onway
LOGISTICS

AT YOUR DOOR

आपके दरवाज़े पर

ऑनवे डिलीवरी सोल्जर के लिए अरबी और अंग्रेज़ी

मुफ़्त हैंडबुक

विषय-सूची

भाग 1 · आप कौन हैं

1 आप सिर्फ़ ड्राइवर नहीं, आप एक सोल्जर हैं

भाग 2 · हर डिलीवरी

2 निकलने से पहले

3 ग्राहक के दरवाज़े पर

भाग 3 · मुश्किल पल

4 ग्राहक नाराज़ हो तो उसे अपना समझें

5 मुश्किल में दिमाग़ ठंडा रखें

6 गाड़ी का हादसा: नज्म को कैसे बुलाएँ

भाग 4 · डिलीवरी की भाषा

7 काम की अरबी और अंग्रेज़ी

8 गिनती और रकम

भाग 5 · आपका वचन

9 सोल्जर का वचन

भाग 1 · आप कौन हैं

1

आप सिर्फ़ ड्राइवर नहीं, आप एक सोल्जर हैं

आप सिर्फ़ गाड़ी नहीं चलाते। आप एक भूखे इंसान तक खाना पहुँचाते हैं। यह सिर्फ़ ड्यूटी नहीं, यह सेवा है।

लिफ़्ट बंद है और ऑर्डर बीसवीं मंज़िल पर है। फिर भी आप सीढ़ियाँ चढ़ेंगे, क्योंकि ऊपर एक इंसान खाने का इंतज़ार कर रहा है।

ग्राहक आपके चेहरे से Onway को पहचानता है, और उस प्लेटफ़ॉर्म को भी जिससे उसने ऑर्डर किया। आप अच्छे हैं तो सब अच्छे हैं।

यह किताब आपको काम की अरबी और अंग्रेज़ी सिखाएगी, और यह भी कि मुश्किल समय में शांत कैसे रहना है।

भाग 2 · हर डिलीवरी

2
निकलने से पहले

- साफ़ कपड़े, साफ़ गाड़ी। गाड़ी में खाने के अलावा किसी चीज़ की गंध न हो।
- देख लें कि फ़ोन चार्ज है और इंटरनेट चल रहा है।
- रेस्टोरेंट से ऑर्डर लेते समय आइटम और ऑर्डर नंबर मिला लें।
- गरम खाना और ठंडे पेय अलग रखें। बैग सीधा रखें।
- सीट बेल्ट बाँधें। गति सीमा मानें। गाड़ी चलाते समय फ़ोन हाथ में न लें।

3
ग्राहक के दरवाज़े पर

- घंटी एक बार बजाएँ या हल्की दस्तक दें, फिर दरवाज़े से दो क़दम पीछे हटकर दाईं ओर मुड़ जाएँ। ग्राहक चेहरा बाहर निकाले तभी उसकी ओर मुड़ें।
- पहले सलाम करें और मुस्कुराकर बात करें।
- घर के अंदर न झाँकें, अंदर न जाएँ। परिवार की निजता का सम्मान करें।
- खाना दाएँ हाथ से दें। पैसे या कार्ड मशीन अदब से आगे करें।
- ग्राहक के घर या लोगों की तस्वीर न लें। ऐप माँगे तो सिर्फ़ दरवाज़े पर रखे ऑर्डर की तस्वीर लें।
- आख़िर में शुक्रिया कहें: शुक्रन, बिल-आफ़िया।

भाग 3 · मुश्किल पल

4

ग्राहक नाराज़ हो तो उसे अपना समझें

जो ग्राहक ग़ुस्सा कर रहा है, हो सकता है वह भूखा हो, थका हो, या उसका बच्चा खाने के लिए रो रहा हो। उसका ग़ुस्सा आप पर नहीं, हालात पर है।

उसे अपना बड़ा भाई या पिता समझें। अगर आपके पिता भूख में ग़ुस्सा करते तो क्या आप उनसे बहस करते?

