



A atenção a dar ao cliente com necessidades de acessibilidade

#GreenWays4ALL



O conteúdo do folheto representa somente as opiniões do autor e é da sua única responsabilidade; Não pode considerar que o folheto reflete as opiniões da Comissão Europeia e / ou da Agência Executiva para as pequenas e médias Empresas ou de qualquer outro órgão da União Europeia. A Comissão Europeia e a Agência não aceitam nenhuma responsabilidade do uso da informação que contem o folheto.



Co-funded by the COSME programme of the European Union

www.greenways4ALL.org

A atenção a dar ao cliente com necessidades de acessibilidade

As características das condições de acessibilidade nos estabelecimentos comerciais são cruciais para uma boa avaliação, por parte dos clientes, com ou sem deficiência, e para a sua fidelização.

Portanto, é importante que os funcionários recebam formação na área do atendimento ao cliente que lhes permita conhecer, em profundidade, as necessidades das pessoas com deficiência ou com necessidades de acessibilidade especiais para oferecerem um serviço adequado.



REGRAS BÁSICAS

Estas são as 10 regras básicas a ter em consideração no atendimento de pessoas com necessidades de acessibilidade:

1. Dirigir-se sempre á pessoa com deficiência (NÃO ao companheiro, guia ou ao intérprete de lingua gestual).
2. Trate o cliente naturalmente. Se houver dificuldades na comunicação, assegure-se que transmitu corretamente a mensagem e que ela foi compreendida.
3. Antes de ajudar o cliente pergunte se ele precisa de ajuda e como o pode fazer.
4. Devemos conhecer o nível de acessibilidade do estabelecimento e transmitir as informações de forma clara e precisa.
5. Não demostre impaciência e respeite o tempo necessário para qualquer processo de ajuda ou de comunicação.
6. Não há palavras tabu. É natural dizer para uma pessoa cega "vejo-o mais tarde" ou outra em cadeira de rodas "ande mais de rápido".
7. Evite a super proteção e trate as pessoas de acordo com a sua idade e as suas necessidades.
8. Haja com prudência no contacto físico, evite tocar nas pessoas e nos equipamentos de apoio (canadianas, cadeira de rodas, cão-guia) sem o seu consentimento.
9. Devemos evitar termos antiquados e pejorativos como "inválido", "pobres", "surdo e mudo", "deficientes", etc. e falar, sempre, de "pessoas com deficiência".
10. Se o cliente solicitar um determinado lugar ou uma adaptação específica, entenda que é uma necessidade á qual devemos responder positivamente.



REGRAS ESPECÍFICAS

Além disso, as orientações gerais devem ter em conta as necessidades específicas, mediante o tipo de deficiência.

Esta brochura inclui apenas algumas das mais relevantes. Você pode completar as informações através do guia que está a ser elaborado no âmbito deste projecto e que estará disponível na web: <http://greenways4all.org/publications/>.

Todas as pessoas que tenham contato direto com os clientes devem conhecê-los.

Também a equipa dos quartos, como por exemplo, a limpeza no caso de pessoas cegas, deve ter a preocupação de manter as coisas no lugar em que o cliente as deixou, pois é essencial para que ele as possa encontrar, evitando, assim, tropeções e desorientações. Portanto, as pessoas que fizerem a limpeza também precisam de ser informadas e formadas.





PESSOAS COM DEFICIÊNCIA MOTORA

PESSOAS QUE CAMINHAM DEVAGAR E / OU USAM MULETAS

Para atender pessoas que andam lentamente e / ou usam muletas, devemos ajustar o nosso passo quando as acompanhamos, e se pedirem ajuda, devemos oferecer o braço; Devemos também estar atentos a quaisquer obstáculos que possam estar no percurso.

Devemos, também, ajudar essa pessoa no transporte de objectos.

Em momentos de espera devemos disponibilizar um assento, mas nunca separá-lo das muletas.



PESSOAS QUE USAM CADEIRA DE RODAS

A comunicação com as pessoas que utilizam cadeira de rodas deve ficar de frente para ela e a uma certa distância, não devendo nunca colocar-se atrás ou numa posição que o obrigue a virar-se ou a manter a cabeça levantada.

