



Protocolo para la atención de personas con discapacidad

Protocolo para la atención de personas con discapacidad

Este documento es una guía de orientación básica que contiene información, pasos y recomendaciones que nos conducirán a brindar una experiencia positiva a personas con discapacidad.



Es la suma de todos los momentos que conectan al cliente física y emocionalmente con nuestros servicios.



¿Qué es la Experiencia del Cliente?



“La gente olvidará lo que dijiste,
olvidará lo que hiciste, pero nunca
olvidarán lo que les hiciste sentir.”

-Maya Angelou-

NUESTRA VISIÓN DE SERVICIO

¿Hacia dónde vamos?

Crear una relación cercana, permanente y relevante con nuestros empresarios a través de herramientas que promuevan la productividad y competitividad de sus negocios.

NUESTRA ESTRATEGIA

¿Cómo llegaremos?

Logrando que los empresarios, clientes y audiencias de interés, nos conozcan, consuman nuestros servicios y aprovechen sus beneficios generando valor en sus negocios.

Nos concentramos en:



Anticiparnos a situaciones y necesidades de los clientes.



Convertir a los colaboradores en embajadores de nuestros servicios.



Mejorar la experiencia del cliente.



Convertir a los clientes en Fans de nuestros servicios.

Comportamientos recomendados

La mejor forma de transmitir amabilidad es con una sonrisa así no tengas contacto visual.

Escucha al cliente; no lo interrumpas mientras habla. Aplica los siguientes pasos: Escuchar, observar, interpretar y atender lo que dice el cliente.

Enfócate más en sus capacidades y no en su discapacidad.

Permite que la persona con discapacidad se exprese por sí misma.

Si requieres ausentarte de tu lugar de trabajo, explícale al cliente los motivos que te llevan a hacerlo y el tiempo estimado que tardarás en regresar.

A las personas con discapacidad se les brindará siempre atención prioritaria.

Comportamientos inapropiados

Evita dirigirte únicamente a su (s) acompañante (s).

Evita tratar al cliente como una persona incapaz.

Evita mover o manipular sus elementos de apoyo sin su aprobación..

Evita realizar actividades mientras estás atendiendo, a no ser que sean notas necesarias relacionadas con el caso. De ser así, infórmale.

Expresión incorrecta	Expresión correcta
Discapacitado / Inválido / Lisiado	Persona con discapacidad
Minusválido, deforme, enano, cojo, mudo, sordomudo, tullido, lisiado, parálítico, retardado mental, tonto, neurótico, esquizofrénico; No utilices diminutivos para su discapacidad, ejemplo; Cojito, cieguito, etc.	Si requieres especificar su discapacidad agrega los términos correspondientes, ejemplo: Persona con discapacidad física, Persona con discapacidad visual, etc,



Personas con discapacidad física

IDENTIFICA

Genera empatía

- Saluda amablemente
- Da la bienvenida a nuestro Punto Empresario
- Pregúntale si desea que lo asistas con su movilidad, como sostener su brazo o empujar su silla.
- Busca la forma de nivelar tu posición con la del cliente.
- Si se encuentra de pie ubica un lugar donde puedas acomodarlo mientras lo atiendes.
- Despeja su espacio de cualquier elemento que pueda obstaculizar su circulación.
- Si utiliza muletas o bastón facilita un espacio donde pueda ubicarlos mientras está sentado.

ESCUCHA

Identifica su necesidad

- Identifica e interpreta su necesidad.
- Si requieres explicaciones adicionales utiliza un tono cálido y amable al solicitarlas.
- Si está molesto o confuso muéstrale comprensión y acompáñalo a encontrar la solución.

RESUELVE

Entiende y atiende su necesidad

- Suministra la información que requiere el cliente en forma clara y completa.
- Si trae algún documento que requiere de tu revisión o gestión solicítalos respetuosamente y retroalimenta.
- Asegúrate de que la persona comprendió toda la información que le brindaste.



Personas con discapacidad visual

IDENTIFICA

Genera empatía

- Saluda amablemente, es posible que la persona desee estrechar tu mano.
- Da la bienvenida a nuestro Punto Empresario.
- Permite el ingreso de perros o animales guías para su seguridad y tranquilidad.
- Pregúntale si desea que lo asistas con su movilidad, como sostener su brazo.
- Si se encuentra de pie ubica un lugar donde puedas acomodarlo mientras lo atiendes.
- despeja su espacio de cualquier elemento que pueda obstaculizar sus movimientos.

