



de warmste entree

een project van **comeos**

Geef klanten met een beperking een leuke winkelervaring

Tips voor een warm onthaal



Beste collega,

Winkelen of op restaurant gaan moet leuk zijn voor iedereen. Ook voor klanten die in een rolstoel zitten, minder mobiel, blind of doof zijn.

Daarom doen we mee met De Warmste Entree. Net als duizenden andere winkels en restaurants in België openen we onze deuren en harten zo breed mogelijk. En geven we elke klant een warm welkom.

Weet je niet meteen hoe je gasten met een beperking een aangename winkelervaring bezorgt? Wij helpen je op weg met onze tips.

De belangrijkste tip: wees gewoon je vriendelijke zelf!

Bedankt om mee te doen, samen gaan we voor een glimlach :-).

Bedankt om mee te doen!
Zonder jou geen Warmste Entree, een dikke merci!
Zit je nog met een vraag?
Trek aan de mouw van je manager of neem een kijkje op www.warmsteentree.be.

Samen leggen we elke klant in de watten

Snelle communicatietips

- Doe gewoon, richt je op de mens en niet op de beperking.
- Geef klanten nooit het gevoel dat ze een beperking hebben.
- Betuttel je klant nooit.
- Praat tegen je klant, niet de begeleider/partner.
- Hou oogcontact (tenzij je merkt dat je klant dit ongemakkelijk vindt, maak dan wat minder oogcontact).
- Roepen helpt nooit.
- Draai je lichaam en gezicht naar je klant toe.
- Blijf rustig en geduldig.
- Stel open vragen. Zo kan je klant zelf reageren en eventueel hulp vragen.

Snelle luistertips

- Spreek rustig en duidelijk.
- Stel korte, concrete, directe vragen en wacht geduldig op het antwoord.
- Luister heel aandachtig.
- Laat de klant uitspreken.
- Begrijp je de vraag niet? Zeg 't gewoon.
- Herhaal en vat samen om te checken of je het goed begrepen hebt.



Help een klant in een rolstoel

Communicatietips

- Zet je op dezelfde hoogte als je klant of op 1,5 m afstand.
- Gebruik geen verkleinwoorden of betuttelende taal.
- Vraag meteen of je kan helpen en hoe.

Praktische tips

- Maak doorgangen vrij, schuif stoelen aan de kant en geef moeilijk bereikbare spullen aan.
- Neem aankopen en jassen aan en leg ze in een pashokje of aan de kassa.
- Help met betalen als je klant niet aan het betaalapparaat kan.

Help een blinde of slechtziende klant



Communicatietips

- Spreek rustig en duidelijk.
- Zorg dat er niet te veel lawaai is, ook niet op de achtergrond.
- Ga recht voor je klant staan, zodat die je goed hoort.
- Stel jezelf voor; vraag of je kan helpen bij de aankoop of bestelling.
- Help met het lezen van etiketten of geef productadvies.

Praktische tips

- Overloop het menu of productaanbod.
- Bied eventueel een QR-code aan voor het lezen van het menu of de klantenkaart.
- Verwijder obstakels zoals kaarsen, vazen ... en zorg voor orde in je zaak.
- Laat je klant je producten aanraken.
- Beschrijf duidelijk wat waar ligt (in de rekken of op het bord).
- Leg zo duidelijk mogelijk uit wat je doet. Zeg niet 'hier' en 'daar', maar 'links', 'rechts', 'boven', 'onder', 'op 3 uur' ...
- Bied je elleboog of schouder aan als je iemand wil meenemen naar een plek in je zaak.
- Geef een geleidehond wat water.
- Raak je klant niet ongevraagd aan (het kan de klant opschrikken).

Help een dove of slechthorende klant



Communicatietips

- Heeft je klant iemand mee die tolkt? Kijk dan toch je klant aan, niet de begeleider.
- Zorg dat hij of zij kan liplezen: hou je gezicht vrij, ga in het licht staan en vermijd tegenlicht.
- Spreek rustig en duidelijk en blijf ter zake.
- Gebruik gebaren en mimiek.
- Vermijd te veel (achtergrond)lawaai.

Praktische tips

- Gebruik de gebaren die je intuïtief kent: betalen, eten, drinken, grotere maat ...
- Of schrijf kort op wat je wil zeggen. Gebruik eventueel folders, je menukaart of je website om iets te tonen.
- Regel omruilen, bestellingen, vragen zoveel mogelijk via mail of sms.



Help een neurodivergente klant*

Communicatietips

- Richt je tot je klant zelf, wees open en raak je klant niet ongevraagd aan.
- Gebruik eenvoudige en duidelijke taal.
- Gesproken taal is belangrijk. Spreek rustig, in korte en duidelijke zinnen.
- Gebruik labels, pictogrammen, symbolen en schema's.
- Ga open het gesprek aan, zonder vooroordelen over wat je klant kan of weet.

Praktische tips

- Vraag eerst of je kan helpen en hoe.
- Check of je klant meer info nodig heeft en bied een rustige (kleed)plaats aan.
- Als het kan, laat dan altijd dezelfde medewerker helpen.
- Zorg voor structuur en orde in je winkel of restaurant.
- Zet de muziek niet te luid en zorg voor een rustige verlichting.

*Een neurodivergente klant is een klant van wie de hersenen anders werken, bijvoorbeeld een klant met een verstandelijke beperking, met dyslexie of op het autismespectrum. Vaak is dat niet zichtbaar.





un projet de **comeos**

Offrez aux clients en situation de handicap une expérience de shopping amusante

Conseils pour un accueil chaleureux

Cher collègue,

Faire les magasins ou aller au restaurant doit être une expérience positive pour tous, sans oublier les clients qui se trouvent en fauteuil roulant, qui sont moins mobiles, aveugles ou sourds.

