



Obsługa klientów ze szczególnymi potrzebami w obiekcie turystycznym

Poradnik

Publikacja jest częścią projektu pn.

„Dostępne góry. Szkolenia dla osób pracujących w branży turystycznej w powiecie tatrzańskim i nowotarskim”, realizowanego w ramach programu

„Turystyka - Bez barier” 2024. Działanie dofinansowano ze środków

Funduszu Rozwoju Kultury Fizycznej, których dysponentem jest Minister Sportu i Turystyki.



Ministerstwo
Sportu i Turystyki

Opracowanie:

Blanka Przedpętska, Paulina Tota-Stawarczyk

Fundacja Polska Bez Barier



Partnerzy projektu:



Tatrzański
Park Narodowy

Uwaga redakcyjna

Stosowanie wyłącznie formy męskiej w poradniku jest wynikiem przemyślanego i celowego działania, mającego na celu zachowanie spójności oraz prostoty przekazu. Ta decyzja nie oznacza braku poszanowania różnorodności i wrażliwości osób czytających, ale wynika bezpośrednio z troski o ich komfort, w tym – możliwość wygodnego korzystania z technologii asystujących. Powtarzanie obu form gramatycznych lub stosowanie innych rozwiązań (podkreślników, ukośników) prowadziłoby do niepotrzebnego wydłużenia i komplikacji treści. Podczas prac nad poradnikiem założono więc, że w tym przypadku najistotniejsze jest umożliwienie łatwego przyswojenia materiału i zrozumiałość dla wszystkich odbiorców.

Spis treści

 Wstęp: o poradniku	4
Jak korzystać z poradnika?	4
Do kogo skierowany jest ten poradnik?	4
Podstawowe pojęcia, których używamy w tym poradniku	5
 Zrozumienie klientów o różnych potrzebach	7
 Zacznij od języka - język inkluzyjny	11
Cechy języka inkluzyjnego	11
Używanie odpowiednich słów	12
Znaczenie języka inkluzyjnego w komunikacji cyfrowej	16
 Narzędzia wspomagające	17
Wózki	17
Biała laska	17
Psy asystujące	18
Słuchawki wytłuszające	18
Pętla indukcyjna	18
 Dobre praktyki w obsłudze klientów - co robić, a czego unikać?	19
Savoir-vivre w obsłudze klientów ze szczególnymi potrzebami	19
Kontynuuj swoją dostępnościową podróż	28





Wstęp: o poradniku

Jak korzystać z poradnika?

Ten poradnik pokazuje dobre praktyki w zakresie profesjonalnej obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami w obiektach turystycznych. Ma za zadanie odpowiedzieć na pytanie, jakie działania można i należy podjąć oraz uwrażliwić na różnorodność potrzeb i oczekiwań poszczególnych grup klientów i pracowników. Niepełnosprawność, wiek, pochodzenie czy indywidualne możliwości stanowią w tym zakresie jedynie punkt wyjścia do rozważań na temat kompleksowego systemu świadczenia usług dostępnych dla wszystkich. Ich podstawą jest przekonanie, że jedyną cechą wspólną naszych klientów, odbiorców usług i pracowników jest ich różnorodność, a świadomość tej różnorodności powinna przekładać się bezpośrednio na model prowadzenia działalności – w tym obsługę klienta.

W poradniku znajdziesz odpowiedzi na kluczowe pytania, dotyczące obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami. Stanowi on część **Pomocnika dla branży turystycznej**, na który składają się:

1. Poradnik „Dostępny obiekt turystyczny”
2. Interaktywny formularz „Lista kontrolna dostępności obiektu turystycznego”
3. Poradnik „Bezpieczny obiekt turystyczny: ewakuacja”
4. Workbook „Procedura ewakuacji z obiektu”
5. „Instrukcja postępowania na wypadek ewakuacji”
6. Poradnik „Obsługa klientów ze szczególnymi potrzebami w obiekcie turystycznym”
7. Poradnik „Dostępne treści”.

Do kogo skierowany jest ten poradnik?

Poradnik skierowany jest do każdej osoby zainteresowanej tematem obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami w obiektach turystycznych. Jeśli jesteś przedsiębiorcą, właścicielem lub zarządcą takiego obiektu, wiedza w nim zawarta pomoże przygotować personel do obsługi klientów z różnymi potrzebami i uniknąć niezręcznych sytuacji i stresu.

Jeśli jesteś pracownikiem obiektu turystycznego, w tym poradniku znajdziesz informacje o tym, w jaki sposób możesz zapewnić profesjonalną obsługę i stworzyć przyjazną atmosferę dla wszystkich gości.

Poradnik pomoże Ci też w prowadzeniu działalności na co dzień: podpowiadamy w nim, co robić a czego unikać w obsłudze różnych klientów.

Podstawowe pojęcia, których używamy w tym poradniku

Warto wiedzieć, o kim i o czym mówimy, kiedy rozmawiamy o profesjonalnej obsłudze klientów ze szczególnymi potrzebami. Poniżej znajdziesz wyjaśnienia podstawowych pojęć, które mogą być przydatne zarówno podczas czytania tego poradnika, jak i w czasie wdrażania wszystkich działań związanych z podnoszeniem poziomu obsługi klienta.

Klient ze szczególnymi potrzebami (osoba ze szczególnymi potrzebami)

Osoba ze szczególnymi potrzebami to taka, która ze względu na swoje cechy albo okoliczności, w których w danym momencie się znalazła (przez trwale lub czasowo naruszoną sprawność) może mieć trudność w różnych sferach życia – np. podczas zwiedzania atrakcji, robienia zakupów, udziału w wydarzeniu, wizyty w restauracji itp.

Obsługa klienta

Zbiór działań, które mają na celu zapewnienie satysfakcji klienta na każdym etapie jego interakcji z obiektem (też turystycznym) lub ofertą firmy. Obejmują one aktywne słuchanie, empatyczne podejście oraz szybkie i skuteczne rozwiązywanie problemów.

Osoba asystująca

Inaczej osoba wspierająca lub towarzysząca – nie opiekun! Zapewnia wsparcie emocjonalne, fizyczne i/lub organizacyjne. W praktyce, osoba asystująca może pomagać i wspierać we wszystkich codziennych czynnościach np. w utrzymywaniu higieny osobistej, spożywaniu posiłków, przemieszczaniu się po mieście itd. Zakres jej obowiązków zależy od obopólnej umowy.

Spółeczny model niepełnosprawności

Niemöglichkeit pełnego funkcjonowania w społeczeństwie na skutek barier występujących po stronie otoczenia (społecznego, kulturowego, prawnego, politycznego), w tym barier architektonicznych, itd.