Algumas pessoas com deficiência física e utilizadores de cadeiras de rodas que viajam com um cão-guia tem o direito de ter o mesmo grau de acesso que qualquer outra pessoa.

Se identificar quaisquer obstáculos para a pessoa de cadeira de rodas deve perguntar se esta necessita de ajuda e como lha pode prestar.





PESSOAS COM DIFICULDADES VISUAIS

ATENDER A LAS PESSOAS INVISUAIS

Para atender a las pessoas invisuais, identifique-se e trate a pessoa pelo nome, se souber, assim ela saberá que se está dirigindo a ela.

para que saiba que a quer saudar você pode agarrar na sua mão, assim saberá que você quer-lhe dizer Olá.

Se for necessário comunique o que você está fazendo ou o que vai fazer. Se você sair, diga expressamente, especialmente quando em um grupo. Fale devagar e claramente, mas sem gritar, sempre olhando para o rosto.

coloque-se, sempre, em local onde a pessoa pode vê-lo, especialmente se você tem outra visão.

Não se deve seguir uma pessoa invisual sem dizer que o está a fazer pois ela irá notar e vai provocar-lhe insegurança.

É essencial para manter a ordem e não mudar as coisas de lugar para evitar que ela tropece ou se desorienta.

COMUNICAR E GUIAR O CLIENTE COM DIFICULDADES VISUAIS

Seja preciso e concreto; usar expressões que têm valor como "à sua direita, à frente, ...", porque indicam uma posição particular.

Numa possível situação de risco use palavras como parar!, para impedir a pessoa de avançar. de imediato, deve-se explicar o perigo verbalmente e ajudar se necessário.

Se o cliente julgar conveniente, deve explicar a organização do estabelecimento e realizar uma visita de reconhecimento para que, mais tarde, você o possa orientar a mover-se de forma independente.

Para orientar o cliente com deficiência visual, ofereça o seu braço e ande um pouco à frente dele.

Alertar sobre possíveis obstáculos no seu caminho e se for a acompanhá-lo não deixe sozinho sem aviso prévio.





PESSOAS COM DEFICIÊNCIA DE AUDIÇÃO

PESSOAS COM DIFICULDADE EM FALAR

No caso de pessoas com dificuldade em falar, tente entender, sabendo que o ritmo e a pronúncia são diferentes do habitual. Se o cliente não entendeu o que lhe disse, proponha usar outra forma de comunicação, a que ele desejar.



PESSOAS COM DIFICULDADE DE AUDIÇÃO

Chame a sua atenção com um pequeno sinal antes de falar. Não fale se não houver comunicação visual; fale de frente e com naturalidade, vocalizando bem as palavras.

Se não for compreendido, repita a mensagem ou construa a frase de forma a ser mais facilmente compreendida, e com palavras de significado similar.

Acompanhe a mensagem oral com gestos naturais, que servirão como suporte, ou com qualquer palavra escrita. Sempre que possível, recomenda-se ter alguém que conheça a língua gestual.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

As principais barreiras encontradas pelas pessoas com deficiência intelectual situam-se ao nível da compreensão e da interpretação das mensagens. Assim, fale de forma simples, clara e sem pressa.

Faça perguntas curtas que exijam respostas curtas. Certifique-se de que o cliente entendeu a sua mensagem, perguntando se ele compreendeu e, se não, tente fazer-se compreender de outra maneira.

Trate a pessoa com deficiência intelectual de acordo com a sua idade.

Enquanto espera pela resposta seja paciente e dê tempo ao cliente, respeitando o seu ritmo.



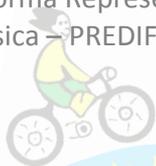


O projeto europeu
Greenways4ALL *ecopistas para todos* pretende avançar para a criação de produtos turísticos acessíveis, no âmbito das **Ecopistas**.



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

Fotos ©: banco de imagens da Plataforma Representativa Estatal de Pessoas com Deficiência Física – PREDIF, FFE (# 5) e www.pelig.es (# 6)
Textos: PREDIF
Edição: AEVV-EGWA
Tradução: CIM VDL



Co-funded by the COSME programme of the European Union

www.greenways4ALL.org