Voilà pourquoi nous participons à l'opération Après vous. À l'instar de milliers d'autres magasins et restaurants en Belgique, nous ouvrons au maximum nos portes et nos cœurs. Et nous accueillons chaleureusement chaque client.

Vous ne savez pas d'emblée comment offrir une agréable expérience shopping aux clients porteurs d'un handicap ? Voici quelques conseils pour vous y aider.

Conseil le plus important : soyez tout simplement prévenant !

Merci pour votre participation, ensemble nous récolterons des sourires :-).

Merci pour votre participation ! Sans vous, l'opération Après vous ne serait pas possible. Un grand merci !

Vous avez d'autres questions ?
Adressez-vous à votre manager ou consultez www.apresvous.be.

Ensemble, choyons chacun de nos clients



Conseils de communication généraux

- Agissez normalement, concentrez-vous sur la personne et non sur le handicap.
- Ne donnez jamais à vos clients l'impression qu'ils ont un handicap.
- Évitez de les infantiliser.
- Parlez au client, pas à son partenaire/la personne qui l'accompagne.
- Gardez un contact visuel (sauf avec les personnes autistes).
- Il ne sert à rien de crier.
- Tournez votre corps et votre visage vers votre client.
- Faites preuve de calme et de patience.
- Posez des questions ouvertes de manière à ce que le client puisse réagir et demander de l'aide si nécessaire.

Conseils d'écoute rapides

- Parlez clairement et calmement.
- Posez des questions courtes, concrètes et directes, et attendez patiemment la réponse.
- Écoutez très attentivement.
- Laissez le client s'exprimer.
- Vous ne comprenez pas la question ? Dites-le simplement.
- Répétez et résumez pour vérifier que vous avez bien compris.



Aidez un client en fauteuil roulant

Conseils de communication

- Mettez-vous à la même hauteur que votre client ou éloignez-vous de 1,5 m.
- N'utilisez pas de diminutifs et ne vous montrez pas paternaliste.
- Demandez d'emblée si vous pouvez l'aider et de quelle manière.

Conseils pratiques

- Dégagez les passages, mettez les chaises sur le côté et aidez le client en lui donnant les objets difficilement atteignables à portée de main.
- Prenez les achats ou les vêtements et déposez-les à la caisse ou à la cabine d'essayage.
- Aidez votre client lors du paiement s'il ne parvient pas à atteindre le terminal de paiement.

Aidez un client aveugle ou malvoyant



Conseils de communication

- Parlez clairement et calmement.
- Veillez à limiter le bruit, y compris le bruit de fond.
- Placez-vous devant le client afin qu'il puisse vous entendre correctement.
- Présentez-vous ; demandez au client si vous pouvez l'aider pour ses achats ou sa commande.
- Aidez-le à lire les étiquettes ou donnez-lui des conseils sur les produits.

Conseils pratiques

- Parcourez le menu ou l'offre de produits.
- Proposez éventuellement un QR-code pour lire le menu ou la carte client.
- Retirez les obstacles et objets fragiles qui pourraient casser tels que les bougies, les vases... et veillez à ce que votre établissement soit bien rangé.
- Laissez votre client toucher vos produits.
- Décrivez clairement ce que vous proposez (en rayon ou au tableau).
- Expliquez ce que vous faites le plus clairement possible. Ne dites pas « ici » ou « là », mais « à gauche », « à droite », « au-dessus », « en dessous », « à 3 heures »...
- Proposez votre coude ou votre épaule si vous souhaitez emmener votre client à un endroit de votre établissement.
- Donnez de l'eau à un chien d'assistance.
- Ne touchez pas votre client sans qu'il vous le demande (vous pourriez l'effrayer).

Aidez un client sourd ou malentendant



Conseils de communication

- Si votre client est accompagné d'un interprète, regardez malgré tout votre client et non la personne qui l'assiste.
- Veillez à ce qu'il puisse lire sur vos lèvres : dégagez votre visage, mettez-vous dans la lumière et évitez les contre-jour.
- Parlez clairement et calmement, et restez concentré sur le sujet.
- Utilisez des signes et des gestes.
- Limitez le bruit (de fond).

Conseils pratiques

- Utilisez les gestes que vous connaissez intuitivement : payer, manger, boire, une taille plus grande...
- Ou dessinez brièvement ce que vous voulez dire. Utilisez éventuellement des dépliants, votre carte ou votre site Internet pour montrer quelque chose.
- Réglez les échanges, les commandes, les questions par courriel ou SMS autant que possible.



Aidez un client présentant une déficience intellectuelle

Conseils de communication

- Adressez-vous à votre client, faites preuve d'ouverture et ne le touchez pas sans qu'il vous le demande.
- Utilisez un langage clair et simple.
- Le langage parlé est important. Parlez calmement et utilisez des phrases courtes et claires.
- Utilisez des étiquettes, des pictogrammes, des symboles et des schémas.
- Entamez ouvertement la conversation, sans préjuger de ce que votre client sait ou est capable de faire.

Conseils pratiques

- Commencez par demander si et comment vous pouvez aider votre client.
- Vérifiez s'il a besoin d'informations supplémentaires et proposez-lui de s'installer dans un endroit (cabine) calme.
- Si vous en avez la possibilité, faites en sorte que ce client soit toujours assisté par le même collaborateur.
- Veillez à ce que votre magasin ou restaurant soit en ordre et structuré.
- Ne mettez pas la musique trop fort et prévoyez un éclairage doux.