- चुपचाप पूरी बात सुनें। बीच में न टोकें।
- आवाज़ धीमी रखें। कभी बहस न करें।
- माफ़ी माँगें: आसिफ़, हक़्क़क अलैना।
- हल बताएँ। न हो सके तो सपोर्ट को बताएँ।
- दरवाज़े से हटकर लंबी साँस लें। ग़ुस्सा अगले ऑर्डर तक न ले जाएँ।

याद रखें: आज जिसे आपने सब्र से जीता, कल वही दोबारा ऑर्डर करेगा।

5
मुश्किल में दिमाग़ ठंडा रखें

मुश्किल में पहला काम: रुकें और तीन लंबी साँसें लें। ठंडा दिमाग़ सबसे बड़ी सुरक्षा है।

- पहले इंसान, फिर गाड़ी, फिर ऑर्डर।
- पता न मिले तो ग्राहक को फ़ोन करें, लोकेशन माँगें। न मिले तो सपोर्ट को बताएँ।
- गाड़ी ख़राब हो तो सड़क के किनारे रुकें, हैज़र्ड लाइट जलाएँ और सुपरवाइज़र को बताएँ।
- तबीयत ख़राब हो तो गाड़ी न चलाएँ। कंपनी को पहले से बताएँ।
- कोई झगड़ा करना चाहे तो हट जाएँ और सुपरवाइज़र को फ़ोन करें।
- ज़रूरी नंबर: एम्बुलेंस 997, ट्रैफ़िक पुलिस (मुरूर) 993, नज्म 920000560, आपात सहायता 911 (रियाद और मक्का क्षेत्र)।

6

गाड़ी का हादसा: नज्म को कैसे बुलाएँ

नज्म (Najm) वह संस्था है जो बीमा वाली गाड़ियों के हादसे की रिपोर्ट बनाती है। नज्म की रिपोर्ट के बिना बीमा का दावा नहीं मिलता।

1. गाड़ी रोकें और हैज़र्ड लाइट जलाएँ। जगह छोड़कर न जाएँ।
2. कोई घायल हो तो पहले 997 पर एम्बुलेंस बुलाएँ।
3. दोनों गाड़ियों की चारों तरफ़ से तस्वीरें लें: नुक़सान, नंबर प्लेट और सड़क पर गाड़ी की जगह।
4. हादसा मामूली हो और रास्ता रुक रहा हो तो तस्वीरों के बाद गाड़ी किनारे कर लें।
5. नज्म को सूचना दें: फ़ोन 920000560 या Najm ऐप।
6. कोई घायल हो या दूसरी गाड़ी का बीमा न हो तो ट्रैफ़िक पुलिस (मुरूर) को 993 पर फ़ोन करें।
7. दूसरे ड्राइवर से बहस न करें। ग़लती किसकी है, यह नज्म तय करेगा। जो बात समझ न आए उस पर दस्तख़त न करें।
8. तुरंत Onway सुपरवाइज़र को बताएँ।

9 इक़ामा, ड्राइविंग लाइसेंस और गाड़ी के काग़ज़ (इस्तिमारा) दिखाएँ। रिपोर्ट नंबर का SMS सँभालकर रखें और कंपनी को भेजें।

भाग 4 · डिलीवरी की भाषा

7
काम की अरबी और अंग्रेज़ी

सलाम और पहुँचना

अरबी — السلام عليكم
अस्सलामु अलैकुम

अंग्रेज़ी — Hello, sir.
हेलो, सर

अस्सलामु अलैकुम / हेलो सर

अरबी — معك مندوب التوصيل
मअक मंदूब अत-तौसील

अंग्रेज़ी — I am your delivery driver.
आई ऐम योर डिलीवरी ड्राइवर

मैं आपका डिलीवरी ड्राइवर हूँ

अरबी

طلبك وصل

तलबक वसल

अंग्रेज़ी

Your order has arrived.

योर ऑर्डर हैज़ अराइव्ड

आपका ऑर्डर आ गया है

अरबी

أنا عند الباب

अना इंदल बाब

अंग्रेज़ी

I am at the door.

आई ऐम ऐट द डोर

मैं दरवाज़े पर हूँ

अरबी

أنا تحت العمارة

अना तहत अल-इमारा

अंग्रेज़ी

I am downstairs.

आई ऐम डाउनस्टेयर्स

मैं बिल्डिंग के नीचे हूँ

अरबी

خمس دقايق وأكون عندك

ख़म्स दगायग व अकून इंदक

अंग्रेज़ी

I will be there in five minutes.

आई विल बी देयर इन फ़ाइव मिनट्स

पाँच मिनट में पहुँच जाऊँगा

पता ढूँढना

अरबी

وين الموقع بالضبط؟

वेन अल-मौगिअ बिद-दब्त?

अंग्रेज़ी

Where exactly is the location?

वेयर इग्ज़ैक्टली इज़ द लोकेशन?

लोकेशन ठीक कहाँ है?

अरबी

ممكن ترسل الموقع؟

मुमकिन तिरसिल अल-मौगिअ?

अंग्रेज़ी

Can you send me the location, please?

