

Технологии и стандарты
качественного
клиентского сервиса для
людей с ограниченными
ВОЗМОЖНОСТЯМИ



Анна Антонова

К.т.н., бизнес-тренер,
консультант

+ 7 (952) 378 – 00 – 99

srvst18@gmail.com

www.facebook.com/anna.b.antonova

www.srvst.ru

- Профессиональная деятельность и проекты в сфере гостеприимства – с 2000 г. , в том числе за рубежом
- Тренинги и обучение персонала – с 2002 года
- Занимала руководящие позиции на предприятиях гостеприимства и туризма.
- Сертифицированный аудитор Систем менеджмента качества ISO 9001 (IRKA).
- Исследования сервисных систем, включая изучение качества клиентского сервиса (в том числе для людей с ограниченными возможностями).
- Более 30 публикаций в научных и отраслевых журналах
- Автор проекта PROлюдей – клиентский сервис



- Подготовка персонала Международных отельных сетей обязательно включает тренинги по обслуживанию людей с ограниченными возможностями



National Network

Information, Guidance, and Training on the Americans with Disabilities Act

Всемирная организация здравоохранения:



- Препятствия к осуществлению полноценной здоровой и активной жизни порождаются не только и не столько нездоровьем инвалидов, связанным с заболеваниями или травмами, сколько **социальными, институциональными и психологическими барьерами**, препятствующими их активной интеграции в ткань общества, успешной социализации и выполнению значимых функций.

Конвенция ООН о правах инвалидов

- Принята резолюцией Генеральной Ассамблеи от 13 декабря 2006 г.
- Россия подписала Конвенцию в 2006 г. и ратифицировала ее в 2012 г.
- ***Государства, ратифицировавшие Конвенцию, обязуются обеспечивать доступность и равноправие для людей с ограниченными возможностями***

Законодательная база

- «Конвенция о правах инвалидов» (Заключена в г. Нью-Йорке 13.12.2006)
- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"
- Указа Президента РФ от 2 октября 1992 г. №1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов»
- Указа Президента РФ от 6 мая 2008 г. № 685 «О некоторых мерах социальной поддержки инвалидов»
- постановлением Правительства РФ от 17 марта 2011 г. №175 «О государственной программе Российской Федерации "Доступная среда" на 2011-2015 годы»
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 16.07.2016 № 1506-р Об утверждении Концепции создания, ведения и использования федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов»

Правительство РФ предложило ввести штрафы за отказ в обслуживании инвалидов

- *«Законопроект предусматривает внесение изменений в статью 14.8 КоАП РФ, дополняет ее новым составом и устанавливает ответственность за отказ потребителям в доступе к товарам, работам, услугам по причинам, связанным с состоянием здоровья, ограничением жизнедеятельности, возрастом»,*



*Кто они – люди с ограниченными
возможностями?*

Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ)

Трехзвенная шкала ограниченных возможностей:

- **а) недуг** – любая утрата или аномалия психологической, либо физиологической, либо анатомической структуры или функции;
- **б) ограниченные возможности** – любое ограничение или потеря способности (вследствие наличия дефекта) выполнять какую-либо деятельность таким образом или в таких рамках, которые считаются нормальными для человека;
- **в) недееспособность (инвалидность)** – любое следствие дефекта или ограниченных возможностей конкретного человека, препятствующее или ограничивающее выполнение им какой-либо нормативной роли (исходя из возрастных, половых и социокультурных факторов).
- В России чаще используется термин «инвалид».

Кто они такие, «люди с ограниченными возможностями»?

- В проекте — это все люди любого возраста, имеющие ограничения, создающие препятствия для «нормальной» социальной деятельности:
- нарушения функций опорно-двигательного аппарата;
- коммуникативные нарушения, в том числе, нарушения речевой функции;
- особенности психического развития;
- ограничения по слуху;
- ограничения по зрению;
- различные виды пищевых ограничений (целиакия и другие показания для аглютеновой диеты (рекомендована, в том числе, для детей с аутическими расстройствами), сахарный диабет, пищевые аллергии и пр.)

Актуальность проблемы

- Социализация людей с ограничениями (с рождения и с определённого момента времени) является острой в социально-экономическом и демографическом плане.
- На данный момент законодательство может обеспечить безбарьерную среду в архитектуре, однако обеспечение качественного сервиса, что является неотъемлемой частью социализации, недостаточно осмыслить в части теории. Необходимо повышать уровень толерантности в сфере обслуживания путём обучения персонала.

- **Эмпатия** — способность понимать эмоции, которые испытывают окружающие, учитывать чувства других людей при принятии решений, а также сопереживать другим людям

- **7 базовых эмоций (Пол Экман):**

1. гнев (злость),

2. печаль (грусть),

3. презрение,

4. отвращение,

5. страх,

6. удивление,

7. радость











Людвиг Ван Бетховен
Стивен Хокинг
Стиви Уандер



Цель и задачи проекта

Цель проекта - повышение уровня социальной адаптации людей с ограниченными возможностями во время пребывания в гостиницах/отелях/хостелах.

