



Consejos  
rápidos

Servicio al cliente

ADA National  
Network

1-800-949-4232 V/TTY  
www.adata.org

## Consejos rápidos de servicio al cliente para personal de atención al cliente que sirve a clientes con discapacidades

¿Sabía usted que hay más de 57 millones de estadounidenses con discapacidades de movilidad, sensoriales, neurológicas, intelectuales y otros tipos de discapacidades? Este grupo diverso representa un mercado creciente para las empresas y una valiosa fuente de talento y apoyo para programas y actividades públicas.

El poder adquisitivo de los estadounidenses con discapacidades es actualmente alrededor de unos \$220 mil millones. Veteranos lesionados, una generación de personas mayores que nacieron entre 1946-1965 (*baby boomers*) y otros factores siguen aumentando el crecimiento de la población de personas con discapacidades. ¡Estas personas, así como los miembros de su familia, amigos y asociados son las personas que usted desea incluir en su empresa u organización como clientes, participantes, voluntarios y seguidores!

### Consejos rápidos para proveer un excelente servicio a clientes con discapacidades:

- Trate a todos como un cliente valioso; no trate a las personas con discapacidades con lástima o falta de respeto.
- Aprenda acerca de las características de accesibilidad en su lugar de trabajo (por ejemplo, ¿hay una entrada con rampa o nivelada?) para que pueda responder preguntas y proporcionar información precisa.
- Asegúrese de que haya una ruta de tránsito despejada para clientes que utilizan aparatos de movilidad o animales de servicio.
- Los animales de servicio son utilizados por personas con una variedad de tipos de discapacidades. Si no puede determinar si un animal es un animal de servicio, sólo puede hacer dos preguntas: (1) ¿es el animal un animal de servicio necesario debido a una discapacidad? y (2) ¿para qué trabajo o tarea es que el animal ha sido entrenado?
- Un aparato de movilidad es considerado parte del espacio personal de una persona; no se apoye en el mismo ni lo mueva sin permiso.
- Al ofrecer asistencia, espere a que la persona responda; escuche, pida instrucciones y respete los deseos de la persona.



Consejos  
rápidos

Servicio al cliente

ADA National  
Network

1-800-949-4232 V/TTY  
www.adata.org

### Consejos rápidos para comunicarse con clientes con discapacidades:

- Hable directamente con las personas con discapacidades; no evite contacto visual ni le hable sólo a sus compañeros.
- Sea paciente y preste toda su atención a las personas que puedan tener dificultades para comunicarse; algunas personas necesitan más tiempo para expresarse.
- Si no entiende lo que alguien dice, no pretenda que lo entiende; haga preguntas que le ayudarán a comprender.
- Al hablar con una persona sorda o con problemas de audición, hable claramente, mire a la persona a la cara y no se cubra la boca. Si se comunica a través de un intérprete, dirija su atención a la persona con una discapacidad, no al intérprete.
- Tenga papel y bolígrafo a la mano para intercambiar notas con personas sordas, con dificultades auditivas, discapacidades del habla u otras discapacidades que afectan la comunicación. Aprenda sobre cualquier otro tipo de ayudas para la comunicación que su empresa pueda tener a la mano (materiales con letras grandes, aparatos de ayuda auditiva, etc.).
- Al hablar con un cliente de baja estatura o una persona que usa una silla de ruedas o un scooter, siéntese si es posible o colóquese a la altura de los ojos de la persona para que la conversación sea más fácil.
- Al hablar con una persona que es ciega o con poca visión, identifíquese e identifique a las otras personas que están con usted e infórmele a la persona cuando usted se marche. Utilice palabras específicas para dar información o instrucciones (recuerde que la persona tal vez no pueda ver lo que usted está señalando, si usted asiente con la cabeza, etc.) y ofrezca leer material impreso en voz alta si es necesario.

### Recursos en internet

ADA National Network provee información, guía y adiestramiento gratuitos: 800-949-4232; [www.ADAta.org](http://www.ADAta.org)  
Película gratuita de 20 minutos titulada *at your service (a su servicio)*: [www.adahospitality.org/at-your-service](http://www.adahospitality.org/at-your-service)  
Requisitos revisados de la ADA: *Animales de Servicio* (en inglés): [www.ADA.gov/service\\_animals\\_2010.htm](http://www.ADA.gov/service_animals_2010.htm)  
*Preguntas frecuentes acerca de animales de servicio y la ADA* (en inglés): [www.ada.gov/regs2010/service\\_animal\\_qa.html](http://www.ada.gov/regs2010/service_animal_qa.html)