onway
LOGISTICS

AT YOUR DOOR

আপনার দরজায়

Onway ডেলিভারি সোলজারের জন্য আরবি ও ইংরেজি

বিনামূল্যের হ্যান্ডবুক

সূচিপত্র

অংশ 1 · আপনি কে

1 আপনি শুধু ড্রাইভার নন, আপনি একজন সোলজার

অংশ 2 · প্রতিটি ডেলিভারি

2 বের হওয়ার আগে

3 কাস্টমারের দরজায়

অংশ 3 · কঠিন মুহূর্ত

4 কাস্টমার রাগ করলে তাঁকে আপন ভাবুন

5 বিপদে মাথা ঠান্ডা রাখুন

6 গাড়ি দুর্ঘটনা: নাজমকে কীভাবে ডাকবেন

অংশ 4 · ডেলিভারির ভাষা

7 কাজের আরবি ও ইংরেজি

8 সংখ্যা ও টাকা

অংশ 5 · আপনার অঙ্গীকার

9 সোলজারের অঙ্গীকার

অংশ 1 · আপনি কে

1

আপনি শুধু ড্রাইভার নন, আপনি একজন সোলজার

আপনি শুধু গাড়ি চালান না। আপনি একজন ক্ষুধার্ত মানুষের কাছে খাবার পৌঁছে দেন। এটা শুধু ডিউটি নয়, এটা সেবা।

লিফট বন্ধ, আর অর্ডার বিশ তলায়। তবুও আপনি সিঁড়ি বেয়ে উঠবেন, কারণ উপরে একজন মানুষ খাবারের অপেক্ষায় আছেন।

কাস্টমার আপনার মুখ দেখে Onway-কে চেনেন, আর যে প্ল্যাটফর্মে অর্ডার করেছেন তাকেও চেনেন। আপনি ভালো হলে সবাই ভালো।

এই বই আপনাকে কাজের আরবি ও ইংরেজি শেখাবে, আর শেখাবে কঠিন সময়ে কীভাবে শান্ত থাকতে হয়।

অংশ 2 · প্রতিটি ডেলিভারি

2
বের হওয়ার আগে

- পরিষ্কার পোশাক, পরিষ্কার গাড়ি। গাড়িতে খাবার ছাড়া অন্য কিছুর গন্ধ যেন না থাকে।
- দেখে নিন ফোনে চার্জ আছে এবং ইন্টারনেট চলছে।
- রেস্টুরেন্ট থেকে অর্ডার নেওয়ার সময় আইটেম ও অর্ডার নম্বর মিলিয়ে নিন।
- গরম খাবার ও ঠান্ডা পানীয় আলাদা রাখুন। ব্যাগ সোজা রাখুন।
- সিট বেল্ট বাঁধুন। গতিসীমা মানুন। গাড়ি চালানোর সময় ফোন হাতে নেবেন না।

3

কাস্টমারের দরজায়

- বেল একবার বাজান বা হালকা নক করুন, তারপর দরজা থেকে দুই কদম পিছিয়ে ডান দিকে ঘুরে দাঁড়ান। কাস্টমার মুখ বের করলে তবেই তাঁর দিকে ফিরুন।
- আগে সালাম দিন, হাসিমুখে কথা বলুন।
- ঘরের ভেতরে তাকাবেন না, ভেতরে ঢুকবেন না। পরিবারের গোপনীয়তাকে সম্মান করুন।
- ডান হাতে খাবার দিন। টাকা বা কার্ড মেশিন ভদ্রভাবে এগিয়ে দিন।
- কাস্টমারের বাড়ি বা মানুষের ছবি তুলবেন না। অ্যাপ চাইলে শুধু দরজার সামনে রাখা অর্ডারের ছবি তুলুন।
- শেষে ধন্যবাদ বলুন: শুকরান, বিল-আফিয়া।

অংশ ৩ · কঠিন মুহূর্ত

4

কাস্টমার রাগ করলে তাঁকে আপন ভাবুন

যে কাস্টমার রাগ করছেন, তিনি হয়তো ক্ষুধার্ত, ক্লান্ত, অথবা তাঁর বাচ্চা খাবারের জন্য কাঁদছে। তাঁর রাগ আপনার ওপর নয়, পরিস্থিতির ওপর।

তাঁকে নিজের বড় ভাই বা বাবার মতো ভাবুন। আপনার বাবা ক্ষুধার সময় রাগ করলে আপনি কি তাঁর সাথে তর্ক করতেন?

