

TUTTI CLIENTI

ACCOGLIENZA IN TUTTO E PER TUTTI

Contaminazioni Cittadine

GIORNATA INTERNAZIONALE DELLE PERSONE CON DISABILITÀ 2017

Il cliente con disabilità non è diverso dagli altri clienti: è a tutti gli effetti un ospite che contribuisce all'economia della tua azienda e che va trattato con rispetto e dignità. Il negoziante non deve pensare un'accoglienza "speciale". La disponibilità e la gentilezza fanno sentire il visitatore accolto nel migliore dei modi.

AFFABILITÀ: Trattare i clienti con esigenze specifiche in base a età, personalità e cultura a prescindere dalla loro disabilità. Nel caso si verificano momenti di imbarazzo proseguire con naturalezza evitando lo smarrimento.

DISPONIBILITÀ: Offrire aiuto è un atto di gentilezza, ma è sempre bene "chiedere prima d'intervenire" per non interferire con l'autonomia del cliente. Farsi spiegare dal cliente il modo più idoneo di agire evitando azioni che possano contrariarlo.

ASCOLTO: L'ascolto attivo è fondamentale per creare sintonia e favorire lo scambio tra le parti. Cercare spazi tranquilli, stabilire un contatto visivo e soprattutto evitare fretta e presunzione di conoscere già le richieste.

EMPATIA: Abbattere i pregiudizi che identificano le persone con disabilità solo come soggetti bisognosi di compassione. Considerare le esigenze specifiche dei clienti non come "un problema da risolvere" ma come richieste da soddisfare al meglio a cui dedicare ascolto e impegno.

ATTENZIONE: Parlare direttamente al cliente con disabilità anziché rivolgersi agli accompagnatori.

FLESSIBILITÀ: Fare tesoro dell'esperienza maturata nel tempo con i clienti con disabilità senza mai standardizzare il proprio comportamento. Adattarsi sempre alle specifiche esigenze del cliente.

COME MIGLIORARE L'ACCOGLIENZA PER TUTTI NON ESISTONO CLIENTI STANDARD

CLIENTI CON DISABILITÀ FISICO MOTORIE

- ✓ Rivolgersi alla persona e non all'accompagnatore.
- ✓ Rispettare i tempi necessari al cliente per svolgere le attività in autonomia soprattutto se dichiara che non necessita di aiuto.
- ✓ Se il cliente richiede aiuto nello spingere la carrozzina prestare attenzione agli ostacoli. Per operazioni più complesse (es. gradini) lasciarsi guidare dal cliente sulla procedura da adottare.
- ✓ Per spostare/sollevarla la carrozzina afferrarla con attenzione per evitare di provocare danni.

CLIENTI CON DISABILITÀ INTELLETTIVA, COGNITIVA E RELAZIONALE

- ✓ Esprimersi in modo semplice e conciso privilegiando la forma affermativa, con un atteggiamento rilassato e disponibile.
- ✓ Essere disponibili a ripetere il messaggio rispettando i tempi di reazione e comprensione, con forme di comunicazione rispettose della persona senza sottovalutare le richieste.
- ✓ Se vi sono problemi di comunicazione come difficoltà di linguaggio o di ascolto si consiglia di essere pazienti nell'ascoltare o nel ripetere i messaggi.

CLIENTI NON VEDENTI

- ✓ Rivolgersi alla persona e non all'accompagnatore. Presentarsi in maniera chiara precisando il nome e la funzione.
- ✓ Avvisare prima di assentarsi anche per un breve momento e informare del ritorno.
- ✓ Per accompagnare offrire il braccio e segnalare eventuali ostacoli.
- ✓ Il cane guida è tutelato dalla legge che prevede il suo libero accesso negli esercizi commerciali.

CLIENTI SORDI

- ✓ Scegliere un luogo privo di rumori di fondo per comunicare, visto che gli apparecchi acustici amplificano in egual misura tutti i suoni.
- ✓ Richiamare l'attenzione rivolgendo un cenno con la mano o toccando leggermente il cliente.
- ✓ Parlare ponendosi di fronte alla persona, in luogo ben illuminato per favorire la lettura labiale.
- ✓ Prima parlare e poi mostrare un prodotto. Parlare lentamente, usare frasi brevi e aiutarsi con espressioni del viso e gesti come accompagnamento alle parole.
- ✓ Utilizzare un vocabolario semplice ed evitare sigle, abbreviazioni, termini dialettali.
- ✓ Etichette e informazioni testuali sono utili per agevolare l'autonomia dei clienti.

Documento redatto dalla CPD, Consulta per le Persone in Difficoltà ONLUS, in collaborazione con IsITT, Istituto Italiano Turismo per Tutti, Ente Nazionale Sordi ONLUS - Sezione Provinciale di Torino e Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti ONLUS Sezione Provinciale di Torino

In collaborazione con Ascom, Confesercenti e Fondazione Quarto Potere - Stampa a cura di Vol.To Centro Servizi per il Volontariato