

Guide à l'usage du personnel de vente:

Comment accueillir une personne aveugle ou malvoyante dans le magasin?

Voici quelques gestes simples à effectuer pour aider une personne aveugle ou malvoyante dans ses achats:



1. Placez-vous bien en face de la personne, présentez-vous et proposez votre aide.



2. Proposez à la personne votre bras, qu'elle saisira au niveau de votre coude. Placez-vous ensuite à environ un pas devant elle et guidez-la jusque dans le rayon où elle souhaite se rendre.



3. Décrivez à la personne le choix de produits disponibles en précisant leurs caractéristiques (p. ex. : «Il y a du pain blanc, du pain complet foncé, etc.»).



4. Informez la personne sur les actions, les nouveautés et les produits qui sortent de l'ordinaire, ainsi que sur les prix et les dates de péremption.



5. Lorsque vous rendez la monnaie à la caisse, annoncez la valeur de chaque billet et de chaque pièce rendus. Remettez à la personne d'abord la monnaie puis les billets pour éviter que l'argent lui tombe des mains.

Le saviez-vous? Le chien guide d'aveugle est autorisé à entrer dans les magasins Coop.