

# Bättre kundservice för synskadade



foto: Alexander Ruas/SRF

När du visar en vara fråga om kunden vill känna på den.  
Man får säga "titta" till en kund som inte ser.

I det här informationsbladet får du som är anställd i en butik tips på vad du kan göra för att ge en bra service till synskadade kunder.

Framför allt måste det i butiken finnas en möjlighet för synskadade kunder att kunna kalla på uppmärksamhet från personalen.

## Bra service:

- En bemannad informationsdisk eller liknande där kunder kan begära hjälp med att handla i butiken.
- Kassan ligger nära ingången och där kan kunden begära hjälp.
- Kunden kan ringa i förväg och avtala tid med någon i personalen.

## Att ge personlig service

- Att kunna få personlig service i din butik är mycket viktigt för synskadade. Om du

märker att en kund är synskadad fråga om du kan hjälpa till, och om han eller hon vill bli ledsagad runt i butiken.

- Att ledsaga innebär att du erbjuder din arm till kunden, som kan hålla runt din högra eller vänstra armbåge eller överarm när ni går runt i affären. Tänk på att ta ut svängarna ordentligt när ni går runt hörn eller montrar. Varna för hinder som står i vägen.
- Fråga om kunden är intresserad av kampanjer och extraerbjudanden i affären. Annars är det kunden som ska tala om vad den vill ha.
- När du visar en vara fråga om kunden vill känna på den. Man får säga "titta" till en kund som inte ser. ➤

## Bättre kundservice för synskadade, fortsättning:



foto: Peter Holgersson/SRF

Det är bra om ni i affären kan ordna en plats för ledarhunden att vila på medan kunden handlar.

- Fråga om kunden vill veta vilken färg en vara har. Om det gäller kläder var ärlig. Säg till om du inte tycker att färgen eller modellen passar.
- Informera om bäst-före-datum för matvaror.
- Informera om tvättråd av kläder eller annan skötsel av varan. Speciellt viktigt är att informera om ett plagg eller en vara ska behandlas särskilt försiktigt, till exempel kemtvätt.
- Om du arbetar i en disk med kösystem, är det bra om du ropar upp det aktuella könumret.  
Var också observant på om det finns en synskadad kund som har svårigheter att hitta apparaten för kölappar. Du kan antingen visa personen till apparaten eller låta honom eller henne bli betjänad utan kölapp.

### Övrig service

- En del synskadade har ledarhundar. Det är bra om ni i affären kan ordna en säker plats för ledarhunden att vila på medan kunden går runt i butiken.
- Din butik kan nå synskadade kunder genom att annonsera i tidningar som riktar sig till synskadade.  
Rikstäckande butiker kan annonsera i till exempel förbundstidningen SRF Perspektiv som alla medlemmar har. Kontakta SRF för mer information.  
Synskadade kunder på orten kan du nå genom att annonsera i lokala taltidningar. Kontakta SRF där du bor för mer information, eller kontakta SRF:s rikskansli.

### Mer information

Besök gärna vår hemsida [www.srf.nu](http://www.srf.nu) och ladda hem andra informationsblad till exempel om ledsagning, om bra butik för synskadade och om märkning av varor.

---

Synskadades Riksförbund är landets företrädare för personer med synnedsättning.

Denna info finns i tryckt text, punktskrift, word-fil och DAISY. Laddas ner på [srf.nu](http://srf.nu) eller beställs hos SRF Materialservice, tel: 08-39 90 00 eller via e-post: [material@srf.nu](mailto:material@srf.nu)