- চুপ করে পুরো কথা শুনুন। মাঝখানে কথা কাটবেন না।
- গলা নিচু রাখুন। কখনো তর্ক করবেন না।
- ক্ষমা চান: আসিফ, হাক্কাক আলাইনা।
- সমাধান দিন। না পারলে সাপোর্টকে জানান।
- দরজা থেকে সরে এসে লম্বা শ্বাস নিন। রাগ পরের অর্ডারে নিয়ে যাবেন না।

মনে রাখুন: আজ যাঁকে আপনি ধৈর্য দিয়ে জিতলেন, কাল তিনিই আবার অর্ডার করবেন।

5
বিপদে মাথা ঠান্ডা রাখুন

বিপদে প্রথম কাজ: থামুন এবং তিনবার লম্বা শ্বাস নিন। ঠান্ডা মাথাই সবচেয়ে বড় নিরাপত্তা।

- আগে মানুষ, তারপর গাড়ি, তারপর অর্ডার।
- ঠিকানা না পেলে কাস্টমারকে ফোন করুন, লোকেশন চান। না পেলে সাপোর্টকে জানান।
- গাড়ি নষ্ট হলে রাস্তার পাশে থামুন, হ্যাজার্ড লাইট জ্বালান এবং সুপারভাইজারকে জানান।
- অসুস্থ লাগলে গাড়ি চালাবেন না। কোম্পানিকে আগেই জানান।
- কেউ ঝগড়া করতে চাইলে সরে আসুন এবং সুপারভাইজারকে ফোন করুন।
- জরুরি নম্বর: অ্যাম্বুলেন্স 997, ট্রাফিক পুলিশ (মুরুর) 993, নাজম 920000560, জরুরি সাহায্য 911 (রিয়াদ ও মক্কা অঞ্চল)।

6

গাড়ি দুর্ঘটনা: নাজমকে কীভাবে ডাকবেন

নাজম (Najm) হলো সেই প্রতিষ্ঠান যারা বীমা করা গাড়ির দুর্ঘটনার রিপোর্ট তৈরি করে। নাজমের রিপোর্ট ছাড়া বীমার দাবি পাওয়া যায় না।

1. গাড়ি থামান এবং হ্যাজার্ড লাইট জ্বালান। জায়গা ছেড়ে চলে যাবেন না।
2. কেউ আহত হলে আগে 997 নম্বরে অ্যাম্বুলেন্স ডাকুন।
3. দুই গাড়ির চারদিক থেকে ছবি তুলুন: ক্ষতি, নম্বর প্লেট এবং রাস্তায় গাড়ির অবস্থান।
4. দুর্ঘটনা ছোট হলে এবং রাস্তা আটকে গেলে, ছবি তোলার পর গাড়ি পাশে সরিয়ে নিন।
5. নাজমকে জানান: ফোন 920000560 অথবা Najm অ্যাপ।
6. কেউ আহত হলে বা অন্য গাড়ির বীমা না থাকলে ট্রাফিক পুলিশকে (মুরুর) 993 নম্বরে ফোন করুন।
7. অন্য চালকের সাথে তর্ক করবেন না। দোষ কার, তা নাজম ঠিক করবে। যা বোঝেন না তাতে সই করবেন না।
8. সাথে সাথে Onway সুপারভাইজারকে জানান।

9 ইকামা, ড্রাইভিং লাইসেন্স ও গাড়ির কাগজ (ইস্তিমারা) দেখান। রিপোর্ট নম্বরের SMS রেখে দিন এবং কোম্পানিকে পাঠান।

অংশ ৪ · ডেলিভারির ভাষা

7
কাজের আরবি ও ইংরেজি

সালাম ও পৌঁছানো

আরবি السلام عليكم

আস-সালামু আলাইকুম

ইংরেজি Hello, sir.