Savoir-vivre

Zestaw zasad i norm zachowań, które pomagają w tworzeniu szacunku i odpowiedniej postawy wobec ludzi. Savoir-vivre w obsłudze klienta ze szczególnymi potrzebami to przede wszystkim umiejętność stworzenia przestrzeni, w której każda osoba będzie mogła w pełni uczestniczyć i korzystać z oferowanych usług, bez poczucia dyskomfortu czy izolacji.

Język inkluzywny

Zwany też językiem równościowym, niewykluczającym, włączającym – szuka nowych sposobów na mówienie o tożsamościach bez uprzedzeń, stereotypów i dyskryminacji.

Ableizm

Inaczej dyskryminacja osób z niepełnosprawnościami. Ableizm może przybierać różne formy, zarówno w kontakcie bezpośrednim pomiędzy ludźmi, jak i pomiędzy ludźmi a instytucjami. Przykładem ableizmu jest wykluczanie osób z niepełnosprawnościami z aktywności społecznych, ograniczanie ich dostępu do edukacji czy zatrudnienia, używanie obraźliwych czy dyskryminujących terminów i gestów.



Zapamiętaj!

Ableizm to również brak dostosowania otoczenia czy technologii, które umożliwiają osobom z niepełnosprawnością pełniejsze uczestnictwo w życiu społecznym.





Zrozumienie klientów o różnych potrzebach

Szacuje się, że liczba osób ze szczególnymi potrzebami w Polsce może liczyć nawet 7,7 mln, co stanowi około 1/4 populacji kraju¹. W praktyce oznacza to, że taką osobą może być co czwarty klient, pracownik czy przedsiębiorca. Pod hasłem „szczególne potrzeby” kryje się ogromna różnorodność. Niepełnosprawność czy „szczególne potrzeby” nie definiują człowieka – to tylko jedna z jego cech, prawdopodobnie nie najważniejsza. Każdy człowiek jest inny pod względem sprawności psychofizycznej i emocjonalnej, możliwości oraz preferencji - **nie zakładaj, że znasz potrzeby danej osoby tylko dlatego, że wcześniej miałeś styczność z podobną cechą u innej**. Warto pamiętać, że dostępność służy bardzo szerokiej grupie osób – szczegółowy podział znajdziesz poniżej.



Osoby z niepełnosprawnościami narządu ruchu

To bardzo duża i zróżnicowana grupa osób pod względem przyczyny niepełnosprawności oraz stopnia funkcjonowania w codziennym życiu - mogą to być osoby:

- mające problemy z poruszaniem się,
- z trudnościami w utrzymaniu równowagi,
- z trudnościami w przyjęciu prawidłowej postawy ciała,
- mające problemy z precyzyjnym chwytem lub czynnościami manipulacyjnymi,
- o niestandardowych wymiarach ciała: niskiego lub bardzo wysokiego wzrostu,
- korzystające z różnych rodzajów sprzętu wspomagającego mobilność: wózków, kul, lasek, chodzików, ortez, protez czy psów asystujących.

Nie każda niepełnosprawność ruchu jest widoczna!



Osoby z niepełnosprawnością słuchu i/lub mowy

- osoby słabosłyszące,
- osoby G/głuche,

¹ Dane online: [link do strony Rady Unii Europejskiej](#)

- osoby o niewyraźnej mowie,
- korzystające z różnych rodzajów sprzętu wspomagającego: aparaty słuchowe, implanty ślimakowe.

Bardzo zróżnicowana grupa pod względem umiejętności i preferencji komunikacyjnych. Niektórzy posługują się wyłącznie Polskim Językiem Migowym (PJM), inni łączą go z językiem polskim fonicznym, a jeszcze inni korzystają z innych form komunikacji, takich jak pisanie czy czytanie z ruchu warg – pamiętaj, żeby nie zakładać, że wszyscy będą komunikować się w ten sam sposób.



Osoby z niepełnosprawnością wzroku

- osoby niewidome – utrata wzroku do 5. roku życia,
- osoby słabowidzące – znaczna, ale nie całkowita utrata wzroku, której nie da się poprawić szklami korekcyjnymi,
- osoby ociemniałe – utrata wzroku po 5. roku życia,
- osoby z chorobami oczu np. zaćma, jaskra, zwyrodnienie plamki żółtej,
- korzystające z różnych rodzajów sprzętu wspomagającego: białych lasek, lup i szkieł powiększających, czytników ekranu czy psów przewodników.



Osoby z niepełnosprawnością intelektualną

Każda osoba z niepełnosprawnością intelektualną jest inna pod względem swoich indywidualnych potrzeb i wyzwań w funkcjonowaniu.

Niepełnosprawność ta jest bardzo złożona, ze względu na różnorodność jej przyczyn, objawów i zróżnicowane stopnie. Rozróżniamy niepełnosprawność intelektualną w stopniu lekkim, umiarkowanym, znacznym i głębokim.



Osoby o różnej wrażliwości sensorycznej

Do tej grupy zaliczamy osoby nadaktywne lub nietypowo wrażliwe sensorycznie, które mogą mieć trudności w pozawerbalnym komunikowaniu się m.in. utrzymywaniu kontaktu wzrokowego, wyrażaniu emocji przy pomocy mimiki czy odczytywaniu mowy ciała. Do tej grupy zaliczają się:

- osoby w spektrum autyzmu (ASD),

- osoby w spektrum ADHD,
- osoby z dysleksją, dysgrafią, dysortografią, dyskalkulią.



Osoby w wieku senioralnym

Najbardziej złożona i różnorodna grupa pod względem zróżnicowania stopnia i obszarów sprawności, mogą to być osoby:

- mające problemy z poruszaniem się,
- z trudnościami w utrzymaniu równowagi,
- mające problemy z precyzyjnym chwytem lub czynnościami manipulacyjnymi,
- z trudnościami w obszarze pamięci krótkotrwałej,
- z chorobami przewlekłymi,
- korzystające z różnych rodzajów sprzętu wspomagającego: wózków, kul, lasek, chodzików, lup i szkieł powiększających.

Szanuj indywidualność każdej osoby w wieku senioralnym – **nie zakładaj z góry, że ze względu na wiek ktoś jest mniej sprawny czy aktywny.**



Osoby z niewidocznymi niepełnosprawnościami

Nie wszystkie niepełnosprawności są widoczne na pierwszy rzut oka – wiele z nich jest niewidocznych dla postronnych obserwatorów. Niektóre choroby, mimo ograniczenia sprawności, nie dają zewnętrznych oznak - choć nie zawsze są widoczne, mają realny wpływ na jakość życia. W tej grupie mogą znaleźć się:

- osoby w kryzysie zdrowia psychicznego,
- osoby z chorobami przewlekłymi m.in. cukrzyca, zapalenie stawów, endometrioza, astma, artretyzm, epilepsja.

