



# Gastvrijheid

## Tips voor winkelmedewerkers

Toegankelijkheid is ook (en misschien wel: vooral) een klantvriendelijke en open houding naar klanten. Je vindt hier een aantal tips en aandachtspunten. En twijfel je? Vraag je klant gerust of – en hoe – je hem kunt helpen.



## Verstandelijke beperking

- Neem de tijd. Wacht tot je klant klaar is met praten.
- Luister actief: vat samen, check of je het goed begrepen hebt en vraag door.
- Gebruik eenvoudige taal, maar maak het niet kinderlijk.
- Help zo nodig bij het nemen van beslissingen, maar laat de klant zelf beslissen.
- Spreek de klant met een verstandelijke beperking aan en communiceer niet via de begeleider.



## Beperking in het horen

- Kijk de gast aan en spreek duidelijk.
- Ondersteun zinnen zo mogelijk met gebaren.
- Veel slechthorenden en doven hebben een aparte manier van spreken. Vraag gerust om herhaling als je de klant niet verstaat en/of begrijpt.
- Schrijf dingen die voor de klant belangrijk zijn om te onthouden op een briefje.



Hulphonden zijn altijd welkom



## Lichamelijke beperking

- Vraag of je kunt helpen en op welke manier.
- De meeste klanten met een lichamelijke beperking willen zo zelfstandig mogelijk hun boodschappen doen. Help niet meer dan nodig en gewenst is.
- Denk zo nodig creatief en overleg met je klant.



## Beperking in het zien

- Vraag of je kan helpen met het zoeken naar producten in de winkel.
- Bied (vrijblijvend) een arm aan om met de klant door de winkel te lopen.
- Beschrijf de omgeving goed en duidelijk.