হ্যালো, স্যার

আসসালামু আলাইকুম / হ্যালো স্যার

আরবি معك مندوب التوصيل

মা'আক মানদুব আত-তাওসিল

ইংরেজি I am your delivery driver.

আই অ্যাম ইয়োর ডেলিভারি ড্রাইভার

আমি আপনার ডেলিভারি ম্যান

আরবি طلبك وصل

তালাবাক ওয়াসাল

ইংরেজি **Your order has arrived.**

ইয়োর অর্ডার হ্যাজ অ্যারাইভড

আপনার অর্ডার এসে গেছে

আরবি أنا عند الباب

আনা ইনদাল বাব

ইংরেজি **I am at the door.**

আই অ্যাম অ্যাট দ্য ডোর

আমি দরজায় আছি

আরবি أنا تحت العمارة

আনা তাহত আল-ইমারা

ইংরেজি **I am downstairs.**

আই অ্যাম ডাউনস্টেয়ার্স

আমি বিল্ডিংয়ের নিচে আছি

আরবি خمس دقايق وأكون عندك

খামস দাগায়েগ ওয়া আকুন ইনদাক

ইংরেজি I will be there in five minutes.

আই উইল বি দেয়ার ইন ফাইভ মিনিটস

পাঁচ মিনিটে পৌঁছে যাব

ঠিকানা খোঁজা

আরবি وين الموقع بالضبط؟

ওয়েন আল-মাওগি বিদ-দাবত?

ইংরেজি Where exactly is the location?

হোয়্যার এগজ্যাক্টলি ইজ দ্য লোকেশন?

লোকেশনটা ঠিক কোথায়?

আরবি ممكن ترسل الموقع؟

মুমকিন তিরসিল আল-মাওগি?

ইংরেজি Can you send me the location, please?

ক্যান ইউ সেন্ড মি দ্য লোকেশন, প্লিজ?

লোকেশনটা পাঠাতে পারবেন?

আরবি

أي دور؟

আই দোর?

ইংরেজি

Which floor?

হুইচ ফ্লোর?

কত তলায়?

আরবি

رقم الشقة كم؟

রাগাম আশ-শিগ্গা কাম?

ইংরেজি

What is the apartment number?

হোয়াট ইজ দি অ্যাপার্টমেন্ট নাম্বার?

ফ্ল্যাট নম্বর কত?

আরবি

ما لقيت العنوان

মা লাগেইত আল-উনওয়ান

ইংরেজি

I cannot find the address.

আই ক্যানট ফাইন্ড দি অ্যাড্রেস

ঠিকানাটা খুঁজে পাচ্ছি না

আরবি

الأصنصير عطلان، بطلع بالدرج

আল-আসানসের আতলান, বাতলা বিদ-দারাজ

ইংরেজি

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

দ্য লিফট ইজ নট ওয়ার্কিং। আই উইল টেক দ্য স্টেয়ার্স

লিফট নষ্ট, আমি সিঁড়ি দিয়ে উঠছি

অর্ডার দেওয়া ও টাকা নেওয়া

আরবি

تفضل طلبك

তাফাদ্দাল তালাবাক

ইংরেজি

Here is your order.

হিয়ার ইজ ইয়োর অর্ডার

এই নিন আপনার অর্ডার

আরবি

الدفع كاش ولا شبكة؟

আদ-দাফা কাশ ওয়াল্লা শাবাকা?

ইংরেজি

Cash or card?

ক্যাশ অর কার্ড?

ক্যাশ না কার্ড?