Zapamiętaj!

Niewidoczne niepełnosprawności często dotyczą również osób młodych, pozornie ocenianych jako silne i zdrowe. Pamiętaj, żeby nie oceniać np. gdy nie ustępują miejsca siedzącego osobie starszej.



Inne osoby ze szczególnymi potrzebami

Niepełnosprawność może być również tymczasowa lub sytuacyjna. O niepełnej sprawności mówimy między innymi w przypadku:

- osób w ciąży,
- osób z chwilowym fizycznym urazem np. złamaniem ręki, nogi, infekcją ucha,
- osób przemieszczających się z ciężkim bagażem min. turystów,
- przebywania w trudnych warunkach otoczenia np. w zatłoczonym, głośnym barze czy niesprzyjających warunkach atmosferycznych - we mgle,
- braku znajomości języka bądź dialektu odwiedzanego miejsca,
- braku znajomości nowych technologii.

Jak widzisz **szczególne potrzeby dotyczą nas wszystkich!** Przebywając w zaprojektowanym przez siebie otoczeniu prawdopodobnie nie zauważasz swoich szczególnych potrzeb na co dzień, jednak wychodząc w nieznane z pewnością nie raz przeszło Ci przez myśl „szkoda, że ktoś nie pomyślał o...”. Szczególnie w kontekście turystycznym warto pamiętać o różnorodności odwiedzających klientów – będą to osoby o różnym poziomie sprawności, różnych zainteresowaniach, preferencjach i pochodzące z różnych kultur. Dlatego tak ważne jest, aby pamiętać o różnorodności naszych potrzeb i uwzględniać je, proponując swoje usługi.





Zacznij od języka - język inkluzywny

Język inkluzywny to język włączający, **wrażliwy na obecność w społecznościach różnych grup i osób o różnych potrzebach**. To, w jaki sposób mówimy i piszemy ma znaczenie. Z jednej strony kształtuje wizerunek – indywidualny, firmy czy organizacji. Z drugiej strony – kształtuje obraz świata, a przez to i rzeczywistość.

Cechy języka inkluzywnego

Język inkluzywny dąży do stworzenia przestrzeni, w której każdy czuje się zauważony, usłyszany i szanowany. Jest to język wolny od uprzedzeń, stereotypów i dyskryminacji. Aby język był inkluzywny, warto zwrócić uwagę na następujące cechy:

Nie utrwała stereotypów

Słowa mogą wzmocniać błędne przekonania i uprzedzenia. Nie stosuj stereotypów związanych z płcią, wiekiem, pochodzeniem etnicznym, orientacją seksualną czy niepełnosprawnością. Na to, jakie słowo uznawane jest za poprawne, a jakie za obraźliwe, w dużej mierze wpływa kontekst społeczno-historyczny. Należy uważać na określenia dehumanizujące, czyli odbierające jakiejś grupie osób człowieczeństwo. Unikaj uogólnień dotyczących konkretnych grup społecznych, np. „kobiety zawsze...”.

Odzwierciedla różnorodność społeczną

Sposób, w jaki mówimy, może wykluczać z naszych komunikatów całe grupy osób. W języku polskim w komunikacji dominuje rodzaj męski lub męskoosobowy, co prowadzi do pomijania innych osób. Język inkluzywny podkreśla indywidualność każdej osoby i zwiększa widoczność różnych grup społecznych, a w konsekwencji – wzmocnia je.

Nie redukuje

Redukowanie osoby do jednej cechy albo doświadczenia odbiera jej dużą część tożsamości. Ludzie to istoty złożone – każda osoba posiada szereg cech odnoszących się do charakteru, pochodzenia, wykonywanego zawodu czy wyglądu fizycznego itd. Skupiając się na pojedynczej cesze bardzo upraszczamy obraz danej osoby – zakłamując w ten sposób rzeczywistość.

Jest zrozumiały

Wypuszczając komunikat na zewnątrz, nie mamy pewności, że zostanie on zrozumiany i przyjęty. Aby zwiększyć na to szanse, należy dostosowywać formę i treść komunikatu do jego odbiorców, np. poprzez prosty język, ETR lub tłumaczenie na inny język. Im bardziej zrozumiały jest tekst, tym bardziej staje się on dostępny i włączający.

Używanie odpowiednich słów

Język kształtuje rzeczywistość, a to, w jaki sposób zwracamy się do kogoś lub o kimś mówimy, może mieć ogromne znaczenie. Poniżej znajdziesz kilka wskazówek, jak formułować komunikaty adresowane do klientów lub mówiące o nich (również – komunikaty wewnętrzne, skierowane do pracowników):

Po pierwsze podmiotowość

Polski język inkluzywny lubi słowo „osoba”. Słyszysz w nim godność, szacunek, akceptację i podkreślenie, że nie da się jednym przymiotnikiem zdefiniować człowieka. Nigdy też nie należy używać określeń „normalny” / „normalna” w odniesieniu do osób bez doświadczenia niepełnosprawności: prowadzą one wprost do utrwalania negatywnych stereotypów, związanych z jakimś rodzajem odstępstw od normy.

Osoba z niepełnosprawnością

Mów zawsze:

☒ **Osoba z niepełnosprawnością (ruchu, wzroku, słuchu, intelektualną)**

Nie mów nigdy:

- ✗ Osoba niepełnosprawna
- ✗ Sprawny inaczej
- ✗ Inwalida
- ✗ Kaleka

Określenie „osoba z niepełnosprawnością” sugeruje, że niepełnosprawność jest tylko jedną z wielu cech danej osoby. W kontekście różnych niepełnosprawności jest to najbardziej uniwersalne określenie – jeśli w komunikacji chcemy sprecyzować jakiego obszaru dotyczy niepełnosprawność wystarczy dodać określenie obszaru: ruchu, wzroku, słuchu, poznania.

Zapamiętaj!

Mówiąc o niepełnosprawnościach staraj się unikać narracji sugerującej braki, unikaj przedrostka „niedo-” (niedowidzący, niedostyszący) czy słów „dysfunkcja” lub „wada”.

Obszar ruchu

Mów zawsze:

- ☒ **Osoba z niepełnosprawnością ruchu**
- ☒ **Osoba poruszająca się na wózku/ o kulach**

Nie mów nigdy:

- ✗ Osoba na wózku
- ✗ Osoba przykuta do wózka
- ✗ Wózek inwalidzki

Mówiąc o wózku unikaj określenia „inwalidzki”. Jeśli potrzebujesz sprecyzować rodzaj wózka, skorzystaj z rzeczowego rozróżnienia: wózek ortopedyczny, wózek aktywny, wózek elektryczny, wózek sportowy.

