



Red Nacional de la ADA

Información, orientación
y adiestramiento sobre la
Ley sobre Estadounidenses
con Discapacidades

Llámenos gratis al
1-800-949-4232 V/TTY
Encuentre su centro
regional en www.adata.org

Para ver la versión más
actualizada y accesible,
por favor visite

<https://adainfo.us/service-esp>

Servicio al cliente para empresas

Asegurar el acceso completo a su empresa y servicios es una excelente manera de ampliar su base de clientes. Hay aproximadamente 56.7 millones de estadounidenses con discapacidades (aproximadamente el 18% de la población). Además, las personas con discapacidades tienen amigos y familiares a quienes les importa la discapacidad y la accesibilidad y son clientes potenciales. Las personas con discapacidades tienen una cantidad significativa de dinero para gastar (más de \$200 mil millones en ingresos discrecionales), al igual que sus acompañantes y amigos. Una empresa accesible es más segura y más fácil de usar para todos, incluidos los clientes de edad avanzada y los “baby boomers” entrando en edad avanzada.

Consejos de etiqueta relacionada con discapacidad

- Use el sentido común y muestre cortesía común a todos.
- Trate a todos como un cliente valioso. No sea condescendiente.
- Sea paciente. Las personas con discapacidades y las personas mayores pueden necesitar más tiempo para expresarse o moverse.
- Hable directamente con la persona y mantenga contacto visual; no hable con un acompañante, ayudante o intérprete.
- Describa y diríjase adecuadamente a las personas con discapacidad.
 - Use lenguaje de “primera persona” que enfatice a la persona en lugar de la discapacidad condición, como “persona que tiene epilepsia” en lugar de “epiléptico”.



Servicio al cliente para empresas

- Evite términos como “incapacitado”, “víctima”, “aquejado” y “confinado”.
- Ofrezca asistencia y escuche las respuestas; siga instrucciones específicas. Si la respuesta es “no, gracias”, esto también debe respetarse.
- No acaricie, alimente o distraiga a los animales de servicio. Son animales de trabajo, no mascotas.
- No haga suposiciones sobre las capacidades o limitaciones de nadie. La discapacidad de cada persona es diferente. Haga preguntas si no está seguro de lo que alguien necesita.

Consejos prácticos: al prestar servicios a clientes con discapacidades

- Entrene a su personal en etiqueta relacionada con discapacidad.
- Tenga una libreta de papel a mano en caso de que un cliente sea sordo o no pueda hablar.
- Deles la bienvenida a animales de servicio en su establecimiento. Los animales de servicio ayudan a las personas con todo tipo de discapacidades, incluidas las personas ciegas, sordas, que tienen epilepsia, usan sillas de ruedas y muchas otras.
- Asegúrese de que su personal esté al tanto de las características, políticas y prácticas accesibles de su negocio, y que esté capacitado para responder con precisión a las preguntas al respecto.
- Antes de denegar una solicitud relacionada con la discapacidad, considere soluciones alternativas, que pueden incluir pedir prestado o alquilar equipo, proporcionar servicio a domicilio o entrega a domicilio, alcanzar mercancías de estantes inaccesibles y reubicar actividades en lugares accesibles. El acceso aumentará los ingresos y no tiene que costar mucho dinero.
- Incluya a los clientes con discapacidades en su plan de evacuación de emergencia.
- Asegúrese de que el sitio web de su negocio sea accesible. Por ejemplo, proporcione “etiquetas alt” (texto descriptivo) con imágenes.



Servicio al cliente para empresas

- Utilice los incentivos fiscales federales disponibles para hacer que su negocio sea más accesible y para contratar empleados con discapacidades. (Vea “Recursos” a continuación.) Muchos estados también ofrecen incentivos fiscales.
- Recuerde, las personas con discapacidades son sus clientes.

Encontrará que muchas de estas prácticas también mejoran sus servicios y productos para todos los clientes.

Áreas para evaluar la accesibilidad

- Estacionamiento
- Entrada
- Vestíbulo
- Baños públicos
- Mostradores de servicio
- Áreas al aire libre, incluyendo cortes de acera y aceras
- Ascensores
- Pasillos
- Comunicación y rótulos (TTY, Braille, etc.)
- Salidas de emergencia

Todas estas áreas tienen requisitos específicos de accesibilidad. Su Centro regional de la ADA está disponible para analizar estos requisitos, brindar adiestramiento y responder a sus otras preguntas relacionadas con la ADA. Para contactar a su centro regional, llame al (800) 949-4232 V/TTY o visite <http://www.adata.org>.

Recursos

- Red Nacional de la ADA— brinda asistencia técnica gratuita, adiestramiento e información. 1-800-949-4232 V/TTY <http://www.adata.org>
- Alcance para clientes con discapacidades— adiestramiento en línea (en inglés) desarrollado por el Departamento de Justicia de los Estados Unidos. <http://www.ada.gov/reachingout/intro1.htm>



Servicio al cliente para empresas

- Lista de verificación (en inglés) para la eliminación de barreras fácilmente alcanzables, por New England ADA Center, Institute for Human Centered Design (2011). <http://www.adachecklist.org/>

El contenido fue desarrollado por el Mid-Atlantic ADA Center y se basa en el consenso profesional de expertos de la ADA y de la Red Nacional de la ADA.



<http://www.adainfo.org/>

Los contenidos de esta hoja informativa se desarrollaron bajo subvenciones del Instituto Nacional de Discapacidad, Vida Independiente e Investigación de Rehabilitación (Subvenciones números 90DP0088 y 90DP0086 de NIDILRR). NIDILRR es un Centro dentro de la Administración para la Vida Comunitaria (ACL, por sus siglas en inglés), Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS, por sus siglas en inglés). El contenido de esta hoja informativa no representa necesariamente la política de NIDILRR, ACL, HHS, y no se debe asumir endoso del Gobierno Federal.

© Copyright 2019 Red Nacional ADA. Todos los derechos reservados. Puede ser reproducido y distribuido libremente con atribución a la Red Nacional de la ADA (www.adata.org).



