

de warmste entree

een project van **comeos**

Geef klanten met een beperking een leuke winkelervaring

Tips voor een warm onthaal



Samen leggen we elke klant in de watten



Beste collega,

Winkelen of op restaurant gaan moet leuk zijn voor iedereen. Ook voor klanten die in een rolstoel zitten, minder mobiel, blind of doof zijn.

Daarom doen we mee met De Warmste Entree. Net als duizenden andere winkels en restaurants in België openen we onze deuren en harten zo breed mogelijk. En geven we elke klant een warm welkom.

Weet je niet meteen hoe je gasten met een beperking een aangename winkelervaring bezorgt? Wij helpen je op weg met onze tips.

De belangrijkste tip: wees gewoon je vriendelijke zelf!

Bedankt om mee te doen, samen gaan we voor een glimlach :-).

Bedankt om mee te doen!

Zonder jou geen Warmste Entree, een dikke merci!

Zit je nog met een vraag?

Trek aan de mouw van je manager of neem een kijkje op www.warmsteentree.be.

Snelle communicatietips

- Doe gewoon, richt je op de mens en niet op de beperking.
- Geef klanten nooit het gevoel dat ze een beperking hebben.
- Betuttel je klant nooit.
- Praat tegen je klant, niet de begeleider/partner.
- Hou oogcontact (tenzij je merkt dat je klant dit ongemakkelijk vindt, maak dan wat minder oogcontact).
- Roepen helpt nooit.
- Draai je lichaam en gezicht naar je klant toe.
- Blijf rustig en geduldig.
- Stel open vragen. Zo kan je klant zelf reageren en eventueel hulp vragen.

Snelle luistertips

- Spreek rustig en duidelijk.
- Stel korte, concrete, directe vragen en wacht geduldig op het antwoord.
- Luister heel aandachtig.
- Laat de klant uitspreken.
- Begrijp je de vraag niet? Zeg 't gewoon.
- Herhaal en vat samen om te checken of je het goed begrepen hebt.



Help een klant in een rolstoel

Communicatietips

- Zet je op dezelfde hoogte als je klant of op 1,5 m afstand.
- Gebruik geen verkleinwoorden of betuttelende taal.
- Vraag meteen of je kan helpen en hoe.

Praktische tips

- Maak doorgangen vrij, schuif stoelen aan de kant en geef moeilijk bereikbare spullen aan.
- Neem aankopen en jassen aan en leg ze in een pashokje of aan de kassa.
- Help met betalen als je klant niet aan het betaalapparaat kan.

Help een blinde of slechtziende klant



Communicatietips

- Spreek rustig en duidelijk.
- Zorg dat er niet te veel lawaai is, ook niet op de achtergrond.
- Ga recht voor je klant staan, zodat die je goed hoort.
- Stel jezelf voor; vraag of je kan helpen bij de aankoop of bestelling.
- Help met het lezen van etiketten of geef productadvies.

Praktische tips

- Overloop het menu of productaanbod.
- Bied eventueel een QR-code aan voor het lezen van het menu of de klantenkaart.
- Verwijder obstakels zoals kaarsen, vazen ... en zorg voor orde in je zaak.
- Laat je klant je producten aanraken.
- Beschrijf duidelijk wat waar ligt (in de rekken of op het bord).
- Leg zo duidelijk mogelijk uit wat je doet. Zeg niet 'hier' en 'daar', maar 'links', 'rechts', 'boven', 'onder', 'op 3 uur' ...
- Bied je elleboog of schouder aan als je iemand wil meenemen naar een plek in je zaak.
- Geef een geleidehond wat water.
- Raak je klant niet ongevraagd aan (het kan de klant opschrikken).

Help een dove of slechthorende klant



Communicatietips

- Heeft je klant iemand mee die tolkt? Kijk dan toch je klant aan, niet de begeleider.
- Zorg dat hij of zij kan liplezen: hou je gezicht vrij, ga in het licht staan en vermijd tegenlicht.
- Spreek rustig en duidelijk en blijf ter zake.
- Gebruik gebaren en mimiek.
- Vermijd te veel (achtergrond)lawaai.

Praktische tips

- Gebruik de gebaren die je intuïtief kent: betalen, eten, drinken, grotere maat ...
- Of schrijf kort op wat je wil zeggen. Gebruik eventueel folders, je menukaart of je website om iets te tonen.
- Regel omruilen, bestellingen, vragen zoveel mogelijk via mail of sms.



Help een neurodivergente klant*

Communicatietips

- Richt je tot je klant zelf, wees open en raak je klant niet ongevraagd aan.
- Gebruik eenvoudige en duidelijke taal.
- Gesproken taal is belangrijk. Spreek rustig, in korte en duidelijke zinnen.
- Gebruik labels, pictogrammen, symbolen en schema's.
- Ga open het gesprek aan, zonder vooroordelen over wat je klant kan of weet.

Praktische tips

- Vraag eerst of je kan helpen en hoe.
- Check of je klant meer info nodig heeft en bied een rustige (kleed)plaats aan.
- Als het kan, laat dan altijd dezelfde medewerker helpen.
- Zorg voor structuur en orde in je winkel of restaurant.
- Zet de muziek niet te luid en zorg voor een rustige verlichting.

*Een neurodivergente klant is een klant van wie de hersenen anders werken, bijvoorbeeld een klant met een verstandelijke beperking, met dyslexie of op het autismespectrum. Vaak is dat niet zichtbaar.