Słyszac „osoba poruszająca się na wózku” – jaki obrazek masz przed oczami? Raczej wyobrazisz sobie dorosłą osobę np. na wózku aktywnym, a nie dziecko w spacerówce ;)

Obszar wzroku

Mów zawsze:

- ☒ **Osoba z niepełnosprawnością wzroku**
- ☒ **Osoba niewidoma**

Nie mów nigdy:

- ✗ Osoba ślepa
- ✗ Z dysfunkcją wzroku
- ✗ Z wadą wzroku

Osoba niewidoma może być niewidoma od urodzenia, stracić wzrok w wyniku choroby, urazu lub stopniowo tracić wzrok. Wtedy używaj określenia osoba ociemniała.

Obszar słuchu

Mów zawsze:

☒ **Osoba G/głucha**

☒ **Osoba słabosłysząca**

Nie mów nigdy:

- ✗ Osoba głuchoniema
- ✗ Osoba niedosłysząca
- ✗ Z dysfunkcją słuchu

Jak zapewne zauważyłeś, używamy zapisu z wielkiej i małej litery jednocześnie - „G/głuchy”. Osoby niesłyszące to bardzo szeroka i różnorodna grupa. Osoby pisane z wielkiej litery - „Głuche” - zaliczają się do mniejszości kulturowo-językowej, czyli są Głuche kulturowo – nie postrzegają swojej kondycji w kategorii niepełnosprawności. Natomiast osoby pisane z małej litery - „głuche” - rozpatrują swoją kondycję pod kątem medycznym (często czują silną przynależność do środowiska osób słyszących). W komunikacji pisemnej zaleca się używanie pełnego zapisu w celu uwzględnienia w komunikacji możliwie szerokiej grupy.

Zapamiętaj!

Określenie „osoba głuchoniema” sugeruje, że osoby G/głuche są nieme, czyli nie mówią i nie mają własnego języka – co jest nieprawdziwe. Osoby G/głuche posługują się różnymi formami komunikacji, znaczna część używa języków migowych – w Polsce jest to Polski Język Migowy (skrót PJM).

Obszar poznania

Mów zawsze:

☒ **Osoba z niepełnosprawnością intelektualną**

Nie mów nigdy:

- ✗ Osoba upośledzona umysłowo
- ✗ Debil
- ✗ Down

Neuroróżnorodność

Mów zawsze:

☒ **Osoba w spektrum autyzmu / w spektrum ADHD**

☒ **Osoba neuroatypowa**

Nie mów nigdy:

- ✖ autystyk
- ✖ z zespołem Aspergera

Wszyscy jesteśmy neuroróżnorodni – nasze umysły różnią się od siebie. Osoby, których rozwój odbiega od typowego, mieszczącego się w normie, określa się jako neuroatypowe. W naszej kulturze osoby te często odbierane są jako niepasujące do powszechnej definicji „normalności”. Spektrum to odpowiednik słowa zakres, podkreśla ono różnorodność i złożoność tej kondycji, która może mieć różne formy.

Komunikacja rozwiązaniami

Zamiast mówić o szczególnych potrzebach, lepiej mówić o rozwiązaniach i narzędziach zaprojektowanych z myślą o konkretnych kondycjach (ale służących wielu różnym grupom osób).

Przeanalizujmy ten komunikat: „Specjalnie dla Głuchych klientów zatroszczyliśmy się o obecność tłumacza języka migowego.”

- „Specjalnie dla Głuchych klientów” – ten fragment sugeruje, kto jest odbiorcą proponowanego rozwiązania, w tym przypadku sugestia odnosi się do Głuchych kulturowo mężczyzn.
- „(...) zatroszczyliśmy się” – zwrot sugeruje, że odbiorcy rozwiązania potrzebują dodatkowej troski, a ty jako gospodarz podjąłeś nadprogramowe kroki by odbiorca mógł uczestniczyć w wydarzeniu – to z kolei sugeruje, że jest to wyjątkowe, rzadko spotykane działanie.
- „obecność tłumacza języka migowego” – po tym komunikacie nie wiemy, na jaki język migowy będzie tłumaczone wydarzenie, wiemy za to, że tłumaczyć będzie mężczyzna - jak myślisz, która informacja jest ważniejsza w tym kontekście?

Wystarczy przereklamować zdanie kładąc nacisk na zaproponowane rozwiązanie:

„Wydarzenie jest tłumaczone na polski język migowy.” Ten prosty komunikat zawiera w sobie wszystkie niezbędne informacje – po stronie osób je odbierających leży decyzja, czy skorzystają z danego narzędzia, czy też nie.

Znaczenie języka inkluzywnego w komunikacji cyfrowej

Duża część obsługi klienta odbywa się za pośrednictwem komunikacji cyfrowej. Klienci korzystają z zasobów online w celu wyboru zakwaterowania, dokonania rezerwacji pokoju, transportu czy atrakcji turystycznej. W tym momencie ważna staje się odpowiednia komunikacja – poniżej kilka argumentów, mówiących dlaczego:

Tworzenie przyjaznego środowiska

W świecie wirtualnym, gdzie brak bezpośredniego kontaktu a komunikacja odbywa się zazwyczaj za pomocą tekstu (e-maile, media społecznościowe, strony internetowe) - słowa nabierają szczególnego znaczenia. W komunikacji tekstowej brakuje elementów niewerbalnych, takich jak ton głosu czy mimika, które pomagają w interpretacji wypowiedzi.

Budowanie pozytywnego wizerunku

Inkluzywny język pomaga budować atmosferę zaufania i szacunku. Firmy i instytucje, które używają języka inkluzywnego, pokazują, że są otwarte na różnorodność i chcą budować pozytywne relacje ze swoimi klientami i pracownikami. Pamiętaj, że w komunikacji cyfrowej nie ma miejsca na błędy – wypuszczone komunikaty pozostawiają trwałe ślady, które mogą być łatwo rozpowszechniane. Dlatego ważne jest, aby każdy komunikat był przemyślany i wolny od wszelkich form dyskryminacji.

Zwiększanie zasięgu

Używając języka, który nie wyklucza żadnej grupy odbiorców, automatycznie docieramy do większej liczby osób. Dodatkowo algorytmy wyszukiwarek coraz częściej nagradzają strony, które są zoptymalizowane pod kątem dostępności i różnorodności. Dzięki temu możemy zbudować silniejszą społeczność i zwiększyć przewagę konkurencyjną.

