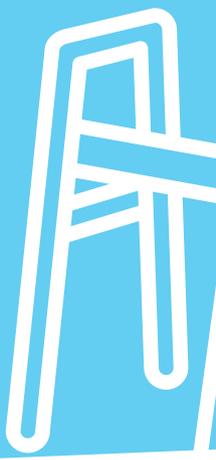


PAUTAS BASICAS DE
ATENCION A CLIENTES
CON DISCAPACIDAD EN EL ENTORNO HOTELERO





PAUTAS BÁSICAS DE ATENCIÓN A CLIENTES CON DISCAPACIDAD EN EL ENTORNO HOTELERO

En términos de accesibilidad y discapacidad, la primera consideración para tener en cuenta es entender que todos los clientes, tengan o no discapacidad, deben recibir el mismo trato. Uno de los problemas a los que podemos enfrentarnos son nuestras propias barreras mentales que pueden eliminarse con formaciones en materia de accesibilidad y que nos serán de utilidad tanto en nuestro entorno laboral como en nuestra vida en sociedad.

La interacción con personas con discapacidad debe hacerse desde la normalización y el sentido común. A continuación, se detallan unas pautas generales y consignas específicas para cada una de las áreas del hotel que serán de gran ayuda. Además de lo recogido en este documento, los establecimientos hoteleros deben tener en consideración la evacuación a personas con discapacidad dentro de sus planes de emergencia.

CLIENTES CON DISCAPACIDAD SENSORIAL

DISCAPACIDAD VISUAL (TOTAL O PARCIAL).

- Identificarnos con nuestro nombre. Hablar directamente a la persona con discapacidad visual.
- Contestar a sus preguntas e informarle siempre cuando nos tengamos que ir o vayamos a realizar otra actividad, para evitar que se quede hablando solo.
- Ofrecer ayuda e información (documentación de entrada y salida del hotel) sin forzarles, permitiendo a la persona con discapacidad visual realizar las cosas por sí misma.
- No es necesario levantar la voz cuando hablemos, una persona puede tener discapacidad visual y oír bien.
- Indicar el acceso a las distintas instalaciones del hotel. Evitar palabras como AQUÍ, ALLÍ, ESTO, AQUELLO..., son palabras que se acompañan con un gesto, que en muchos casos no pueden ver. Utilizar términos como DERECHA, IZQUIERDA, DELANTE, DETRÁS... siempre con relación a la persona con discapacidad visual. Dar explicaciones globales y no saturar con excesiva información.
- Nunca agarrar del brazo, debemos ofrecer el nuestro y que ellos mismos lo tomen.
- Nunca seguir a una persona con discapacidad visual sin advertirle, aunque sea con buena intención, ya que podría asustarse, si es necesario llamar su atención dándole el alto.
- Acompañar al cliente a su habitación si así lo desea e informarle de la distribución del mobiliario (explicar en círculo). En entornos difíciles, como en el restaurante, utilizar la técnica guía de acompañamiento, ofreciendo nuestro brazo y caminando un paso por delante.
- Para ayudarle a sentarse, bastará con ponerle en contacto con el asiento y el borde de la mesa si la hubiera.



- Para informar de la colocación de la mesa y la comida en el plato se pueden utilizar las agujas del reloj o términos concisos, como ejemplo:
 - A las 12 las patatas o en la parte superior en el plato.
 - A las 3 la ensalada o a la derecha en el plato.
 - A las 6 la carne o a la izquierda en el plato.
 - Ofrecer la posibilidad de cortar los alimentos (filete, pescado etc.).
 - El acceso de personas con perro guía es aceptado en todos los establecimientos.

CLIENTES CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, (PERSONAS CON PROBLEMAS DE AUDICIÓN).

- Al dirigirte a una persona con problemas de audición debes hacerlo de frente, para que ésta te pueda mirar, no le hables nunca de espaldas. Sitúa a la persona en un espacio con suficiente luz y de frente para que pueda ver tu rostro con claridad y capte la información de forma visual.
- Para llamar la atención a la persona con la que quieres comunicarte puedes hacerlo con un gesto, tocando su hombro o suavemente la mesa o el suelo, las vibraciones que se producen las recibe con mucha facilidad.
- Para facilitar la comprensión, cuando estés hablando, procura tener a la vista los labios, evitando taparlos con la mano u objetos delante o cerca de la boca.
- Habla en tono alto, (sin gritar), despacio y vocalizando claramente. Verifica que ha comprendido lo que tratas de comunicar.
- Utilizar terminología clara y sencilla.
- Ofrecer apoyo de la información en papel.
- En una conversación de grupo hay que procurar respetar los turnos.

