



Atención al cliente con necesidades de accesibilidad

#GreenWays4ALL



El contenido de este folleto representa únicamente las opiniones del autor y es su única responsabilidad; no puede considerarse que refleje las opiniones de la Comisión Europea y / o de la Agencia Ejecutiva para las Pequeñas y Medianas Empresas o de cualquier otro órgano de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no aceptan ninguna responsabilidad por el uso que se pueda hacer de la información que contiene.



Co-funded by the COSME programme
of the European Union

www.greenways4ALL.org

Atención al cliente con necesidades de accesibilidad

Las características de accesibilidad de los establecimientos junto con el servicio ofrecido por su personal, de atención al cliente (con y sin discapacidad), son determinantes para valorar el nivel de satisfacción final y contribuir a su fidelidad.

Por eso, es importante que el personal de atención al público reciba la formación que le permita conocer en profundidad las necesidades de las personas con discapacidad y con necesidades de accesibilidad y desarrollar las destrezas y habilidades para ofrecerles el trato y servicio adecuado.



PAUTAS BÁSICAS

Estas son las 10 pautas básicas a tener en cuenta para atender a las personas con necesidades de accesibilidad:

1. Dirigirse siempre a la persona con discapacidad (NO al acompañante, guía o intérprete de lengua de signos).
2. Tratar al cliente con naturalidad. Si existen dificultades en la comunicación, debemos asegurarnos de que hemos transmitido correctamente y han comprendido el mensaje.
3. Antes de ayudar hay que preguntar si lo necesitan y de qué forma podemos hacerlo.
4. Conocer el nivel de accesibilidad del establecimiento y transmitir la información de forma clara y precisa.
5. No mostrar impaciencia y respetar los tiempos necesarios ante cualquier acción o proceso comunicativo.
6. No existen palabras tabú. Es natural decir a una persona ciega "nos vemos luego" o a otra en silla de ruedas "anda más deprisa".
7. Hay que evitar la sobreprotección y tratar a las personas según su edad y necesidades.
8. Actuar con prudencia en el contacto físico, evitar tocar a las personas y a sus productos de apoyo (bastón, silla de ruedas, perro guía) sin su consentimiento.
9. Debemos evitar términos anticuados y peyorativos como "inválido", "deficiente", "sordomudo", "minusválido", "discapacitado", etc. y hablar siempre de "persona con discapacidad".
10. Si el cliente solicita un lugar o una adaptación específica, entender que es una necesidad a la que hay que responder de manera positiva.



PAUTAS ESPECÍFICAS

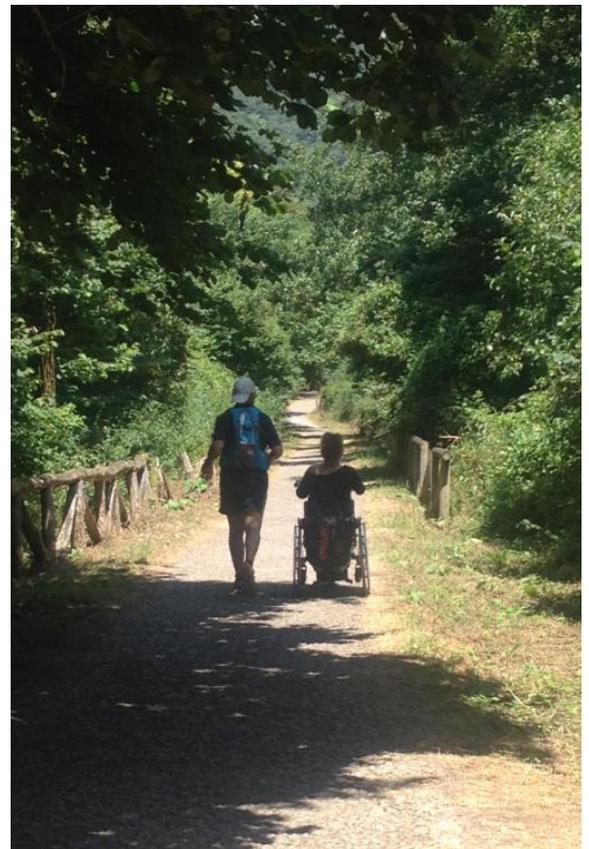
Además, de las pautas generales, hay que tener en cuenta las pautas específicas dependiendo del tipo de discapacidad.

En este folleto solo se incluyen algunas de las más relevantes. Se podrá completar la información en la guía que se está realizando en este mismo proyecto y que estará disponible en la web:

[http://greenways4all.org/publications/.](http://greenways4all.org/publications/)

Todas las personas que tengan trato directo con clientes y usuarios deberían conocerlas.

También el personal de limpieza de habitaciones, ya que por ejemplo en el caso de las personas ciegas, mantener las cosas en el lugar donde lo dejó el usuario es fundamental para que pueda encontrarlas, evitar tropiezos o desorientación, y por tanto las personas que se ocupan de la limpieza también tienen que estar informadas y formadas.





PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

PERSONAS QUE CAMINAN DESPACIO Y/O QUE UTILIZAN MULETAS

Para atender a personas que caminan despacio y/o que utilizan muletas, debemos ajustar nuestro paso al suyo cuando les acompañemos, y si piden ayuda, ofrecer el brazo; también estar atentos a cualquier obstáculo que pueda haber en el itinerario.

Ayúdele con los objetos o paquetes.

En momentos de espera proporcionar un asiento, y nunca separarles de las muletas.



PERSONAS QUE UTILIZAN SILLA DE RUEDAS

En la comunicación con personas que utilizan silla de ruedas debe de colocarse de frente y a cierta distancia, nunca detrás ni en una posición que le obligue a girarse o mantener la cabeza levantada.

Algunas personas con discapacidad física y usuarios de silla de ruedas se desplazan con un perro de asistencia que tiene derecho a acceder a las mismas estancias que el cliente con discapacidad.

Si identifica algún tipo de obstáculo para la persona en silla de ruedas pregúntele si necesita ayuda y cómo debe prestársela.





PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

ATENDER A LAS PERSONAS CIEGAS

Para atender a las personas ciegas, identifíquese y al dirigirse a la persona si conoce su nombre, utilícelo, así sabrá que se dirige a él.

Puede informarle y coger su mano para que sepa que quiere saludarle. Para llamar su atención, puede tocar su mano u hombro.

Si es necesario, comunique qué está haciendo o qué va a hacer. Si se aleja, dígaselo expresamente, sobre todo cuando estén en grupo. Hable despacio y claro, pero sin gritar, mirándole siempre a la cara.

Colóquese donde la persona pueda verle, especialmente si tiene resto de visión.

No debe seguir a una persona ciega sin decírselo pues lo notará y le creará inseguridad.

Es fundamental mantener el orden y no cambiar las cosas de lugar para evitar tropiezos o desorientación del cliente con discapacidad visual.

COMUNICARSE Y GUIAR AL CLIENTE CON DISCAPACIDAD VISUAL

Sea preciso y concreto; utilice expresiones que tengan valor como “a tu derecha, delante,...”, porque indican una posición concreta.

En una posible situación de riesgo utilice palabras como ¡alto! ¡quieto!, para evitar que la persona siga avanzando. Inmediatamente, debe explicarle el peligro de forma verbal y ayudarle si es necesario.

Si el cliente lo considera oportuno, se le puede explicar la organización del establecimiento y realizar una visita de reconocimiento para que posteriormente pueda orientarse y circular autónomamente.

Para guiar al cliente con discapacidad visual, ofrezca el brazo y camine ligeramente por delante de él.

Adviértale de posibles obstáculos que encuentren a su paso y si va acompañándole, no le deje solo sin previo aviso.





PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

PERSONAS CON DIFICULTAD PARA HABLAR

En el caso de las personas con dificultad para hablar, trate de entenderle, sabiendo que el ritmo y la pronunciación son distintos a los acostumbrados. Si no ha comprendido lo que le dice, infórmele para que utilice otra manera de comunicar lo que desea, y no aparente haber entendido el mensaje si no ha sido así.



PERSONAS CON DIFICULTADES PARA OÍR

Llame su atención con una pequeña seña antes de hablar. No le hable nunca si no hay comunicación visual; hable de frente, con naturalidad, vocalice bien.

Si no le entiende, repita el mensaje o construya la frase de forma más sencilla, pero correcta, y con palabras de significado similar.

Acompañe el mensaje oral con gestos naturales, que le sirvan de apoyo, o bien con alguna palabra escrita. En lo posible se recomienda contar con alguien que conozca la lengua de signos.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Las principales barreras que encuentran las personas con discapacidad intelectual giran en torno a la comprensión e interpretación de los mensajes. Por ello debemos hablarle de forma sencilla, clara y pausada.

Haga preguntas cortas, que requieran respuestas cortas. Asegúrese de que el cliente ha comprendido su mensaje, preguntándole si lo ha comprendido y, si no es así, intente explicarlo de otra forma.

Trate a la persona con discapacidad intelectual de acuerdo a su edad.

Cuando espere respuesta, tenga paciencia y dele tiempo. Respete su ritmo.





El Proyecto europeo Greenways4ALL –Vías Verdes Para Todos- tiene como objetivo avanzar en la creación de producto turístico accesible, vinculado a las vías verdes.



www.predif.org www.aevv-egwa.org www.viasverdes.com

Fotos ©: banco de imágenes de Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física– PREDIF, FFE (# 5) y www.pelig.es (# 6)

Textos: PREDIF

Edición: AEVV-EGWA



Co-funded by the COSME programme of the European Union

www.greenways4ALL.org