Задачи проекта:

- ❖ повышение уровня социальной ответственности предприятий сферы гостиничного сервиса
- ❖ предоставление качественного сервиса для людей с ограниченными возможностями
- ❖ обучение персонала предприятий сферы гостиничного сервиса работе с людьми с ограниченными возможностями

Потребности гостя

Высказанные

- Номер, отвечающий критериям
- Безопасность
- Соответствие заявленной услуги реальной
- Предоставление базовых услуг и сервиса

Невысказанные

- Вовлеченный и внимательный персонал,
- Система лояльности,
- Создание у клиента чувства «индивидуального подхода»
- Получение «сверх» сервиса и услуг

Потребности гостя с ограниченными возможностями

Высказанные

- Номер, отвечающий критериям
- Безопасность
- Соответствие заявленной услуги реальной
- Предоставление базовых услуг и сервиса
- Пандус
- Специально оборудованный номер
- Визуализация, крупный текст или помощь в прочтении и пр.

Невысказанные

- Вовлеченный и внимательный персонал,
- Система лояльности,
- Создание у клиента чувства «индивидуального подхода»
- Получение «сверх» сервиса и услуг
- Проявление внимания и эмпатии к людям с ограниченными возможностями

Люди с физическими недостатками / инвалидностью



Только некоторые люди с ограниченными физическими возможностями используют инвалидную коляску. Некоторые люди с травмой спинного мозга могут использовать костыли, в то время как другие с тяжелым артритом или заболеванием сердца может испытывать трудности при ходьбе на большие расстояния.

- **Подсказки:**
- спросите, прежде чем помочь; люди с ограниченными возможностями часто имеют свой собственный способ делать определенные вещи
- не трогайте предметы или оборудование (например, трости, инвалидные коляски) без разрешения
- если у вас есть разрешение на перемещение инвалидного кресла, не оставляйте его в неловком, опасном или неустойчивом положении, например, лицом к стене или на пути открывания дверей.
- Подумайте заранее и удалите все предметы, которые могут вызвать физический барьер, такие как коробки, оставленные в проходе

Люди с потерей зрения

Потеря зрения может ограничить способность человека читать, определять местонахождение ориентиров или видеть опасности. Некоторые клиенты могут использовать собаку-поводыря или белую трость, а другие - нет.

Не каждый с потерей зрения полностью слеп. У многих просто ухудшенное зрение.

Подсказки:

- когда вы знаете, что у кого-то есть потеря зрения, не думайте, что он вас не видит; многие люди со слабым зрением все еще имеют некоторое зрение
- идентифицируйте себя, когда вы подходите и говорите непосредственно с клиентом
- спросите, хотят ли они, чтобы вы прочитали вслух какой-либо печатный материал (например, меню или счет на оплату)
- при предоставлении указаний или инструкций, будьте точными и описательными
- предложите свою руку, чтобы направлять их при необходимости. Если они принимают, ведите - не тяните
- если вам нужно оставить клиента, сообщите ему, сказав, что вы вернетесь, или попрощайтесь
- не оставляйте клиента посреди комнаты - ведите его в удобное место

Люди с потерей слуха

Люди с потерей слуха могут быть глухими или просто плохо слышать. Они также могут быть устно глухими - неспособны слышать, но предпочитают говорить, а не использовать язык жестов.

Подсказки:

- убедитесь, что вы находитесь в хорошо освещенном месте, где они могут видеть ваше лицо и читать ваши губы
- при необходимости привлечь внимание клиента перед тем, как говорить; попробуйте нежно коснуться плеча или взмахнуть рукой
- если ваш клиент использует слуховой аппарат, уменьшите фоновый шум или, если возможно, переместитесь в более тихую зону
- при необходимости спросите, будет ли проще другой способ общения (например, с помощью ручки и бумаги)
- говорите непосредственно с вашим клиентом, а не с его переводчиком жестового языка, если они сопровождаются одним

Люди, которые являются слепоглухими

- У слепоглохого человека есть некоторая степень потери слуха и зрения. Глухонемых людей часто сопровождает человек, профессиональный помощник, который помогает в общении.

Подсказки:

- клиент, который является слепоглухим, вероятно, объяснит вам, как с ним общаться, возможно, с помощью карточки помощи или записки
- говорите непосредственно с вашим клиентом, а не с сопровождающим

Люди с нарушениями речи

Церебральный паралич, инсульт, потеря слуха или другие состояния могут мешать человеку произносить слова или выражать себя. Некоторые люди, которые испытывают серьезные трудности, могут использовать вспомогательные устройства.

- **Подсказки:**
- не думайте, что человек, которому трудно говорить, не понимает вас
- по возможности задавайте вопросы, на которые можно ответить «да» или «нет»
- не прерывайте и не заканчивайте предложения вашего клиента
- подтвердить то, что сказал человек, подытожив или повторив
- разговаривать напрямую с клиентом, а не с его собеседником или сотрудником службы поддержки

Люди, которые имеют проблемы с обучением



- Термин «неспособность к обучению» относится к ряду расстройств. Одним из примеров является дислексия, которая влияет на то, как человек воспринимает или хранит информацию. Это ограничение может стать очевидно, когда у человека возникают трудности с чтением материала или пониманием информации, которую вы предоставляете.

