

# טיפים שימושיים לשיפור העסקים

## חניות נגישות (גם) ללקוחות עם מוגבלות

### בדרך לחנות

❖ חנית נכים קרובה ודרך נגישה מהחניה, ממקום להורדת נוסעים ומתחנת אוטובוס קרובה ועד לפתח הכניסה לחנות תאפשר גם ללקוחות עם מוגבלות להגיע לחנות שלכם בנוחות ובבטחה.

### הכניסה

מדיניות הנגישות שלכם מתחילה כבר בכניסה הראשית לעסק/חנות.  
❖ רוחב פתח הכניסה לפחות 80 ס"מ.  
❖ סמנו דלתות זכוכיות כדי שגם ללקוחות עם ליקויי ראייה יראו את הדלת.

### שילוט

❖ שילוט ברור בצבעים ניגודיים וכתב גדול בחזית החנות יאפשר ללקוחות ולקוחות פוטנציאליים למצוא בקלות את הדרך אליכם.  
❖ שלטים ברורים מבחינת גודל, צבע, סמלים ושפה ישפרו את ההתמצאות בתוך החנות.  
המלצה:

הציבו בחזית החנות שלט המציג את מדיניות הנגישות שלכם (כגון סמלי נגישות) ומזמין ללקוחות עם מוגבלות לערוך את קניותיהם בחנות.

### סידור פנים החנות

❖ מעברים ברוחב של 90 ס"מ לפחות.  
❖ שטח סיבוב לכיסא גלגלים ליד הכניסה, הקופה ובקצה המעבר.  
❖ דלפק להעברת מוצרים בגובה של לא יותר מ – 90 ס"מ, קופה לתשלום בגובה של לא יותר מ – 80 ס"מ כדי לאפשר קבלת שירות ותשלום ללקוחות בכיסא גלגלים או נמוכי קומה.  
המלצות:

סדרו את הסחורה כך שאותם המוצרים יימצאו בגבהים שונים.  
הניחו את המוצרים היותר פופולאריים על מדפים נוחים לגישה.

## המתנה בתור

- ❖ שטח רצפה פנוי להמתנה של לקוח בכיסא גלגלים.
  - ❖ כיסא מותאם (יציב, גובה ישיבה 45-50 ס"מ עם משענות ידיים) ללקוחות המתקשים להמתין בעמידה במקום נוח להמתנה.
- המלצות:

אפשרו חלופות להליך ההמתנה עבור לקוחות שאינם יכולים לעמוד ולחכות. הציעו שירות ללא תור ללקוחות עם מוגבלות כדי למנוע מהם מתחים מיותרים. הציבו שילוט המצהיר על מדיניות זו כדי שהלקוחות האחרים לא יכעסו.

## תאי הלבשה/מדידה

- ❖ התאימו את הגודל של תא הלבשה אחד לפחות עבור לקוח בכיסא גלגלים.
- ❖ הציבו כיסא מותאם לפחות בתא הלבשה אחד. וודאו שהכיסא מתאים לצורכי הלקוח המתקשה בעמידה (מבחינת גובה ישיבה, עם או בלי משענות ידיים).

## תאורה

- ❖ תאורה טובה ללא בוהק וסנוור חשובה במיוחד ללקוחות עם ליקויי ראייה. התאימו את התאורה כך שלא ייווצר בוהק ממשטחים מבריקים.

## שיפור השירות

- ❖ מומלץ לבדוק האם תוכלו לשפר את שירות הלקוחות בדרכים נוספות: ליווי אישי במהלך הקניה, שירות עד הבית, הזמנות באינטרנט או בטלפון כל אלה יכולים להועיל ללקוחות רבים.
- ❖ מומלץ לוודא שאחד מחבריות/ות הצוות פנוי כדי לסייע ללקוחות המבקשים עזרה.

## שירות אדיב, נגיש ורגיש

- ❖ שירות נגיש ללקוחות עם מוגבלות חשוב לא פחות מהתאמת נגישות הסביבה.
- ❖ הדריכו היטב את הצוות כיצד לתת שירות נגיש.

## **הנגשתם את החנות**

### **ועדיין אינכם מוצפים בהמוני לקוחות עם מוגבלות?**

## פרסום

- ❖ פרסמו את נתוני הנגישות בסביבה במבנה ובשירות כדי שאנשים עם מוגבלות ידעו שכדאי להם לבצע את קניותיהם בחנות שלכם.
- ❖ פרסמו מפה לאוזן, בכתב, בעיתונות המקומית, באתר האינטרנט, באמצעים קוליים ובכל האמצעים בהם אתם נוהגים לפרסם את העסק שלכם.
- ❖ ודאו שהפרסום שלכם נגיש לאנשים עם מגוון רחב של יכולות וצרכים כדי שהמידע יגיע למקסימום לקוחות פוטנציאליים.