CLIENTES CON DISCAPACIDAD EN SU COMUNICACIÓN.

- Si no hemos comprendido lo que nos dice, conviene hacérselo saber para que utilice otra manera de comunicarnos lo que necesita.
- No aparentemos haber comprendido si no ha sido así, puede estar alertándonos de algo importante.

CLIENTES CON DISCAPACIDAD FISICA-MOTORA. (SILLA DE RUEDAS, MOVILIDAD REDUCIDA.)

- Indicar el acceso a las distintas instalaciones del hotel.
- Acompañar a la habitación si así lo desean.
- Si usa muletas o bastones, ajustar nuestro paso al suyo para evitar posibles empujones. Presta tu ayuda si tiene que transportar objetos o paquetes.
- Dirijámonos a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante. Para hablar, sitúate frente a ella y a la misma altura (a ser posible sentados).
- Si desconocemos el manejo de la silla de ruedas, preguntemos al usuario como ayudarlo.



- Es recomendable mantener todos los pasillos y zonas comunes libres de aquellos obstáculos que no formen parte de la decoración o mobiliario del hotel (carros camareras, sillas, papeleras, etc.). Asimismo, hay que evitar que los suelos estén mojados o resbaladizos.
- En el restaurante, retira la silla de la mesa para que el cliente pueda ocupar su sitio.

CLIENTES CON DISCAPACIDAD COGNITIVA

- Seamos naturales y sencillos en nuestra manera de hablar a la persona con discapacidad cognitiva.
- Respondamos a sus preguntas, asegurándonos de que nos ha comprendido.
- Dirígete directamente a la persona en vez de hacerlo a su acompañante. Siempre que sea posible, deben hablar por sí mismas. Si es necesario, espera a que el acompañante intervenga por propia iniciativa, es decir, no invites a que “traduzca” lo que dice la persona con discapacidad sin antes prestarle atención a ésta.
- No tratarles como a niños si no lo son, muestrales respeto.
- En caso de encontrarse dentro de un grupo, tratarles como a una más.
- Dirigirse a las personas con discapacidad cognitiva por el nombre, evitando diminutivos que los infantilicen.
- Haz todo lo posible para incluir en la conversación a la persona con discapacidad cognitiva, aunque ésta tenga alguna dificultad para expresarse.
- Escucha y respeta sus opiniones.

A continuación, presentamos aspectos importantes que las diferentes áreas de un hotel deben tener en cuenta a la hora de incluir la accesibilidad / discapacidad en la actividad cotidiana y normalizada.



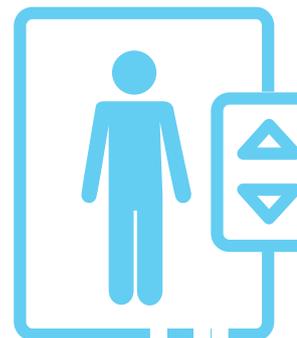
DEPARTAMENTO DE RECEPCION

Existen varios aspectos que, con un poco de cuidado, pueden ayudar a hacer que el registro y alojamiento en general sea accesible para más personas. Recuerda que, ante todo, debe primar el sentido común. Conocer y utilizar las pautas básicas de atención al cliente con discapacidad te serán de utilidad.

Cuando hacemos el registro de una persona y comprobamos que tiene algún tipo de discapacidad tendremos en cuenta los siguientes aspectos:

VISUAL

- Asignar/reasignar las habitaciones para personas con discapacidad visual en zonas cercanas a los ascensores para facilitar su localización.
- Ponernos a su disposición para cualquier aclaración verbal.
- Ofrecernos para informarle por teléfono para cualquier información posterior.



- Informaremos de la maniobra para obtener línea exterior en el teléfono, así como llamadas a los departamentos del hotel y entre habitaciones.
- Nos ofreceremos a acompañarlos para mostrarles la habitación. Si no acepta, le explicaremos la localización de la habitación de forma descriptiva y utilizando indicaciones claras. Es de utilidad que los números de habitación estén identificados en Braille en la parte superior de las cerraduras.