Подсказки:

- наберитесь терпения - людям с некоторыми трудностями в обучении может потребоваться немного больше времени для обработки информации, понимания и реагирования
- постарайтесь предоставить информацию таким образом, чтобы это работало для вашего клиента (например, некоторые люди с трудностями в обучении находят письменные слова трудными для понимания, в то время как у других могут быть проблемы с цифрами и математикой)
- быть готовым перефразировать или объяснить что-то еще по-другому

Люди с нарушениями развития

- Нарушения развития (например, синдром Дауна) или умственные нарушения могут мягко или глубоко ограничивать способность человека учиться, общаться, каждый день заниматься физическими упражнениями и жить независимо. Вы можете не знать, что кто-то имеет такую инвалидность, если вам не сказали.
- **Подсказки:**
 - не делайте предположений о том, что человек может или не может сделать
 - используйте простой язык
 - предоставлять одну порцию информации за раз
 - спросите клиента, нужна ли ему помощь в чтении вашего материала или заполнении формы

СКРИПТЫ И РЕЧЕВЫЕ МОДУЛИ В ОТЕЛЕ

- Прием входящего звонка:



Приветственная фраза: Доброе утро, добрый день, добрый вечер, здравствуйте./Отель Меридиан, Администратор Анна, слушаю вас.

Уточнение информации о наличии мест: На какие даты Вас интересует номер? На сколько человек? Необходим ли завтрак? Требуется ли в номере специальное оборудование?

Обратная связь по бронированию: На чье имя

СКРИПТЫ И РЕЧЕВЫЕ МОДУЛИ В ОТЕЛЕ В РАБОТЕ С ЛЮДЬМИ С ОГРАНИЧЕНИЯМИ:

- «Могу ли я Вам чем-то помочь?»
- «Вам прочитать договор?»
- «Будет ли Вам удобнее разместиться на 1 этаже?»
- «Могу ли я Вас сопроводить до Вашего номера?»
- «Как Вам удобнее будет общаться?»
- «Вам нужна помощь с багажом?»



STOP-фразы на рецепции

Оператор рецепции не употребляет жаргонных слов, слов-паразитов, длинных тяжеловесных фраз, изъясняется без специальной терминологии. Если специальный термин неизбежен, сразу же дает его пояснение.

Запрещены фразы:

"Что Вы хотите?",
"Вы ошибаетесь",
"Доверьтесь мне",
"Не знаю",
"Мне не сказали",
"Я думал, это не срочно",
"Это не ко мне",
"Не надо мне грубить!",
"Извините, это не входит в мои

служебные обязанности".

"Звонил – не дозвонился" и т.д.

Уменьшительно-ласкательные слова:

Минутку, секундочку,

Договорчик, звоночек

— Вы не поняли.

— Простите за беспокойство

— У меня нет информации.

— Здесь мы ничего не можем сделать для вас.

— Вы должны...

— Вам придется...

— А мы-то здесь причем?—

— Мы этого не делаем (не продаем, не производим, не предоставляем).—

Мы делаем только...

Обращение к людям с ограниченными возможностями

- прежде всего, обращайтесь внимание на личность человека, а потом уже на его физические недостатки;
- не говорите "инвалид", "калека", говорите "люди с инвалидностью, с ограниченными возможностями, проблемами здоровья" и т.д.;
- не проявляйте чрезмерного внимания к лицу с инвалидностью и не окружайте его гиперопекой;
- не говорите "ребенок-инвалид", говорите "ребенок с инвалидностью, ребенок с ограниченными возможностями";
- не говорите "немой", говорите "человек, лишенный речи, потерявший речь";
- не говорите "прикованный к креслу-коляске", следует сказать "использующий кресло-коляску, передвигающийся с помощью кресла-коляски"

Общие рекомендации

- поддерживайте возможности и умения, а не ограничения;
- Предоставьте человеку возможность выбора и независимости, позвольте ему говорить и действовать согласно его желанию и возможностям.
- Функциональные ограничения, которые мешают человеку ходить, слышать, говорить, не являются причиной его недееспособности; истинную причину составляют барьеры окружающей среды и общества.

А как у вас?



Мировая практика:

- Персонал, умеющий качественно обслуживать людей с ограниченными возможностями — это универсальный персонал.
- Обслуживание клиентов с ограниченными возможностями требует от сотрудников контактной зоны повышенного уровня эмпатии, знания стандартов поведения, желательных и нежелательных речевых модулей при обслуживании таких клиентов.

Внедрение такой системы позволит обеспечить:

Для людей с ограниченными возможностями:

- Равноправие возможностей
- Повышение самостоятельности
- Формирование общественного опыта
- Отсутствие дискриминации
- Интеграцию в общество

Для персонала:

- Повышение мотивации и вовлеченности в трудовой процесс
- Усиление чувства ответственности
- Повышение качества обслуживания в целом



Благодарю за внимание!