

Bedienung einer blinden oder sehbehinderten Person

TopService

Mit diesen einfachen TopService Standards unterstützen Sie blinde oder sehbehinderte Menschen während eines Einkaufs:



Sprechen Sie blinde oder sehbehinderte Personen direkt von vorne an. Stellen Sie sich vor und bieten Sie Unterstützung an.



Zur Begleitung bieten Sie Ihren Ellenbogen zum Halten an und stellen Sie sich in kleinem Abstand vor die Person mit Sehbehinderung. Geben Sie klare Anweisungen, was sich wo befindet.



Weisen Sie aktiv auf Aktionen, Neuheiten und besondere Produkte hin. Informieren Sie den Kunden über Preisangaben und Verfalldatum.



Beschreiben Sie die Auswahl und Eigenschaften der Produkte: «Es gibt ein Weissbrot, ein Vollkornbrot, usw...»



An der Kasse nennen Sie bitte den Wert der einzelnen Noten und Münzen des Rückgelds. Legen Sie dabei immer zuerst die Münzen und anschliessend die Noten in die Hand der Kundin / des Kunden. Das Rückgeld bleibt somit ungefährdet in der Hand.

Hinweise wie «dort» oder «da» sind nichtssagend.
Tipps wie «links», «mehr rechts» oder «zwei Meter vor Ihnen» sind präzis.

Der Blindenführhund darf eine blinde oder sehbehinderte Person in alle Migros Verkaufsstellen begleiten.