Zwiększanie zaangażowania

Kiedy czujemy się akceptowani i szanowani, chętniej wchodzimy w interakcje z innymi, m.in. dzielimy się wrażeniami i zostawiamy opinie.





Narzędzia wspomagające

Sprzęt pomocniczy, niezależnie od swojego rodzaju (wózki, laski, kule, ortezy, lupy, uprząż psa asystującego itd.) należy do sfery osobistej klienta. Nie należy go dotykać, przesuwając, przestawiać ani opierać się o niego. Jednocześnie też może być to sprzęt kosztowny, wykonany na zamówienie, lub szczególnie trudny do zdobycia, nie należy więc narażać nikogo na jego utratę lub zniszczenie.

Wózki

Osoby z niepełnosprawnością ruchu korzystają z różnych rodzajów sprzętu wspomagającego mobilność, w zależności od indywidualnych możliwości i preferencji. Po rodzaju wózka możesz zgadywać, jak bardzo sprawna jest dana osoba i jakiego rodzaju wsparcia może potrzebować. Dzięki temu łatwiej czasem zadać właściwe pytania, a czasem - zamilknąć.

- **Wózki ortopedyczne** – ten typ wózków kojarzy się z ośrodkami medycznymi. Charakteryzują się rączkami do pchania, podłokietnikami i większymi kołami z przodu. Używają ich przede wszystkim osoby, które tymczasowo poruszają się na wózku, albo osoby starsze.
- **Wózki aktywne** – to sprzęt robiony na miarę, który zapewnia maksymalną samodzielność, lekkość użytkowania, wybrane rozwiązania estetyczne i jest dopasowany do indywidualnych preferencji. Jak nazwa wskazuje – korzystają z nich osoby aktywne, mające możliwość napędzania wózka ręcznie – siłą własnych mięśni.
- **Wózki elektryczne** – są wyposażone w silnik elektryczny, baterie. Mogą być dopasowane do indywidualnych preferencji użytkownika. Korzystają z nich zazwyczaj osoby, które nie mogą z jakiś powodów, poruszać się na wózkach aktywnych.
- **Wózki sportowe** – wykorzystuje się je w dyscyplinach sportowych np. do rugby, czy koszykówki na wózkach.

Biała laska

Narzędzie wykorzystywane przez osoby niewidome i słabowidzące do sprawnego przemieszczania się. Biała laska pomaga rozpoznawać teren, sprawdzać trudno dostępne miejsca i zmiany w poziomie chodnika oraz wykrywać i omijać przeszkody. Niektóre osoby

w tym samym celu wykorzystują przedmioty codziennego użytku np. parasole lub tradycyjne laski. Mimo swojej nazwy „biała laska” nie zawsze jest biała.

Psy asystujące

Część osób z niepełnosprawnością korzysta z pomocy psa asystującego. Psy mają różne role i funkcje:

- pies przewodnik – pomaga osobom z niepełnosprawnością wzroku w orientacji przestrzennej,
- pies asystent (pies serwisowy) – jest wyszkolony do pomocy osobie z niepełnosprawnością ruchu, która nie może wykonywać pewnych czynności samodzielnie,
- pies sygnalizujący – wspiera osoby z niepełnosprawnością słuchu,
- pies sygnalizujący atak choroby (np. epilepsji, chorób serca).

Pies asystujący, zgodnie z obowiązującym prawem, może wejść do wszystkich miejsc użyteczności publicznej. Ze względu na pełnioną funkcję, pies jest zwolniony z obowiązku noszenia kagańca i smyczy. Musi być natomiast wyposażony w specjalną uprząż, a właściciel powinien posiadać certyfikat poświadczający status psa oraz aktualne zaświadczenie, wystawione przez lekarza weterynarii, o wymaganych szczepieniach. W razie wyrządzenia szkody przez psa asystującego właściciel ponosi za nią odpowiedzialność, jednak nie musi sprzątać po nim. W przypadku obsługi klienta z psem asystującym możesz podać psu wodę, ale pamiętaj, że zawsze musi być to najpierw uzgodnione z właścicielem!

Słuchawki wygłuszające

To urządzenia ma na celu ograniczenie ilości bodźców dźwiękowych docierających do uszu użytkownika – jest często wykorzystywane przez osoby wrażliwe sensorycznie, u których hałas może powodować dyskomfort i stres. W tym samym celu wykorzystywane są też standardowe słuchawki.

Pętla indukcyjna

Pętla znacząco poprawia zrozumiałość mowy u osób korzystających z aparatów słuchowych.

To wzmacniacz, do którego podłączone jest nagłośnienie lub mikrofon i przewód ułożony w pomieszczeniu. Pętla mogą być przeznaczone do całych pomieszczeń albo do konkretnych

stanowisk (takie są często używane w punktach obsługi, np. na recepcji). Współpracują bezpośrednio z aparatem słuchowym – nie potrzeba dodatkowych odbiorników



Dobre praktyki w obsłudze klientów - co robić, a czego unikać?

Obsługa klientów z niepełnosprawnościami nie różni się zbyt wiele od obsługi klientów bez tego doświadczenia. Jeśli nie mamy na co dzień styczności z osobami z niepełnosprawnościami łatwo popaść w przesadną empatię, która może prowadzić do szeregu zbędnych działań, a w wyniku do negatywnych odczuć klienta. Pamiętaj o zasadzie wzajemności – kieruj się zdrowym rozsądkiem, a w razie wątpliwości zawsze możesz wrócić do pytania „Czy pomóc?”. Warto jednak pamiętać o kilku szczegółach, które mogą poprawić obopólny komfort interakcji.

Savoir-vivre w obsłudze klientów ze szczególnymi potrzebami



Obsługa klientów z niepełnosprawnością ruchu

Klienci poruszający się na wózku

- Najbardziej komfortowe jest prowadzenie rozmowy, gdy wzrok obu osób znajduje się na podobnej wysokości. **W miarę możliwości usiądź lub stań w takiej odległości, aby osoba nie musiała podnosić głowy.**
Nigdy nie kucz obok wózka, ponieważ:
 - Może to być odebrane jako brak szacunku;
 - W takiej pozycji możesz łatwo stracić równowagę i odruchowo złapać się części wózka wytrącając tym samym z równowagi osobę na nim siedzącą.
 - Będąc w pozycji kucznej twoje oczy znajdują się na wysokości krocza osoby siedzącej na wózku – co wywołuje obopólny dyskomfort.Niewskazane jest również pochylanie się nad klientem poruszającym się na wózku.
- Jeśli masz taką możliwość, **obsługuj przy obniżonej ladzie / stoliku.** Jeśli wiesz, że potrzebny może być podpis albo wypełnienie dokumentów lub formularzy, **miej ze sobą podkładkę pod dokumenty** – w wielu przypadkach

możliwość podpisania dokumentów na kolanach będzie najwygodniejszą formą dla osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu. Nie kładź dokumentów na kolanach klienta bez wyraźnej prośby z jego strony.