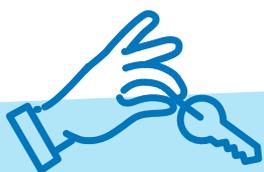
AUDITIVA

- Informarnos de si existe alguna posibilidad de comunicación vía oral o si prefiere que sea por escrito.
- Es de utilidad disponer de bucle magnético en la recepción para los clientes que usen audífonos.
- Es de utilidad disponer de habitaciones con timbres lumínicos (pueden ser portátiles) para facilitar la comunicación con estos clientes desde el exterior de la habitación.



MOVILIDAD REDUCIDA

- Estar siempre pendiente del estado de las zonas de paso (alfombras, suelos mojados, y otros elementos que impidan la correcta deambulación).
- Conocer cuáles son las habitaciones adaptadas que tiene el hotel.
- Conocer la localización de los baños accesibles más cercanos.
- Conocer las zonas reservadas para personas con movilidad reducida en las áreas de restauración.
- Informar al departamento de Pisos cuando la habitación vaya a ser ocupada por personas con movilidad reducida para que coloquen las ayudas técnicas necesarias (alzador, silla de ducha, etc.) en la habitación.
- Es de gran utilidad disponer de dispositivos de emergencia conectados con recepción.



DEPARTAMENTO DE PISOS

Existen varios aspectos que, con un poco de cuidado, pueden ayudar a hacer que una habitación (o las zonas comunes) sean accesibles para más personas. Recuerda que, ante todo, debe primar el sentido común.

En éste área, debemos tener en cuenta:

- Comprobar que los elementos que requieran ser movidos se encuentren a una altura fácilmente alcanzables para una persona en silla de ruedas (recomendable entre 70-110 cm).
- Revisar que mantas/almohadas que haya en el armario estén a una altura accesible.
- Cuando la barra del armario sea alta, revisar que hay perchas con adaptación (mango largo)



- Comprobar que las duchas se encuentren a una altura accesible (no dejarlas en la parte superior de la barra).
- Facilitar la deambulaci3n en habitaciones adaptadas.
 - En habitaciones accesibles, evitar que el suelo del ba1o est3 resbaladizo, no abandonar nunca una habitaci3n que tenga el suelo del cuarto de ba1o mojado, si es necesario secarlo.
 - Comprobar que no queda ning3n elemento en las zonas de paso.
- Facilitar la deambulaci3n en las zonas comunes.
 - Evitar que el suelo de los aseos comunes est3 resbaladizo, estar siempre pendiente y acudir de inmediato ante cualquier situaci3n que implique suelo mojado. Ocuparse de limpiarlo y secarlo (por ejemplo, con una mopa).
 - Poner especial cuidado en no situar mobiliario en las zonas de paso, para no dificultar la deambulaci3n.
 - Especial atenci3n a la colocaci3n de carros y aspiradoras que deben estar siempre alineados en el mismo lado del pasillo (evitar pasos estrechos). Vigilancia en la colocaci3n de palos de fregona, mopas, que puedan sobresalir y suponer un obst3culo para las personas con discapacidad visual.
 - Verificar que las alfombras / moquetas est3n correctamente fijadas al suelo y no presenten arrugas.
 - Verificar que todos los elementos colgados que sobresalgan de la pared (extintores, BIEs) tengan debajo alg3n tipo de prolongaci3n que facilite su detecci3n a las personas con bast3n.
 - Evitar deslumbramientos y zonas oscuras, mantener subidos los estores de las zonas comunes cuando la luz sea escasa y bajados cuando el sol pueda producir deslumbramientos.
- Facilitar la localizaci3n de las habitaciones.
 - Comprobar que los n3meros de las habitaciones/aseos comunes/salas de reuniones/gimnasio escritos en braille est3n puestos y que se encuentran en perfectas condiciones.



DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE

Existen varios aspectos que, con un poco de atenci3n, pueden hacer que el servicio en Restaurante y la atenci3n al cliente sean accesibles para m3s personas. Sin olvidar que el sentido com3n debe primar siempre, debemos recordar:



VISUAL

- Si detectamos que llega un cliente con discapacidad visual nos ponemos a su disposici3n para cualquier aclaraci3n verbal, le acompa1aremos a la mesa que le vayamos a asignar y le preguntamos si la orientaci3n es adecuada (luz).
- Le facilitaremos informaci3n verbal acerca de la colocaci3n de los distintos elementos de la mesa (utilizaremos por ejemplo la posici3n de las agujas del reloj). Preguntaremos antes de quitar o mover alg3n objeto de esta.

