#

# Lepší byznys

# Jak získat konkurenční výhodu a efektivně spojit ekonomický aspekt odpovědného chování firmy.

# Prožitkový workshop komunikace s osobami se zdravotním postižením

**Komu je workshop určen:**

Workshop je určen firmám a institucím poskytujícím služby či pracovníkům, kteří jsou v přímém kontaktu se svými klienty. Cílem je připravit zaměstnance na komunikaci a poskytnutí služby lidem s různými druhy zdravotního postižení. Hlavními cílovými skupinami jsou lidé s tělesným, zrakovým a sluchovým postižením. Každé školení je šité na míru danému sektoru (bankovnictví, telko, poradenství, atd.), včetně vytipování vhodných služeb pro tuto klientelu.

Dle statistik tvoří lidé se zdravotním postižením cca 10% populace. Jedná se tedy o nezanedbatelný segment zákazníků. Tito lidé jsou v dnešní době již běžnou součástí života společnosti. Není proto divu, že řada významných obchodníků své produkty a služby přizpůsobuje i tomuto okruhu zákazníků a maximalizuje své zisky tím, že obsazuje tuto poměrně specifickou, ztěžka dostupnou a uzavřenou část trhu.

Konkurenční výhody takovýchto firem jsou: rychlejší obslužnost zákazníků se specifickými potřebami, lepší orientace v potřebách klienta, vyšší spokojenost a lepší zákaznická zkušenost.

**Výsledkem je motivovaný zaměstnanec, který umí bez rozpaků zaujmout klienta se zdravotním postižením, navodit prostředí důvěry, nabídnout vhodnou službu a vytvářet tím dlouhodobý úspěšný vztah pracovník - klient.**

„Skvěle sestavené interaktivní školení, které pomůže lidem, kteří jednají se zákazníky, zbořit bariéry. Díky možnosti si vše ozkoušet na vlastní kůži se naši zaměstnanci velmi snadno vžili do role zákazníků s postižením. Sami účastníci hodnotí školení jako jedno z nejužitečnějších, které kdy měli. Dostat návod na to, jak umožnit zákazníkovi, aby se cítil u nás příjemně a zároveň vědět, co mu přesně nabídnout a jakým způsobem, aby mohl našich služeb skutečně využít naplno, je skvělým přínosem pro každou firmu. Fakt, že školení jsou dělána na míru jednotlivým firmám je skvělým bonusem. Konzultanti si procvičili nejen měkké dovednosti, ale znají potřeby zákazníků s různým typem postižení i v oblasti telekomunikačních technologií. Vyšší zákaznická spokojenost, jistota našich zaměstnanců a kratší doba obsluhy jsou výsledkem těchto školení. Každý z lektorů navíc do školení vnáší vlastní příběh a i díky tomu jsou školení tak jedinečná.“ Petra Šebo, Reputace a společenská odpovědnost, Telefónica CR

**Obsah workshopu:**

Interaktivní workshop je tematicky rozdělen do tří okruhů (3 okruhy = 1 školící den). Každý okruh se věnuje jednomu druhu postižení a je dotován časem 90 min. Obvyklý počet účastníků jednoho školení je cca 15 osob. Počty účastníků je možné individuálně domluvit dle objednatele.

1. **Lidé s tělesným a mentálním postižením**
* Druhy tělesného postižení
* Specifika komunikace s cílovou skupinou
* Kompenzační či specifické pomůcky
* Přístupnost (bezbariérovost) prostředí provozovny (prodejny apod.)
* Praktická zkouška pohybu na vozíku (při skupinkách do 15 osob)
* Diskuze
1. **Lidé se zrakovým postižením**
* Zrakové postižení
* Specifika komunikace s cílovou skupinou
* Kompenzační či specifické pomůcky
* Přístupnost prostředí provozovny (prodejny apod.)
* Možnost vyzkoušet si pohyb s bílou holí (při skupinkách do 15 osob)
* Diskuze
1. **Lidé se sluchovým postižením**
* Sluchové postižení
* Specifika komunikace s cílovou skupinou
* Prostředí provozovny
* Diskuze

**Lektoři:**

Workshopu se účastní vždy jeden lektor, který je zároveň zástupcem cílové skupiny a lektor s praktickými zkušenostmi s cílovou skupinou. Celkem tedy 6 lektorů.

**Místo workshopu:**

Workshop je nejlépe pořádat přímo v prostorách objednatele. V učebně či zasedací místnosti, s možností vstupu přímo do provozovny. Účastníci si tak mohou vyzkoušet přímo v daném prostředí zákaznickou zkušenost člověka s postižením. Pokud to není možné a objednatel nemá k dispozici vhodné bezbariérové tréninkové prostory, je možné využít osvědčené prostory v Praze.

**Další služby:**

Od našeho týmu je dále možné objednat další služby.

**Posouzení a poradenství v oblasti bezbariérovosti provozovny (prodejny)** – naši pracovníci navštíví provozovnu a posoudí z hlediska bezbariérovosti dle platných předpisů a uživatelského využití. Doporučíme případné vhodné úpravy a obstaráme dodavatele.

**Celý workshop může být fakturován v rámci náhradního plnění dle zákona.**