कैन यू सेंड मी द लोकेशन, प्लीज़?

क्या आप लोकेशन भेज सकते हैं?

अरबी

أي دور؟

अय दोर?

अंग्रेज़ी

Which floor?

विच फ़्लोर?

कौन सी मंज़िल?

अरबी

رقم الشقة كم؟

रगम अश-शिग्गा कम?

अंग्रेज़ी

What is the apartment number?

वॉट इज़ दि अपार्टमेंट नंबर?

फ़्लैट नंबर क्या है?

अरबी

ما لقيت العنوان

मा लगेत अल-उनवान

अंग्रेज़ी

I cannot find the address.

आई कांट फ़ाइंड दि ऐड्रेस

मुझे पता नहीं मिल रहा

अरबी

الأصنصير عطلان، بطلع بالدرج

अल-असनसेर अतलान, बतलअ बिद-दरज

अंग्रेज़ी

The lift is not working. I will take the stairs.

द लिफ़्ट इज़ नॉट वर्किंग। आई विल टेक द स्टेयर्स

लिफ़्ट ख़राब है, मैं सीढ़ियों से आ रहा हूँ

ऑर्डर देना और भुगतान

अरबी

تفضل طلبك

तफ़द्दल तलबक

अंग्रेज़ी

Here is your order.

हियर इज़ योर ऑर्डर

यह लीजिए आपका ऑर्डर

अरबी

الدفع كاش ولا شبكة؟

अद-दफ़अ काश वल्ला शबका?

अंग्रेज़ी

Cash or card?

कैश ऑर कार्ड?

कैश या कार्ड?

अरबी المبلغ خمسين ريال

अल-मबलग़ ख़म्सीन रियाल

अंग्रेज़ी **The total is fifty riyals.**

द टोटल इज़ फ़िफ़्टी रियाल्स

कुल पचास रियाल हैं

अरबी الطلب مدفوع

अत-तलब मदफ़ूअ

अंग्रेज़ी **The order is already paid.**

दि ऑर्डर इज़ ऑलरेडी पेड

ऑर्डर का भुगतान हो चुका है

अरबी ما عندي صرف، آسف

मा इंदी सर्फ़, आसिफ़

अंग्रेज़ी **Sorry, I do not have change.**

सॉरी, आई डू नॉट हैव चेंज

माफ़ कीजिए, मेरे पास खुले पैसे नहीं हैं

अरबी

ممكن تتأكد من الطلب؟

मुमकिन तितअक्कद मिन अत-तलब?

अंग्रेज़ी

Could you check the order, please?

कुड यू चेक दि ऑर्डर, प्लीज़?

क्या आप ऑर्डर जाँच लेंगे?

अरबी

شكراً، يعطيك العافية

शुक्रन, यअतीक अल-आफ़िया

अंग्रेज़ी

Thank you. Have a good day.

थैंक यू। हैव अ गुड डे

शुक्रिया, अल्लाह आपको सलामत रखे

अरबी

بالعافية

बिल-आफ़िया

अंग्रेज़ी

Enjoy your meal.

एंजॉय योर मील

मज़े से खाइए

देरी और माफ़ी

अरबी
آسف على التأخير
आसिफ़ अला अत-ताख़ीर

अंग्रेज़ी
Sorry for the delay.
सॉरी फ़ॉर द डिले

देरी के लिए माफ़ी

अरबी
الزحمة قوية اليوم
अज़-ज़हमा गविय्या अल-योम

अंग्रेज़ी
The traffic is heavy today.
द ट्रैफ़िक इज़ हेवी टुडे

आज ट्रैफ़िक बहुत ज़्यादा है

अरबी
المطعم تأخر في تجهيز الطلب
अल-मतअम तअख़्ख़र फ़ी तजहीज़ अत-तलब

अंग्रेज़ी
The restaurant was late preparing the order.
द रेस्टोरेंट वॉज़ लेट प्रिपेयरिंग दि ऑर्डर

रेस्टोरेंट ने ऑर्डर तैयार करने में देर की

अरबी لحظة لو سمحت

लहज़ा लौ समहत

अंग्रेज़ी **One moment, please.**

वन मोमेंट, प्लीज़

एक पल, कृपया

अरबी أنا في الطريق

अना फ़ित-तरीग

अंग्रेज़ी **I am on the way.**

आई ऐम ऑन द वे

मैं रास्ते में हूँ

अरबी ممكن تنزل تستلم الطلب؟

मुमकिन तिनज़िल तिस्तलिम अत-तलब?