ESCUCHA

Identifica su necesidad

- Identifica e interpreta su necesidad.
- Si requieres explicaciones adicionales utiliza un tono cálido y amable al solicitarlas.
- Si está molesto o confuso muéstrale comprensión y acompáñalo a encontrar la solución.

RESUELVE

Entiende y atiende su necesidad

- Suministra la información que requiere el cliente en forma clara y completa, se lo más descriptivo posible.
- Si trae algún documento que requiere de tu revisión o gestión solicítalos respetuosamente y retroalimenta.
- Emplea términos que faciliten su orientación, como; "A su derecha", "A su izquierda".
- Si requieres tomar su huella, infórmale previamente y ayúdalo.
- Evita expresiones que puedan alarmarlo, como "¡Cuidado!", "Ay".
- Asegúrate de que la persona comprendió toda la información que le brindaste.



IDENTIFICA

Genera empatía

- Da la bienvenida a nuestro Punto Empresario.
- Háblale siempre de frente, necesita ver tus labios
- Modula tus gestos sin exageraciones.
- Evita elevar el tono de tu voz, salvo que el cliente te lo solicite.

ESCUCHA

Identifica su necesidad

- Las personas con limitación auditiva utilizan la vista como principal canal de comunicación.
- Identifica e interpreta su necesidad.
- Si requieres explicaciones adicionales utiliza un tono cálido y amable al solicitarlas.
- Si está molesto o confuso muéstrale comprensión y acompáñalo a encontrar la solución.

RESUELVE

Entiende y atiende su necesidad

- Suministra la información que requiere el cliente en forma clara y completa, apóyate escribiendo.
- Si trae algún documento que requiere de tu revisión o gestión solicítalos respetuosamente y retroalimenta.
- Si requieres tomar su huella, infórmale previamente y ayúdalo si es necesario.
- Si viene acompañada de una persona oyente, acude a ella para apoyarte en la comunicación.
- Asegúrate de que la persona comprendió toda la información que le brindaste.



Personas con discapacidad cognitiva

IDENTIFICA

Genera empatía

- Da la bienvenida a nuestro Punto Empresario.
- Mantén el contacto visual.
- Modula tus gestos sin exageraciones.
- Evita elevar el tono de tu voz, salvo que el cliente te lo solicite.

ESCUCHA

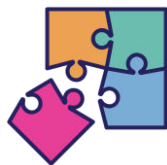
Identifica su necesidad

- Identifica e interpreta su necesidad.
- Si el cliente tiene dificultades para expresarse, evita mostrarte ansioso para que termine su mensaje.
- Si requieres explicaciones adicionales utiliza un tono cálido y amable al solicitarlas.
- Si está molesto o confuso muéstrale comprensión y acompáñalo a encontrar la solución.

RESUELVE

Entiende y atiende su necesidad

- Suministra la información que requiere el cliente en forma clara y completa, apóyate escribiendo si es necesario.
- Si trae algún documento que requiere de tu revisión o gestión solicítalos respetuosamente y retroalimenta.
- Si requieres tomar su huella, infórmale previamente y ayúdalo si es necesario.
- Si viene acompañado de una persona, acude a ella para apoyarte en la comunicación.
- Asegúrate de que la persona comprendió toda la información que le brindaste.



Personas con discapacidad psíquica

IDENTIFICA

Genera empatía

- Da la bienvenida a nuestro Punto Empresario.
- Mantén el contacto visual.
- Es probable que este tipo de discapacidad no sea perceptible desde el primer contacto.
- Evita elevar el tono de tu voz, salvo que el cliente te lo solicite.

ESCUCHA


Identifica su necesidad

- Identifica e interpreta su necesidad.
- Si requieres explicaciones adicionales utiliza un tono cálido y amable al solicitarlas.
- Si está molesto o confuso muéstrale comprensión y acompáñalo a encontrar la solución.
- Si el cliente se altera mantén siempre la calma y evita generar discusiones.

RESUELVE

Entiende y atiende su necesidad

- Suministra la información que requiere el cliente en forma clara y completa.
- Si trae algún documento que requiere de tu revisión o gestión solicítalos respetuosamente y retroalimenta.
- Si requieres tomar su huella, infórmale previamente y ayúdalo si es necesario.
- Busca soluciones concretas y evita dilatar el tiempo de atención.
- Evita emitir juicios o dar calificativos inapropiados.
- Asegúrate de que la persona comprendió toda la información que le brindaste.



**AL CLIENTE
NO LE IMPORTA
LO QUE CONOCES
DE ÉL, SINO
LO QUE HACES
POR ÉL
CON TODO
LO QUE SABES**