Atención al cliente con discapacidad visual acusada

AL LLEGAR

- Saluda y preséntate
- Pregunta si necesita ayuda
- Ofrece tu brazo para acompañar a la mesa

SOBRE LA CARTA

- Pregunta si quiere que se la leas
- Ofrece opciones: carta en braille, QR con voz o carta hablada
- Incluye también los platos del día



DURANTE LA COMIDA

- Explica cómo está puesta la mesa
- Di dónde está cada alimento (“el pan está a las 6”)
- Informa si algo está muy caliente o tiene espinas
- Es importante que estés mucho más pendiente de la mesa que con otros clientes, acercándote de vez en cuando para preguntar si necesitan algo más

AL PAGAR

- En voz alta el precio y lo que incluye
- Si paga con tarjeta, indícale dónde están los números

SI NECESITA IR AL BAÑO

- Acompáñale y describe dónde están los elementos del espacio

CONSEJO CLAVE

“Describe lo que haces y pregunta si necesita ayuda.”

Recomendación: tener una web accesible facilita mucho al cliente acceder a la información del restaurante desde en su casa o desde su teléfono móvil, reservar, consultar la carta, etc.

CIFP PASEO DAS PONTES
GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL
Agrupaciones Centros Educativos
XUNTA DE GALICIA | CENTRO INTEGRADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL PASEO DAS PONTES
HOSTELERÍA inclusiva
CIFP Rodríguez Fabrés