আরবি المبلغ خمسين ريال

আল-মাবলাগ খামসিন রিয়াল

ইংরেজি The total is fifty riyals.

দ্য টোটাল ইজ ফিফটি রিয়ালস

মোট পঞ্চাশ রিয়াল

আরবি الطلب مدفوع

আত-তালাব মাদফু

ইংরেজি The order is already paid.

দি অর্ডার ইজ অলরেডি পেইড

অর্ডারের টাকা আগেই দেওয়া আছে

আরবি ما عندي صرف، آسف

মা ইনদি সারফ, আসিফ

ইংরেজি Sorry, I do not have change.

সরি, আই ডু নট হ্যাভ চেঞ্জ

দুঃখিত, আমার কাছে ভাংতি নেই

আরবি ممكن تتأكد من الطلب؟

মুমকিন তিতাক্কাদ মিন আত-তালাব?

ইংরেজি **Could you check the order, please?**

কুড ইউ চেক দি অর্ডার, প্লিজ?

অর্ডারটা একটু মিলিয়ে নেবেন?

আরবি شكراً، يعطيك العافية

শুকরান, ইয়াতিক আল-আফিয়া

ইংরেজি **Thank you. Have a good day.**

থ্যাংক ইউ। হ্যাভ আ গুড ডে

ধন্যবাদ, আল্লাহ আপনাকে সুস্থ রাখুন

আরবি بالعافية

বিল-আফিয়া

ইংরেজি **Enjoy your meal.**

এনজয় ইয়োর মিল

তৃপ্তি করে খান

দেরি ও ক্ষমা চাওয়া

আরবি
آسف على التأخير
আসিফ আলা আত-তাখির

ইংরেজি
Sorry for the delay.
সরি ফর দ্য ডিলে

দেরির জন্য দুঃখিত

আরবি
الزحمة قوية اليوم
আজ-জাহমা গাওইয়া আল-ইয়োম

ইংরেজি
The traffic is heavy today.
দ্য ট্রাফিক ইজ হেভি টুডে

আজ রাস্তায় অনেক জ্যাম

আরবি
المطعم تأخر في تجهيز الطلب
আল-মাতআম তাআখখার ফি তাজহিজ আত-তালাব

ইংরেজি
The restaurant was late preparing the order.
দ্য রেস্টুরেন্ট ওয়াজ লেট প্রিপেয়ারিং দি অর্ডার

রেস্টুরেন্ট অর্ডার তৈরি করতে দেরি করেছে

আরবি لحظة لو سمحت

লাহযা লাও সামাহত

ইংরেজি **One moment, please.**

ওয়ান মোমেন্ট, প্লিজ

এক মিনিট, প্লিজ

আরবি أنا في الطريق

আনা ফিত-তারিগ

ইংরেজি **I am on the way.**

আই অ্যাম অন দ্য ওয়ে

আমি রাস্তায় আছি, আসছি

আরবি ممكن تنزل تستلم الطلب؟

মুমকিন তিনযিল তিসতালিম আত-তালাব?

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

কুড ইউ কাম ডাউন টু রিসিভ দি অর্ডার?

নিচে এসে অর্ডারটা নিতে পারবেন?

কাস্টমার রাগ করলে

আরবি
أعتذر منك، حقك علينا
আ'তাযির মিন্নাক, হাক্কাক আলাইনা

ইংরেজি
I apologise. You are right.
আই অ্যাপোলোজাইজ। ইউ আর রাইট

আমি ক্ষমা চাইছি, আপনার কথাই ঠিক

আরবি
أفهمك، وأبغى أساعدك
আফহামাক, ওয়া আবগা আসাইদাক

ইংরেজি
I understand, and I want to help you.
আই আন্ডারস্ট্যান্ড, অ্যান্ড আই ওয়ান্ট টু হেল্প ইউ