- Podczas rozmowy możesz swobodnie używać zwrotów „proszę podejść”, „przejdźmy do...”. Jeśli czujesz się niezręcznie, użyj bardziej neutralnego określenia: „zapraszam...”.
- Jeśli klient podróżuje w towarzystwie – **zawsze zwracaj się bezpośrednio do klienta**, nie do osoby towarzyszącej.
- Nigdy nie łap za rączki wózka bez wyraźnej prośby i instrukcji właściciela.
- Osoba z niepełnosprawnością ruchu może mieć trudność z czynnościami wymagającymi użycia siły i/lub precyzji – np. w naciśnięciu klamki, przekręcenia zamka w drzwiach, pokonaniu progu drzwi, wyjęciu dowodu lub karty płatniczej z portfela/kieszeni itd. Przy obsłudze klienta, który ma trudności z czynnościami manipulacyjnymi możesz zostać poproszony np. o wyciągnięcie przedmiotu osobistego z plecaka/torebki/kieszeni. Pamiętaj, aby zapytać „W jaki sposób?”. Osoby poruszające się na wózkach często instalują plecaki „na stałe” na oparciu pod poduszką – Twoim pierwszym odruchem może być próba zdjęcia plecaka z oparcia. **Zawsze proś o dokładne wskazówki, co masz zrobić.** Wyjmując przedmiot zza pleców klienta warto dokładnie informować o swoich krokach „otwieram/zamykam plecak, torebkę lub kieszeń”. Niektóre osoby poruszające się na wózku umieszczają swoje przedmioty w kieszonce między nogami – pamiętaj, że nie masz obowiązku wyjmowania/wkładania niczego z tej strefy a jeśli coś wykracza poza twoją strefę komfortu zawsze możesz odmówić pomocy lub poprosić kogoś innego o wsparcie. Aby uniknąć niezręcznych sytuacji **warto poinformować przed wizytą o konieczności skorzystania z konkretnych przedmiotów osobistych, np. zameldowania przy pomocy dowodu osobistego.**
- **Zawsze umożliwiał swobodne poruszanie się i manewrowanie.** Zadbaj o wolne od przeszkód ciągi pieszych i podjazdów, a w porze zimowej o ich odśnieżenie.

Klienci korzystający z kul, lasek lub chodzików

- Osobom korzystającym z lasek, kul czy chodzików może być trudno używać rąk w pozycji stojącej, na przykład podczas odliczania konkretnej kwoty czy wyciągania karty płatniczej lub innych dokumentów. Jeśli masz taką możliwość – **zaoferuj miejsce siedzące i obsługę przy obniżonej ladzie.**
- Jeśli klient ma trudności z chodzeniem, możesz zaoferować swoje wsparcie, np. w pokonaniu schodów.



Obsługa klientów z niepełnosprawnością wzroku

- Mów o tym, jakie czynności wykonujesz (wyszukujesz informacje o rezerwacji, wprowadzasz dane klienta do systemu itp.).
- Pamiętaj, że potakiwanie lub kręcenie głową może nie zostać odczytane; zamiast tego stosuj różne komunikaty głosowe (np. używaj słowa „rozumiem” jako potwierdzenia, że aktywnie słuchasz).
- Informuj klienta o cenie poszczególnych towarów lub usług, mów też o ofertach i promocjach – klient może nie wiedzieć o nich, jeśli znajdują się tylko na banerach czy wyświetlaczach.
- Jeśli klient płaci gotówką i wydajesz mu resztę, odlicz odpowiednią kwotę, podając banknoty i monety pojedynczo.
- Jeśli konieczne może być zapoznanie się klienta z jakimiś dokumentami (np. regulaminem itp.), postaraj się udostępnić je w wersji elektronicznej, możliwej do odczytu przez programy udźwiękowiające. Nie przekazuj klientowi skanów ani plików graficznych.
- Jeśli potrzebny może być podpis klienta, dobrze mieć ze sobą nakładkę lub ramkę, ułatwiającą składanie podpisu – można ją kupić lub zrobić samodzielnie.
- Jeśli procedura wymaga wypełnienia dokumentów lub formularzy, możesz zaproponować swoją pomoc.
- Upewnij się, czy klient spakował wszystkie rzeczy, które wyjął np. przy zameldowaniu – mógł nie zauważyć, że coś zostało na ladzie.
- Umożliwiaj swobodne poruszanie się – możesz zaproponować swoje wsparcie w dotarciu np. do pokoju – ten rodzaj asysty polega na chwyceniu

przez klienta twojego łokcia lub ramienia (w zależności od preferencji czy różnicy we wzroście).

- Zaproponuj audiodeskrypcję nowej przestrzeni – np. opisz dokładnie jak wygląda pokój hotelowy („naprzeciwko drzwi jest łóżko, po prawej stronie szafa, obok drzwi do toalety” – taki opis zaproponuj w przypadku każdego pomieszczenia).
- Podczas rozmowy możesz swobodnie używać zwrotów odnoszących się do zmysłu wzroku: „do widzenia” czy „do zobaczenia”. Są to sformułowania zwyczajowo występujące w języku polskim – nie należy bać się ich stosowania.
- Udzielaj precyzyjnych wskazówek, unikaj słów abstrakcyjnych, którym zazwyczaj towarzyszy wskazanie palcem „tam”, „uważaj na to”.
- Nie zaskakuj klienta, nie podchodź od tyłu.
- Nie dotykaj i nie przekładaj narzędzi wspomagających klienta, np. białej laski, parasola – chyba, że wyraźnie o to poprosi. Nie dotykaj i nie rozpraszaj psa przewodnika.



Obsługa klientów z niepełnosprawnością słuchu i / lub mowy

Klienci słabosłyszący:

Osoby słabosłyszące często korzystają z różnych urządzeń wspomagających słyszenie: aparatów słuchowych, systemów FM czy implantów ślimakowych. Dzięki nim mogą słyszeć lepiej, co nie znaczy, że zawsze słyszą zupełnie wyraźnie. Podczas przekazywania informacji głosowej pamiętaj przede wszystkim o:

- wyeliminowaniu lub ograniczeniu hałasu w miejscu obsługi,
- niezastanianiu twarzy: zadбай o jej widoczność i dobre oświetlenie,
- utrzymaniu kontaktu wzrokowego,
- mówieniu wyraźnie, ale naturalnie – nie podnoś głosu i nie zwalniaj znacząco tempa wypowiedzi,
- używaniu prostych zdań,
- jeśli to możliwe: zapewnij systemy wspomagania słuchu z pętlą indukcyjną.