- Nos adelantaremos a las necesidades del cliente ofreciéndole ayuda directa, por ejemplo, preguntando si quiere que le cortemos la carne.
- En el buffet nos ofreceremos a describir los productos y a servirselos en la mesa.
- Si servimos un room-service informaremos sobre dónde hemos colocado la bandeja describiendo los elementos que la componen.
- Nos ofreceremos a leerle la carta o a facilitarle una carta en braille/código QR si lo necesita.



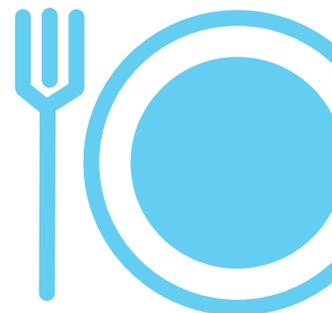
AUDITIVA

- Nos informamos sobre la mejor forma para comunicarnos (bien sea vía oral o por escrito).
- Le acompañaremos a la mesa que le vayamos a asignar.
- La petición de room-service vendrá hecha desde Recepción, que nos advertirá que el cliente tiene discapacidad auditiva.



MOVILIDAD REDUCIDA

- En el montaje de mesas, tendremos en cuenta los anchos de paso (mínimo 80 cm). Estaremos siempre pendientes de que las zonas de paso estén en óptimas condiciones (suelos secos, sin que existan elementos que impidan el movimiento).
- Le acompañaremos a la mesa que le vayamos a asignar, ofreciendo aquellas de uso preferente a personas con movilidad reducida (de cuatro patas para permitir el acercamiento frontal de la silla de ruedas).
- Si el cliente usa muletas o bastón, nunca retirarles estos elementos de su alcance pues impediría que el cliente pudiera levantarse de forma autónoma.
- Cuando detectamos que el cliente tiene problemas de aprehensión (movilidad en las manos) nos adelantaremos a sus necesidades ofreciéndole ayuda directa, por ejemplo, preguntando si quiere que le cortemos la carne, que le sirvamos en su plato, si prefiere un plato hondo (o con borde alto), ofrecerle vasos de tubo, cubiertos accesibles, pajitas, etc.
- Cuando existan problemas de aproximación (barra de cafetería, algunos puntos del buffet...), ofreceremos la posibilidad de servicio en mesa.
- Conocer la localización de los baños accesibles más cercanos.





DEPARTAMENTO DE EVENTOS

Habitualmente, la contratación de eventos empieza con la toma de contacto (llamada, correo electrónico...) que inicia el cliente. Los aspectos para tener en cuenta con relación a la accesibilidad son:

- El cliente se pone en contacto con nosotros y nos facilita información sobre lo que necesita (sala montaje, medios audiovisuales, servicios de restauración...)
- Preguntar al cliente si hay asistentes con necesidades de accesibilidad (silla de ruedas, se requiera determinado tipo de mobiliario en la sala, visual, agua en botellas de plástico...). Si no podemos atender alguna necesidad (bucle para salones, interpretes lengua de signos...) se le ofrece la información de proveedores locales que pueden prestarle estos servicios.
- En la planificación semanal de eventos señalamos, las necesidades referentes a "Accesibilidad". En ella se incluyen los requerimientos de los clientes (preparación de salas, montajes, comidas, dietas, cristalería especial, preparación de menús especiales...). Esta planificación semanal de eventos actualizada se entrega a cocina, pisos, restaurante, mantenimiento, recepción y dirección.
- Antes de la llegada del cliente se chequea el estado de la sala comprobando que todo se encuentra conforme a lo recogido en la orden de servicio. Especial atención a que estén las cortinas subidas de forma que sean visibles las salidas de emergencia y que no haya ningún obstáculo en la deambulación de los clientes (roll up, flip-chart, mobiliario...)
- Se realiza un seguimiento del evento para comprobar que se han satisfecho las necesidades del cliente y se registran las sugerencias y mejoras en materia de accesibilidad.

