

¿QUÉ ES EL BUEN TRATO?

Es la base para establecer una buena relación con el cliente, ofreciendo una experiencia positiva a través de un servicio amable, respetuoso, útil y ágil antes, durante y después de la compra.

Si es una persona con discapacidad:

Debes hablarle directamente

- Dirígete siempre a ella, no a su acompañante.

Pregunta antes de ayudar

- Ofrece tu ayuda solo si la persona parece necesitarla
- No subestimes ni prejuigues
- Déjales que hagan por sí mismas todo lo que puedan hacer

Actúa con naturalidad

- Pregunta cómo puedes ayudar
- Ayudar tampoco significa exagerar
- Evita el sobre proteccionismo o paternalismo innecesarios

“ PARA DISFRUTAR DE UNA COMUNICACIÓN ADECUADA HAY QUE TENER CLARO QUE TODAS LAS PERSONAS SOMOS IGUALES, CADA UNA CON SUS CARACTERÍSTICAS, LIMITACIONES Y CAPACIDADES ”



COCEMFE
Castilla y León

C/ Gaspar Arroyo, 6

34005 Palencia

979 745 840 / 691 128 817

coordinacion@cocemfecyl.es

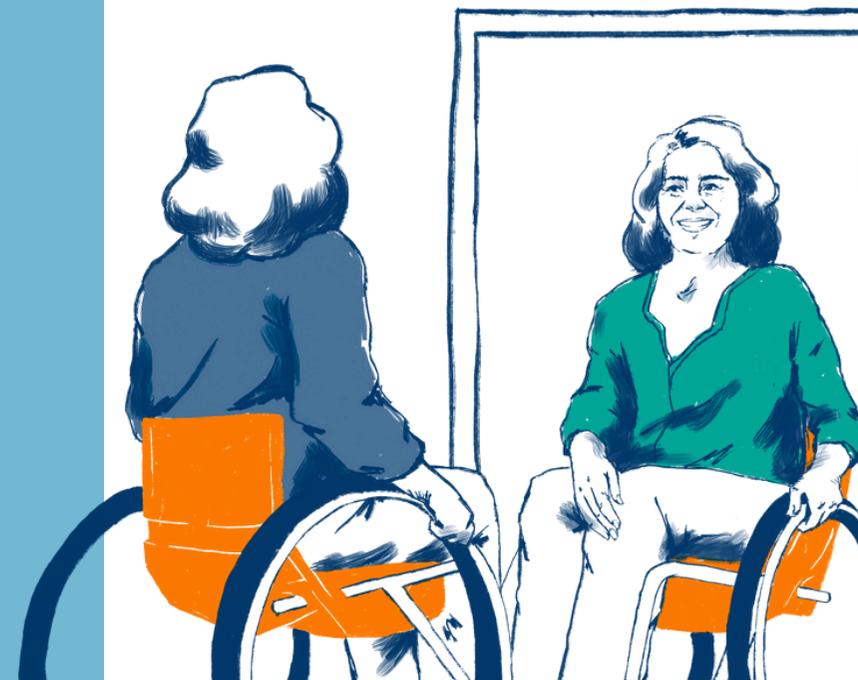
www.cocemfecyl.es



COCEMFE 20 AÑOS
Castilla y León



RECOMENDACIONES DE BUEN TRATO AL CLIENTE CON DISCAPACIDAD



Qué hacer en caso de...

Discapacidad física

- Pregunta antes de ofrecer tu ayuda para alcanzar, mover o levantar objetos, abrir puertas...
- Ajusta tu paso al suyo
- Pregunta siempre si desconoces el manejo del producto de apoyo que utiliza, (silla de ruedas, andador...)
- Para hablar con una persona en silla de ruedas, sitúate de frente y a su altura

Discapacidad orgánica

- Pregunta qué tipo de ayuda necesita y cómo se la puedes dar
- Si desconoces el manejo de su dispositivo, dirígete a la persona
- Muestra comprensión con sus necesidades

Discapacidad visual

- Evita imponer tu ayuda, no le sobreprotejas y pregunta antes
- Ofrécele tu brazo como apoyo y camina un paso por delante
- Guíale por el espacio en el que se va a desenvolver
- Mantén el entorno ordenado, sin obstáculos
- No te ausentes sin avisar
- Pequeñas modificaciones ambientales pueden favorecer su autonomía: iluminación, contraste...
- No interacciones con el perro guía porque está centrado en su trabajo

Discapacidad intelectual

- Trata a la persona de acuerdo a su edad y capacidades
- Utiliza un vocabulario sencillo y asegurándote que te ha comprendido
- Dale tiempo para contestar y presta atención a sus respuestas
- Sé paciente y demuestra apoyo
- Ayúdale únicamente en lo necesario, que se desenvuelva sola en el entorno

Discapacidad auditiva

- No le hables nunca sino te está mirando y hazlo de cerca, de frente y a su altura, y desde un lugar con claridad
- Vocaliza bien sin exagerar ni gritar
- Puedes ayudarte con gestos o escribir, si es necesario
- Si no te entiende, repite el mensaje o constrúyelo de otra forma más sencilla
- No le hables de modo elemental, ni con tecnicismos o palabras sueltas
- No aparentes que le has entendido sino es así; pide que te lo repita o escriba

Discapacidad psicosocial

- Relaciónate con la persona sin diferencias, con respeto y discreción
- Comunícate de forma clara, sin ambigüedades
- Mantén la calma en una situación de nerviosismo o desconcierto
- Respeta sus silencios y escucha sin juzgar
- Si normalizas su presencia, mejoras su autoestima y el concepto que la sociedad tiene de la enfermedad mental