Klienci G/głusi:

Osoby G/głuche mogą znać język polski foniczny, ale nie jest to regułą: pierwszym językiem osób Głuchych mieszkających w Polsce zazwyczaj jest Polski Język Migowy. Ma on odmienną od języka polskiego gramatykę i składnię, co sprawia, że część osób Głuchych może mieć trudności ze zrozumieniem tekstu pisanego w języku polskim, a osoba nieznająca języka migowego ma problem ze zrozumieniem szyku zdań napisanych przez osobę Głuchą. Dlatego **kartka i długopis mogą nie wystarczyć** (ale nie zaszkodzi mieć je pod ręką)! Przy obsłudze osób G/głuchych dostosowuj sposób komunikacji do potrzeb klienta:

- Zastanów się, czy możliwe jest zapewnienie tłumaczenia na polski język migowy: w formie zdalnej lub bezpośredniej. W przypadku tłumaczenia zdalnego realizowane jest ono poprzez połączenia wideo z tłumaczem PJM z poziomu przeglądarki internetowej, aplikacji mobilnej oraz dowolnego urządzenia wyposażonego w kamerę i z podłączeniem do Internetu.
- Jeśli klient jest w towarzystwie osoby słyszającej – zwracaj się bezpośrednio do klienta, nie do osoby towarzyszącej.
- Miej pod ręką kilka narzędzi komunikacji – kartkę i długopis, urządzenie mobilne, czy obrazki (np. fotografie sali restauracyjnej, wejścia do SPA itp.).
- Proponuj pomoc przy wypełnieniu dokumentów – pamiętaj, że dla osób Głuchych polski język foniczny jest drugim językiem.
- Jeżeli nie możesz zrozumieć osoby, poproś o powtórzenie - nawet wielokrotnie.

Klienci o niewyraźnej mowie:

W przypadku klientów o niewyraźnej mowie staraj się zawsze koncentrować na treści, nie na formie wypowiedzi. Nie udawaj, że wypowiedź jest dla Ciebie zrozumiała, jeśli tak nie jest – zdecydowanie lepiej dopytywać i prosić o powtórzenie, nawet wielokrotne. Możesz również poprosić o zapisanie informacji, pamiętaj jednak, że kartka i długopis mogą nie wystarczyć!



Obsługa klientów z niepełnosprawnością intelektualną

- Na obsługę osoby z niepełnosprawnością intelektualną dobrze jest zarezerwować większą ilość czasu: ze względu na możliwe trudności z przyswojeniem nowych informacji, konieczne może być dokładniejsze wytłumaczenie konkretnych kwestii. **Nie zakładaj jednak, że możesz przewidzieć na podstawie pierwszego wrażenia, czego i w jakim zakresie dana osoba nie zrozumie.**
- Dobrze jest dostosować tempo oraz język wypowiedzi: najlepiej formułować krótkie, nieskomplikowane komunikaty, używając przy tym prostych zdań. Używaj słownictwa wyrażającego rzeczy konkretne, unikaj pojęć abstrakcyjnych i języka specjalistycznego, który może być niezrozumiały. Przy okazji komunikaty sformułowane w prostym języku będą bardziej zrozumiałe również dla dzieci, osób dla których język polski nie jest językiem ojczystym oraz osób z deficytem uwagi. Na koniec rozmowy jasno określ, co klient powinien zrobić, np. „proszę zapamiętać”.
- Przygotuj się na zaoferowanie dodatkowej pomocy klientom niezaznajomionym z technologią, dla których obsługa np. PIN-pada może być wyzwaniem.
- Bądź przygotowany na alternatywne formy przekazania komunikatu – np. tekst łatwy do czytania (ETR), proste rysunki, obrazki – szczegóły znajdziesz **w poradniku „Dostępne treści”**.
- Dobrym pomysłem może być sporządzenie notatki, zawierającej ustalenia z rozmowy: takie podsumowanie może ułatwić zapamiętanie najważniejszych informacji (np. kolejności działań przy rezerwacji atrakcji turystycznej).
- Może się zdarzyć, że osoba z niepełnosprawnością intelektualną będzie skracać dystans z rozmówcą, inicjując kontakt fizyczny (np. przytulając się) lub w inny sposób ingerując w przestrzeń osobistą drugiej osoby. W każdej takiej sytuacji masz prawo grzecznie, ale stanowczo odmówić tego rodzaju kontaktów.
- **Pamiętaj, by dorosłą osobę z niepełnosprawnością intelektualną traktować zawsze jak dorosłego, nie jak dziecko, zwracając się**

bezpośrednio do niej, nawet jeśli jest z nią osoba towarzysząca lub asystująca.



Obsługa klientów o różnej wrażliwości sensorycznej

Jeśli wydaje się, że klient może wykazywać nadwrażliwość sensoryczną, w miarę możliwości postaraj się o zapewnienie jak najwyższego komfortu obsługi – na przykład w oddzielnym pomieszczeniu. Pamiętaj, że duża ilość bodźców tj. hałas, światło mogą być bardzo trudne dla klienta. Osoby o wysokiej wrażliwości sensorycznej w sytuacjach dla siebie trudnych lub nietypowych mogą okazywać emocje, np. machając rękami, zatykając uszy lub szybko chodząc. W takich sytuacjach przestań mówić oraz działać i poczekaj, aż klient się uspokoi.

- Używaj prostych i krótkich zdań, nie komplikuj, stosuj jasne i konkretne komunikaty.
- Daj klientowi czas na dostosowanie się do nowej sytuacji.
- Nie żartuj: osoba, którą obsługujesz, może tego nie zrozumieć.
- Niektóre osoby mogą powtarzać zadawane im pytania – zaakceptuj to.
- Szanuj strefę prywatną klienta – nie inicjuj kontaktu fizycznego, nie oczekuj patrzenia w oczy podczas rozmowy.



Obsługa klientów w wieku senioralnym

Przede wszystkim nie należy zakładać, że wszyscy będą chcieli i potrzebowali pomocy, a jeśli nawet tak będzie, prawdopodobnie każda z nich będzie oczekiwała pomocy w nieco innym zakresie – zawsze zapytaj „Czy pomóc?” a jeśli tak - "W jaki sposób pomóc?"

Klienci z demencją:

Może się zdarzyć, że obsługiwana osoba ma trudności w podążaniu za wątkiem rozmowy lub odnalezieniu właściwego słowa na nazwanie jakiejś rzeczy lub czynności, może też zdarzyć się, że nie jest pewna, jaki jest dzień tygodnia lub gdzie się znajduje oraz – że jest przy tym zdenerwowana.