আমি বুঝতে পারছি, আপনাকে সাহায্য করতে চাই

আরবি
فيه شي ناقص؟ خلني أتأكد
ফিহ শাই নাগিস? খাল্লিনি আতাক্কাদ

ইংরেজি
Is something missing? Let me check.
ইজ সামথিং মিসিং? লেট মি চেক

কিছু কম আছে? আমি দেখছি

আরবি
بتواصل مع الدعم الحين
বাতাওয়াসাল মা'আ আদ-দা'ম আল-হিন

ইংরেজি
I will contact support right now.
আই উইল কন্টাক্ট সাপোর্ট রাইট নাও

আমি এখনই সাপোর্টকে জানাচ্ছি

আরবি
إن شاء الله ما تتكرر
ইন শা আল্লাহ মা তিতকাররার

ইংরেজি
It will not happen again.
ইট উইল নট হ্যাপেন অ্যাগেইন

ইনশাআল্লাহ আর এমন হবে না

দুর্ঘটনা ও জরুরি অবস্থা

আরবি
صار حادث بسيط
সার হাদিস বাসিত

ইংরেজি
There has been a small accident.
দেয়ার হ্যাজ বিন আ স্মল অ্যাক্সিডেন্ট

একটা ছোট দুর্ঘটনা হয়েছে

আরবি أنت بخير؟

ইনতা বি-খাইর?

ইংরেজি **Are you okay?**

আর ইউ ওকে?

আপনি ঠিক আছেন?

আরবি لازم نتصل بنجم

লাযিম নিত্তাসিল বি-নাজম

ইংরেজি **We need to call Najm.**

উই নিড টু কল নাজম

নাজমকে ফোন করতে হবে

আরবি عندك تأمين؟

ইনদাক তামিন?

ইংরেজি **Do you have insurance?**

ডু ইউ হ্যাভ ইনশিওরেন্স?

আপনার গাড়ির বীমা আছে?

আরবি نحتاج إسعاف

নিহতাজ ইসআফ

ইংরেজি **We need an ambulance.**

উই নিড অ্যান অ্যাম্বুলেন্স

অ্যাম্বুলেন্স দরকার

আরবি السيارة تعطلت

আস-সাইয়ারা তাআত্তালাত

ইংরেজি **The car has broken down.**

দ্য কার হ্যাজ ব্রোকেন ডাউন

গাড়ি নষ্ট হয়ে গেছে

আরবি أنا مندوب شركة أون واي

আনা মানদুব শারিকাত অন ওয়ে

ইংরেজি **I am a driver with Onway Logistics.**

আই অ্যাম আ ড্রাইভার উইথ অনওয়ে লজিস্টিকস

আমি Onway কোম্পানির ডেলিভারি ম্যান

8
সংখ্যা ও টাকা

অ্যাপে টাকার অঙ্ক রিয়ালে থাকে। আগে সংখ্যা বলুন, তারপর বলুন রিয়াল।

সংখ্যা	আরবি	উচ্চারণ	ইংরেজি
1	واحد	ওয়াহিদ	one
2	اثنين	ইসনাইন	two
3	ثلاثة	সালাসা	three
4	أربعة	আরবাআ	four
5	خمسة	খামসা	five
6	ستة	সিত্তা	six
7	سبعة	সাবআ	seven
8	ثمانية	সামানিয়া	eight
9	تسعة	তিসআ	nine

10	عشرة	আশারা	ten
20	عشرين	ইশরিন	twenty
50	خمسين	খামসিন	fifty
100	مية	মিয়া	one hundred

অংশ 5 · আপনার অঙ্গীকার

9

সোলজারের অঙ্গীকার

- আমি সময়মতো পৌঁছাব।
- আমি হাসিমুখে কথা বলব।
- আমি রাগের জবাব ধৈর্য দিয়ে দেব।
- আমি নিয়ম মেনে গাড়ি চালাব।
- আমি Onway-কে নিজের প্রতিষ্ঠান মনে করব।

আরবি ও ইংরেজি আরও শিখতে: arabicenglishshikhi.com