अंग्रेज़ी **Could you come down to receive the order?**

कुड यू कम डाउन टू रिसीव दि ऑर्डर?

क्या आप नीचे आकर ऑर्डर ले सकते हैं?

जब ग्राहक नाराज़ हो

अरबी
أعتذر منك، حقك علينا
अअतज़िर मिन्नक, हक़्क़क अलैना

अंग्रेज़ी
I apologise. You are right.
आई अपॉलजाइज़। यू आर राइट

मैं माफ़ी चाहता हूँ, आप सही हैं

अरबी
أفهمك، وأبغى أساعدك
अफ़हमक, व अब्ग़ा असाइदक

अंग्रेज़ी
I understand, and I want to help you.
आई अंडरस्टैंड, ऐंड आई वॉन्ट टू हेल्प यू

मैं समझता हूँ और आपकी मदद करना चाहता हूँ

अरबी
فيه شي ناقص؟ خلني أتأكد
फ़ीह शय नागिस? ख़ल्लिनी अतअक्कद

अंग्रेज़ी
Is something missing? Let me check.
इज़ समथिंग मिसिंग? लेट मी चेक

क्या कुछ कम है? मुझे देखने दीजिए

अरबी

بتواصل مع الدعم الحين

बतवासल मअ अद-दअम अल-हीन

अंग्रेज़ी

I will contact support right now.

आई विल कॉन्टैक्ट सपोर्ट राइट नाउ

मैं अभी सपोर्ट से संपर्क करता हूँ

अरबी

إن شاء الله ما تتكرر

इन शा अल्लाह मा तितकर्रर

अंग्रेज़ी

It will not happen again.

इट विल नॉट हैपन अगेन

इंशाअल्लाह दोबारा ऐसा नहीं होगा

हादसा और आपात स्थिति

अरबी

صار حادث بسيط

सार हादिस बसीत

अंग्रेज़ी

There has been a small accident.

देयर हैज़ बिन अ स्मॉल ऐक्सिडेंट

एक छोटा हादसा हुआ है

अरबी

أنت بخير؟

इंता बि-ख़ैर?

अंग्रेज़ी

Are you okay?

आर यू ओके?

आप ठीक हैं?

अरबी

لازم نتصل بنجم

लाज़िम नित्तसिल बि-नज्म

अंग्रेज़ी

We need to call Najm.

वी नीड टू कॉल नज्म

हमें नज्म को फ़ोन करना होगा

अरबी

عندك تأمين؟

इंदक तामीन?

अंग्रेज़ी

Do you have insurance?

डू यू हैव इंश्योरेंस?

क्या आपके पास बीमा है?

अरबी

نحتاج إسعاف

निहताज इसआफ़

अंग्रेज़ी

We need an ambulance.

वी नीड ऐन एम्बुलेंस

हमें एम्बुलेंस चाहिए

अरबी

السيارة تعطلت

अस-सय्यारा तअत्तलत

अंग्रेज़ी

The car has broken down.

द कार हैज़ ब्रोकन डाउन

गाड़ी ख़राब हो गई है

अरबी

أنا مندوب شركة أون واي

अना मंदूब शरिकत ऑन वे

अंग्रेज़ी

I am a driver with Onway Logistics.

आई ऐम अ ड्राइवर विद ऑनवे लॉजिस्टिक्स

मैं ऑनवे कंपनी का ड्राइवर हूँ

8
गिनती और रकम

ऐप में रकम रियाल में होती है। पहले संख्या बोलें, फिर रियाल कहें।

संख्या	अरबी	उच्चारण	अंग्रेज़ी
1	واحد	वाहिद	one
2	اثنين	इस्नैन	two
3	ثلاثة	सलासा	three
4	أربعة	अरबआ	four
5	خمسة	ख़म्सा	five
6	ستة	सित्ता	six
7	سبعة	सबआ	seven
8	ثمانية	समानिया	eight
9	تسعة	तिसआ	nine

10	عشرة	अशरा	ten
20	عشرين	इशरीन	twenty
50	خمسين	ख़म्सीन	fifty
100	مية	मिया	one hundred

भाग 5 · आपका वचन

9
सोल्जर का वचन

- मैं समय पर पहुँचूँगा।
- मैं मुस्कुराकर बात करूँगा।
- मैं ग़ुस्से का जवाब सब्र से दूँगा।
- मैं नियम मानकर गाड़ी चलाऊँगा।
- मैं Onway को अपनी संस्था समझूँगा।

अरबी और अंग्रेज़ी और सीखने के लिए: arabicenglishshikhi.com