pilot juntament amb la Fundació Privada d'Empresaris FemCAT i un grup d'experts en multilingüisme procedents de l'àmbit universitari i de l'administració catalana.

A l'hora de dissenyar el SALE i el seu mètode, que s'emmarca dins del projecte europeu PROMES (Promoting Multilingualism in Exporting SMES by communication auditing), es van prendre com a referència les conclusions d'estudis com l'informe ELAN, que anunciava que hi ha quatre elements de la gestió lingüística relacionats amb uns resultats d'exportació satisfactoris per a les empreses: tenir una estratègia lingüística; comptar amb parlants nadius; contractar personal lingüísticament competent i utilitzar traductors i intèrprets.

El posterior estudi ELAN.cat enquestava un miler de pimes catalanes i aclaria que les llengües més parlades als mercats estrangers per part de les pimes exportadores del territori són, per aquest ordre, l'anglès, el francès, l'espanyol, l'italià, l'alemany i el portuguès. La idea bàsica és que amb l'anglès les empreses poden comunicar-se amb molts mercats, però que **el francès és imprescindible, pel fet de tractar-se del principal mercat exportador de la UE per les empreses catalanes** (amb una participació sobre el total de l'exportació catalana del 16,4%).



En el darrer mig any, export managers o consultors responsables d'exportacions i experts en comunicació implicats en el Servei d'Assessorament Lingüístic a Empreses Exportadores (SALE) han assessorat a 20 empreses internacionalitzades.

Pel que fa a l'anglès, **la tendència general és que les empreses exigeixin el coneixement d'aquest idioma a la seva plantilla, però sense planificar qui i per a què necessita realment un domini d'aquesta llengua.** En aquest sentit, és fonamental plantejar-se, per exemple, aspectes com quines necessitats idiomàtiques té el personal d'administració i finances pel que fa referència a la documentació de les transaccions internacionals o com es gestionarà l'atenció al client o les incidències. En paral·lel, una de les conclusions del balanç de la fase pilot del servei SALE és que cal millorar els processos de selecció de personal per garantir les competències idiomàtiques, especialment en el cas de l'anglès, ja que vendre a tot el món no sempre exigeix l'idioma autòcton, però sí l'anglès. En aquest context, mantenir un registre de les competències lingüístiques del personal i una política de formació interna en idiomes són aspectes claus en els processos d'internacionalització, però a Catalunya només una de cada tres pimes gestiona formalment els coneixements lingüístics del seu personal. Això comporta desapropiar recursos lingüístics i culturals i, com a conseqüència, negoci, fet que fa palès que moltes pimes necessitin suport per a dissenyar i aplicar una estratègia multilingüe que derivi en l'obtenció de millors resultats de negoci.

Més enllà de l'idioma: educant en els codis culturals

Un empresari català viatja al Japó per signar el seu primer contracte amb un nou distribuïdor i dubta sobre perfil professional l'hauria d'acompanyar a la reunió. D'altra banda, un client francès el convida a sopar a casa amb la seva família, seria adient portar un obsequi? Quin? A quina hora és de bona educació marxar d'un sopar de negocis a Mèxic? És de bona educació acceptar una invitació a un àpat al primer moment a un país com, per exemple, Iran? Les competències i coneixements necessaris del personal de les companyies amb activitat exportadora no se centren només en els idiomes, sinó també en els contextos i tradicions culturals. Els experts del SALE també han treballat aquests aspectes amb algunes de les empreses participants.

Jornada 'Més idiomes, més negoci'

Les conclusions dels assessoraments realitzats pels experts de Cambra de Comerç de Barcelona en el marc del SALE a aquestes 20 pimes s'han donat a conèixer a la jornada "Més idiomes, més negoci". L'acte ha comptat amb la presència de Miquel Valls, president de la Cambra; Miquel Martí Escursell, president de la Fundació Privada d'Empresaris FemCAT; Pere Torres, secretari d'Empresa i Competitivitat del Govern de Catalunya. Per acostar el punt de vista lingüístic dels empresaris participants en el SALE, s'ha cel·lebrat un col·loqui amb Jordi Cuixart i Navarro, director general d'Aranow Packaging Machinery; Guifré Homedes, director de l'oficina de Barcelona d'Amat Immobiliaris; Alfredo Martínez-Sabadell, director general de SOGESA, Instalaciones Integrales S.A.U. i Josep Morell i Miró, conseller delegat d'Indústries Metal·lúrgiques JEM. Roser Salvat, responsable del SALE i coordinadora del projecte PROMES a Espanya, ha moderat el col·loqui.

La Cambra de Comerç de Barcelona ofereix el SALE al seu catàleg de serveis en una doble modalitat: un primer diagnòstic, gratuït pels socis del Club Cambra; i el servei d'assessorament a mida.