- Nie spiesz się, wyjaśniaj wszystko dokładnie i aktywnie słuchaj odpowiedzi. Mów spokojnie, w normalnym tempie, używając krótkich, prostych zdań.

- Daj klientowi czas na dostosowanie się do nowej sytuacji.
- Unikaj migających świateł i głośnej muzyki, które mogą dezorientować. Jeśli to możliwe (z uwagi na specyfikę lokalu), pozwól klientowi usiąść w cichym miejscu.
- Używanie komunikacji niewerbalnej – np. wskazywanie dłonią określonego kierunku, potakiwanie lub kręcenie głową – mogą być w tej sytuacji pomocne. W czasie obsługi możesz również korzystać z prostych rysunków, obrazków.
- Nigdy nie przyjmuj płatności, jeśli klient wydaje się niepewny lub zdezorientowany tym, co kupuje, lub że w ogóle znajduje się w Twoim lokalu. Jeśli klient nie wie, gdzie się znajduje ani jak wrócić do domu, zapytaj, czy ma gdzieś zapisany numer telefonu osoby, do której możesz zadzwonić, aby jej pomóc. Skontaktuj się z policją, jeśli nie jesteś w stanie znaleźć nikogo, kto mu pomoże.



Obsługa klientów z niewidocznymi niepełnosprawnościami

Pamiętaj! Zachowanie klienta może wskazywać na złe samopoczucie a nietypowe prośby (np. o podanie czegoś słodkiego – w przypadku osoby chorującej na cukrzycę lub o pilny dostęp do toalety – w przypadku choroby Leśniewskiego-Crohna) mogą wynikać ze stanu zdrowia albo indywidualnych możliwości lub ograniczeń danej osoby. Jeśli to możliwe, staraj się spełnić taką prośbę.

Mimowolne zachowania

Może się zdarzyć, że klient, którego obsługujesz wykonuje różne mimowolne, krótkotrwałe ruchy (tzw. tiki) lub wypowiada w sposób niekontrolowany jakieś treści (w niektórych przypadkach mogą to być wulgaryzmy, również pod adresem innych osób). Mimowolne ruchy czy wypowiadane słowa często w znacznym stopniu utrudniają funkcjonowanie społeczne i są źródłem ogromnego dyskomfortu. Dlatego w przypadku występowania tików ruchowych spokojnie prowadź proces obsługi, nie zwracając na nie szczególnej uwagi. Jeśli wystąpią niekontrolowane zachowania werbalne, zaczekaj aż miną i wówczas kontynuuj rozmowę.



Obsługa klientów o nietypowym wyglądzie

W Twoim obiekcie może pojawić się osoba o nietypowym wyglądzie – w takiej sytuacji (tak, jak w każdej innej) musisz wykazać się taktem i potraktować ją w zwyczajny, uprzejmy sposób. Nie przyglądaj się jej, ale też – nie ignoruj i nie uciekaj wzrokiem.

Podstawowe zasady, które działają zawsze i wszędzie:

1. Podmiotowe traktowanie

Traktuj wszystkich klientów z szacunkiem i empatią, staraj się nie oceniać i niczego nie zakładać. Kieruj się zasadą wzajemności - traktuj drugiego człowieka, tak jak sam chciałbyś być traktowany.

- Zawsze zwracaj się do klienta, a nie do osoby towarzyszącej.
- Szanuj strefę prywatną klienta – nie inicjuj kontaktu fizycznego, np. chwytania za dłoń.

2. Pytaj i słuchaj odpowiedzi

W przypadku wątpliwości, zawsze warto zapytać: „**Czy pomóc?**”. Jeśli odpowiedź jest twierdząca – pytamy „**W jaki sposób pomóc?**”. To klient decyduje, czy potrzebuje naszego wsparcia i w jakiej formie. Nie należy bać się ani pytania, ani odpowiedzi – jeśli coś wykracza poza Twoją strefę komfortu lub możliwości fizycznych zawsze możesz odmówić. Pamiętaj, że każdy najlepiej zna siebie i swoje potrzeby. Nie decyduj bez konsultacji o formie wsparcia – w kontekście znajomości własnych potrzeb klient ma zawsze rację.

3. Wyznaczaj własne granice

Wyznaczaj własne granice: **oferując swoją pomoc pamiętaj o własnych granicach psychofizycznych – jeśli wiesz, że coś będzie dla ciebie za trudne lub niekomfortowe możesz, a wręcz powinieneś odmówić.**

Kontynuuj swoją dostępnościową podróż

Pamiętaj, żeby od czasu do czasu zatrzymać się i sprawdzić, gdzie już jesteś i dokąd zmierzasz. Monitorowanie postępu i ocena efektywności wprowadzonych zmian są kluczowe, żeby nie zagubić się w gąszczu rzeczy do zrobienia.

Jeśli zainteresował Cię temat profesjonalnej obsługi klienta, zachęcamy do zapoznania się z materiałami wideo, które znajdują się na kanale YouTube Fundacji Polska Bez Barier.

Znajdziesz tam:



Cykl filmów „Dostępne lokale”, przybliżających perspektywę klientów i klientek różnych lokali usługowych oraz przykłady dobrych praktyk – [link do playlisty w serwisie YouTube](#),



Publikacja United Spinal Association „Praktyczny poradnik savoir – vivre wobec osób niepełnosprawnych”, Judy Cohen – [link do poradnika w PDF](#)



Publikacja jest częścią projektu pn.

„Dostępne góry. Szkolenia dla osób pracujących w branży turystycznej w powiecie tatrzańskim i nowotarskim”, realizowanego w ramach programu

„Turystyka - Bez barier” 2024. Działanie dofinansowano ze środków

Funduszu Rozwoju Kultury Fizycznej, których dysponentem jest Minister Sportu i Turystyki.

Na **Pomocnik dla branży turystycznej** składają się:

1. **Poradnik „Dostępny obiekt turystyczny”**
2. **Interaktywny formularz „Lista kontrolna dostępności obiektu turystycznego”**
3. **Poradnik „Bezpieczny obiekt turystyczny: ewakuacja”**
4. **Workbook „Procedura ewakuacji z obiektu”**
5. **„Instrukcja postępowania na wypadek ewakuacji”**
6. **Poradnik „Obsługa klientów ze szczególnymi potrzebami w obiekcie turystycznym”**
7. **Poradnik „Dostępne treści”**.

Wszystkie publikacje dostępne są na stronie internetowej Fundacji Polska Bez Barier

– [link do strony](#)

Kod QR prowadzący do strony Fundacji:

