

01



Guías para el comercio de proximidad

GUÍA PARA UN COMERCIO AMIGABLE

GUÍAS COMERCIO

Oficina Comercio y Territorio - PATECO



Adaptación al ámbito valenciano de la **“Guía de amigabilidad para establecimientos. Comercio y Restauración”** dentro de la iniciativa Euskadi Lagunkoia. Euskadi Lagunkoia es una iniciativa del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que promueve la participación ciudadana y del sector público, privado y social para desarrollar un movimiento de amigabilidad en el País Vasco en el fomento de entornos de vida facilitadores para las personas que envejecen.

Se basa en la iniciativa “Age-friendly Environments Programme” promovida por la Organización Mundial de la Salud. En el marco de este proyecto, se puso en marcha el programa “Establecimiento Amigable” con la colaboración del Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad del Gobierno Vasco.

Autores: Matia Instituto

Ainara Tomasena, Alvaro García, Elena del Barrio, Pura Díaz-Veiga, Mayte Sancho.

Con la colaboración para el módulo demencias de Matia Fundazioa y AFAGI: Enrique Arriola, Cristina Buiza, Javier Yanguas, Koldo Aulestia, Marisa Ortigosa y personas usuarias de AFAGI.

Los datos para la Comunitat Valenciana han sido actualizados con fuentes indirectas, entre otros, el Instituto Nacional de Estadística.

Autores adaptación ámbito valenciano: Oficina Comercio y Territorio

Oficina Comercio y Territorio - PATECO



Índice de contenidos

<u>El PIC+S 2016.</u>	5
<u>¿Por qué esta población?</u>	7
<u>Establecimiento amigable.</u>	9
<u>Pérdida de movilidad.</u>	11
<u>Disminución de la visión.</u>	13
<u>Disminución de la audición.</u>	17
<u>Deterioro cognitivo.</u>	19
<u>Servicios adicionales.</u>	25
<u>Autoevaluación.</u>	27





EL PIC+S 2016.

La presente Guía Digital se enmarca dentro de las acciones del Plan de Innovación y Sostenibilidad Comercial 2016 promovido por la Conselleria d'Economía Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

Vivimos en una sociedad cada vez más envejecida, con un porcentaje de personas mayores de 65 años que en la Comunitat Valenciana alcanza el 18,4% del total de población (INE, 2015) y que se estima se incrementará en los próximos años.

Este proceso de envejecimiento de la población incidirá notablemente en los hábitos y necesidades de los consumidores, que verán más limitada su capacidad de desplazamiento y por tanto van a demandar más proximidad en la oferta comercial y de servicios, entornos urbanos más cómodos, más adaptados y más accesibles; además, demandarán productos más funcionales y adaptados a sus características, más servicios y una atención a medida de sus necesidades.

Ante esta realidad, aumentar la calidad en la atención al cliente de las personas mayores supone para el comercio una interesante oportunidad, especialmente para el pequeño establecimiento, ya que las personas de mayor edad son habituales de este tipo de locales.

La primera guía dentro del bloque de "Guías para el comercio de proximidad" va dirigida a este segmento de consumidores, con orientaciones dirigidas a los establecimientos comerciales, de forma que puedan mejorar su atención a estos clientes. Esta guía busca hacer que los establecimientos sean más amigables para sus clientes, adecuándolos a las necesidades de las personas mayores, para que puedan seguir desarrollando su vida en el entorno habitual de la forma más autónoma posible.

Las personas mayores suelen ser clientes fieles, buenos conocedores de los productos que adquieren, compradores diarios y demandantes de una atención personalizada, generando así una relación de confianza con el comerciante.



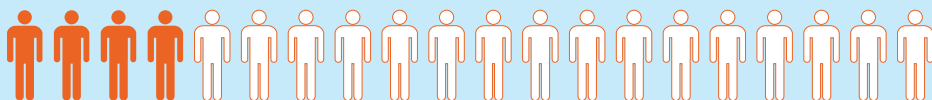
2015

914.839

personas que han superado los 65 años
en la Comunitat Valenciana

18,4%

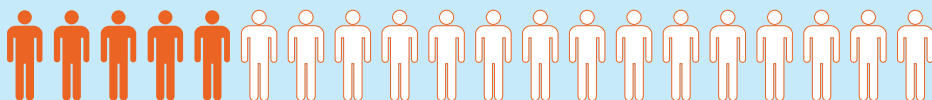
de la población de la
Comunitat Valenciana



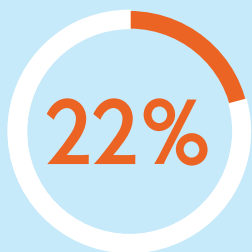
2019

25,7%

personas que superaran los 65 años
en la Comunitat Valenciana en el año 2019



¿Por qué esta población?



de las personas mayores de 65 años declaran tener dificultades a la hora de realizar la compra



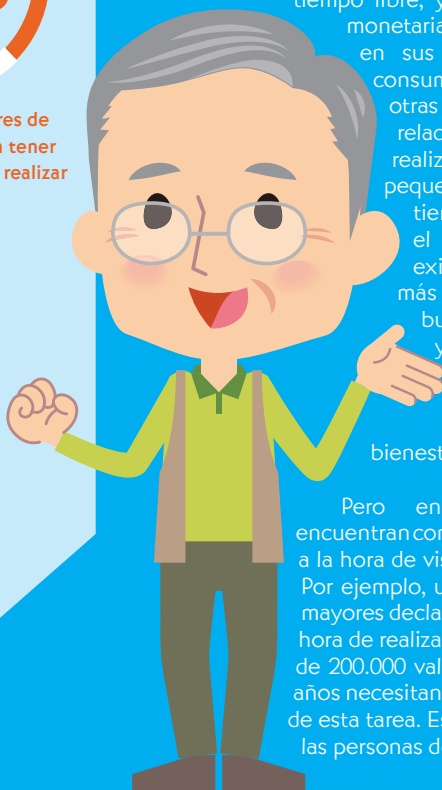
de las personas mayores de 80 y más años declaran tener dificultades a la hora de realizar

La Comunitat Valenciana cuenta en la actualidad con 914.839 personas que han superado los 65 años (INE, 2015). Esto supone que aproximadamente 2 de cada 10 personas (18,4%) son personas mayores de 65 años. En 2029, esta cifra ascenderá a 1 de cada cuatro (25,7%).

Las personas mayores son grandes consumidoras. La media de gasto per cápita en bienes adquiridos en el comercio minorista por los valencianos de 65 y más años es de 68,9 euros a la semana, cifra ligeramente superior al gasto per cápita medio para población valenciana que asciende a 61,5 euros.

Este proceso de envejecimiento de la población ha dado lugar a un segmento de consumidores con características y hábitos propios, caracterizado por disponer de mayor tiempo libre, y con mayor estabilidad monetaria, aspectos que inciden en sus hábitos de compra y consumo. Además, existen otras implicaciones claras en relación con el consumo: realizan compras más pequeñas y más frecuentes, tienen limitaciones para el desplazamiento lo que exige una oferta comercial más próxima, premian el buen servicio con fidelidad y lealtad, realizan una mayor demanda de productos funcionales ligados a la salud, bienestar, etc.

Pero en muchos casos se encuentran con problemas o dificultades a la hora de visitar un establecimiento. Por ejemplo, un 22,2% de las personas mayores declaran tener dificultades a la hora de realizar la compra, es decir, más de 200.000 valencianos mayores de 65 años necesitan ayuda para la realización de esta tarea. Esto ocurre en el 32,8% de las personas de 80 y más años.





Pérdida de movilidad



Disminución de la visión



Establecimiento amigable

A continuación, se muestran las pautas y recomendaciones para prestar un servicio de calidad a todas las personas y en especial a las personas mayores, compensando las necesidades que puedan presentar en diferentes ámbitos como:

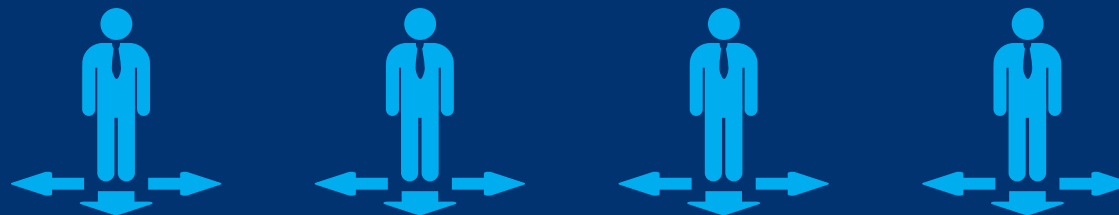
1. Pérdida de movilidad.
2. Disminución de la visión.
3. Disminución de la audición.
4. Deterioro cognitivo.

Disminución de la audición



Deterioro cognitivo





Algunos consejos para mejorar la movilidad de sus clientes en el establecimiento:

-  Si la entrada no es a nivel de suelo, considerar la instalación de una rampa.
-  Dejar las puertas y lugares de paso con espacio amplio. Si es posible, que sea suficiente para el acceso de una silla de ruedas (90cm como mínimo).
-  Disponer el suelo liso o libre de obstáculos.
-  Retirar las alfombras, o ponerlas encastradas al suelo (si son muy finas, poner pegadas al suelo)
-  Colocar los objetos a una altura adecuada o asegurar que el personal esté disponible para ayudar a las personas con dificultades para alcanzar esos productos.
-  Poner una silla o banco para el descanso durante la espera.
-  Disponer un banco o silla fuera de su negocio para el descanso y apoyo de paseantes.



Para más información sobre normativa de accesibilidad de accesibilidad consulte:

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad del Código Técnico de la Edificación.
Manual para un entorno accesible. Real Patronato sobre Discapacidad. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid, 2005.

Pérdida de movilidad

¿Qué es la pérdida de movilidad?

A medida que se envejece se van produciendo una serie de cambios que van limitando los movimientos de las personas. La pérdida de movilidad se relaciona con: la disminución de la fuerza muscular, la pérdida de elasticidad en las articulaciones, la disminución de la agudeza visual o alteración del equilibrio.

Estas situaciones se agravan en la mayoría de las ocasiones por la presencia de diferentes enfermedades (artrosis, osteoporosis, etc.) y pueden suponer un aumento en la probabilidad de caídas. Lo que conlleva, en muchos casos, a la reducción de los lugares visitados.



personas entre 65 y 74 años
con dificultades en la
movilidad



personas mayores de 85 años
con dificultades en la
movilidad

¿Por qué necesitamos conocerlo?

El 28,7% de las personas entre 65 y 74 años tienen dificultades en la movilidad, elevándose al 79,3% entre las personas de 85 y más.

Los factores ambientales están implicados en el 30-40% de las caídas. El piso irregular, las escaleras, la iluminación deficiente, los obstáculos en pasillos, etc. dificultan la movilidad para personas con baja visión, problemas de equilibrio, o usuarias de sillas de ruedas y andadores.

Ayude a prevenir las caídas eliminando las barreras físicas. Cree un entorno seguro que anime a sus clientes de más edad a seguir visitando su establecimiento.



Algunos consejos para mejorar la visibilidad en el establecimiento:

- ❏ Si la entrada no es a nivel de suelo, considerar la instalación de una rampa. Tener una buena iluminación natural.
- ❏ Disponer de una buena iluminación artificial.
- ❏ Instalar luces adecuadas especialmente en los pasillos, zonas oscuras, zonas de acceso o escaleras.
- ❏ Evitar deslumbramientos.
- ❏ Mejorar la iluminación de las zonas oscuras.
- ❏ Contar con gafas para vista cansada o una lupa para que personas con dificultades de visión puedan leer las especificaciones de los productos, información, menús, etc.
- ❏ Ofrecer ayuda para la lectura en voz alta de los materiales si la persona lo necesita.
- ❏ Ofrecer la información en valenciano y castellano siempre que sea posible.



Disminución de la visión

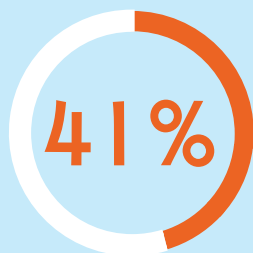
¿Qué es la disminución de la visión?

El proceso del envejecimiento normal del ojo conlleva deterioro visual, si a esto se le suman enfermedades degenerativas el problema se agrava. La función visual se ve alterada con el paso del tiempo en: la agudeza visual, el campo visual, las alteraciones de la musculatura interna del globo ocular, del contraste, del color, etc.

Entre los sentidos más afectados por el envejecimiento están la vista y el oído, siendo la visión el que más puede repercutir en la relación de la persona mayor con su entorno.



personas entre 65 y 74 años
con algún tipo de
limitación visual



personas mayores de 85 años
con algún tipo de
limitación visual

¿Por qué necesitamos conocerlo?

Un 19,5% de las personas de 65 a 74 años tiene algún tipo de limitación para ver y más de un 41,0% de las personas de 85 y más.

Las alteraciones de la vista tienen un valor especial en las personas mayores por su frecuencia y por su importancia a la hora de mantener su independencia.

Para mejorar en la atención al cliente tenga en cuenta la iluminación, la seguridad y el acceso a la información disponible de su establecimiento.



Algunos consejos para mejorar el material impreso de su establecimiento son:



Texto en color oscuro sobre fondo claro plano, evitando hacerlo sobre dibujos o fotografías. En este caso, los textos irán enmarcados y el recuadro tendrá un color plano para asegurar el contraste.

Correcto



Los textos se escribirán preferentemente en **letra minúscula**.

Mejor lectura

PEOR LECTURA



La fuente ha de ser SansSerif (aquel que no tiene pequeños elementos decorativos): Arial, Arial Narrow, Arial Rounded MT Bold, Century Gothic, Chicago, Helvetica, Geneva, Impact, Monaco, MS SansSerif, Tahoma, Trebuchet MS y Verdana.

Tipo de letra sin serifa

Tipo de letra con serifa



Se debe **evitar la letra cursiva o el subrayado**. En caso de querer resaltar algún aspecto es preferible utilizar la **negrita**.

Mejor lectura

Peor lectura

Disminución de la visión



El tamaño de la letra ha de ser lo mayor posible. En el caso de que sea folletos o impresos, se recomienda que como mínimo el tamaño de letra sea de 12, recomendado 14.

Mejor lectura

Peor lectura



No utilizar más de dos tipos de letra (uno para los títulos y otro para el cuerpo del texto).

Mejor lectura

Peor lectura



Se debe asegurar una buena separación de los párrafos.

Mejor lectura
Mejor lectura

Peor lectura
Peor lectura



El texto debería ir alineado en el margen izquierdo.

Mejor lectura

Peor lectura



Es recomendable expresar los números en cifras y no en letras: 3 en vez de tres.

1.260 €

Mil doscientos sesenta euros



Deberían evitarse los números romanos.

1.260 €

MCCLX €



El texto será visto a

La altura de la letra será

A menos de 0'50 metros	----->	2 a 5 mm
Entre 0'5 y 0'9 metros	----->	5 a 9 mm
Entre 0'9 y 1'8 metros	----->	9 a 18 mm
Entre 1'8 y 3'6 metros	----->	18 a 30 mm
Entre 3'6 y 6 metros	----->	30 a 50 mm



Algunos consejos para mejorar la audición en el establecimiento son:

- » Reducir el volumen de la música. La música alta es una dificultad añadida para todas las personas.
- » La música ambiental a menudo resulta ser "ruido de fondo"; considerar el impacto que la música tendrá en la capacidad para llevar a cabo conversaciones. Se recomienda establecer unas horas sin música y/o áreas tranquilas, como mesas o zonas específicas.
- » Utilizar distintas opciones para reducir el ruido: paredes gruesas con buena insonorización, ventanas con cristales dobles, apague o sustituya ventiladores, maquinaria que genere ruido, mantenga cerradas las puertas y ventanas que dan a espacios ruidosos.
- » Si usted realiza una reforma, incluir sistemas de absorción del sonido e insonorización.
- » Para la comunicación oral, hablar de forma clara y repetir siempre que sea necesario.
- » Disponer de información sobre la oferta de su establecimiento en papel.



Disminución de la audición

¿Qué es la disminución de la audición?

En las personas mayores la pérdida de la audición es relativamente frecuente y es causada, tanto por enfermedades del oído (tapón, otitis, etc.) como por cambios relacionados con el envejecimiento.

La pérdida de la audición es bilateral, de comienzo paulatino y afecta más y más precozmente en sonidos agudos; también provoca interferencias en la comprensión de conversaciones en ambientes ruidosos.

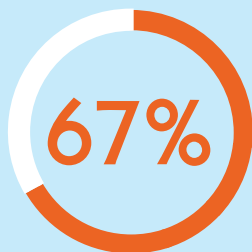


personas entre 65 y 74 años
que sufren limitaciones
para oír

¿Por qué necesitamos conocerlo?

El 30,0% de las personas de entre 65 a 74 años sufren limitaciones para oír, esta proporción aumenta hasta 67,1% entre los mayores de 85 años.

Evitar el ruido, la música alta o hablar con claridad son aspectos importantes para hacer de su negocio un lugar más amigable.



personas mayores de 85 años
que sufren limitaciones
para oír



¿Cómo sabemos que alguien tiene deterioro cognitivo?

A las personas con deterioro cognitivo les ocurren cosas que nos pueden pasar a cualquiera alguna vez, pero a ellas les pasan más a menudo y de manera más intensa. De forma gradual van necesitando ayuda para afrontar dificultades como:

- 1) Olvidos frecuentes.
- 2) Desorientación.
- 3) Dificultades para resolver problemas.
- 4) Alteración del razonamiento y de la planificación.
- 5) Dificultades en la comprensión.
- 6) Dificultades en la expresión.
- 7) Cambios de comportamiento.



Deterioro cognitivo

¿Qué es deterioro cognitivo?

El deterioro cognitivo es un síndrome relacionado con diferentes enfermedades neurodegenerativas que afectan al cerebro y que se caracteriza por: cambios de humor, disminución de la memoria, de la orientación, la organización, el lenguaje, la comprensión o la capacidad de solución de problemas.

La mayoría de las personas con deterioro cognitivo superan los 65 años, pero en algunas ocasiones pueden ser más jóvenes.



personas mayores de 65 años
afectadas por algún tipo
de demencia

¿Por qué necesitamos conocer el deterioro cognitivo?

Actualmente se estima que afecta a 1 de cada 10 personas con más de 65 años. Entre los mayores de 85 años afecta a 1 de cada 3. Lo que significa que unas 120.000 personas en la Comunitat Valenciana pueden encontrarse en esta situación.



personas mayores de 85 años
afectadas por algún tipo
de demencia

Las personas con deterioro cognitivo se adaptan a sus limitaciones seleccionando las actividades cotidianas a realizar con el objetivo de mantener su autonomía y sentirse bien, útiles y capaces.

Las actividades seleccionadas se convierten en rutinarias, desarrollándose de una forma muy rígida, porque así se obtiene seguridad y control.

Es posible que dentro de esas rutinas esté realizar la compra o acudir a un bar, siempre a la misma hora, del mismo modo, etc.

Desde los establecimientos se les debe animar a continuar con esas rutinas y visitando su tienda, bar, supermercado, etc. ya que estas rutinas son la base de su autonomía y de su calidad de vida.



¿Qué implicaciones tiene en un establecimiento? y cómo ayudar

¿Qué implicaciones tiene en un establecimiento?	¿Cómo ayudar?
OLVIDOS FRECUENTES:	PAUTAS:
La persona puede no acordarse de qué había ido a hacer ahí, lo que iba a hacer a continuación o encontrar lo que quiere.	<ul style="list-style-type: none">▶ Con tranquilidad recordar donde se encuentra y qué suele hacer ahí.▶ En el caso de comercios, preguntar si ha traído lista de la compra.▶ En el caso de restauración, si es un cliente frecuente, preguntar si quiere tomar lo de siempre.
Olvidar pagar u olvidar el número secreto de la tarjeta de crédito.	<ul style="list-style-type: none">▶ Ayudar con el pago (ver: Dificultades para resolver problemas)
Acudir a realizar la misma tarea varias veces en el mismo día (comprar lo mismo, etc.)	<ul style="list-style-type: none">▶ Comentar que ya ha realizado esa tarea con anterioridad y preguntar si todavía necesita hacerla.▶ Si parece desorientado/a, aconsejar no realizarla de nuevo.
Compra: En el caso de establecimientos con básculas para pesar los productos: <ul style="list-style-type: none">▶ Dificultad para diferenciar el precio del número de producto.▶ Olvido del número del producto.▶ No encontrar el número necesario en el panel del peso.	<ul style="list-style-type: none">▶ Apoyar en la compra de este tipo de productos.

Deterioro cognitivo

¿Qué implicaciones tiene en un establecimiento?	¿Cómo ayudar?
DESORIENTACIÓN:	PAUTAS:
¿Dónde estoy? ¿Cómo he llegado aquí? o ¿quién es usted? Pueden ser preguntas de una persona desorientada.	► Resolver con calma y tranquilidad. Si es un cliente habitual, comentar lo que suele hacer en su establecimiento.
<ul style="list-style-type: none"> ► Dificultad para encontrar donde está el producto que se busca, el baño, etc. ► Comercio pequeño: dificultades si existe acumulación de productos en espacios pequeños. ► Comercios grandes: dificultades por la semejanza en los pasillos, pueden resultar todos iguales y fomentar la confusión. 	<ul style="list-style-type: none"> ► Dar indicaciones sencillas y/o acompañar. ► Intentar no acumular productos en espacios de paso. ► Diferenciar los pasillos con carteles, letreros y/o colores.
► Comercio: Un problema recurrente es que no suelen visualizar los productos de las estanterías más bajas.	► Colocar los productos de uso más cotidiano en las estanterías más visibles.
DIFICULTADES PARA RESOLVER PROBLEMAS:	PAUTAS:
<p>Dificultades para pagar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ► No saber elegir el dinero necesario para pagar. ► No mirar el cambio. 	<ul style="list-style-type: none"> ► Ser paciente y transmitir tranquilidad al resto de clientes. ► Apoyar el momento del pago diciendo los billetes y monedas que debe entregar. ► Dar el cambio despacio contabilizando el dinero y entregando cada billete y/o moneda de uno en uno.

¿Qué implicaciones tiene en un establecimiento?	¿Cómo ayudar?
ALTERACIÓN DEL RAZONAMIENTO Y DE LA PLANIFICACIÓN:	PAUTAS:
Comprar o solicitar mucha cantidad de un mismo producto.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Comentar que la cantidad de productos que quiere adquirir parece demasiada. ▶ Si parece desorientado/a, aconsejar adquirir menos cantidad.
COMPRENSIÓN:	PAUTAS:
No entender bien lo que se dice.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Hablar despacio, utilizar frases cortas y con lenguaje sencillo. Repetir cuando sea necesario. Si hay mucho ruido, eliminarlo o ir a un sitio tranquilo.
No saber cómo responder ante varias opciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Hacer preguntas una a una y, si es posible, de respuesta sí/no.
Tener dificultades para entender carteles, señales o direcciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ayudar en la orientación y si es necesario acompañar.
EXPRESIÓN:	PAUTAS:
Cierta confusión y el deterioro en el lenguaje pueden provocar que se exprese de manera extraña, aunque sus frases pueden seguir cierta lógica: "¿Cómo estar fuera?" podría ser una manera de decir "¿dónde está la salida?"	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Motivar para que se exprese y ayudar a hacerlo. ▶ No hablar por él/ella. Cuando muestre dificultad para comunicarse dejar que la persona diga lo que nos quiere transmitir.
CAMBIOS DE COMPORTAMIENTO:	PAUTAS:
Estos cambios pueden sufrirse de forma rápida; pasar de la alegría a la tristeza, enfadarse sin razón aparente, parecer asustado/a sin que algo lo produzca.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Acercarse de frente y lentamente. Hacer contacto visual. No poner una mano en el hombro si está de espaldas. ▶ Tranquilizar y transmitir tranquilidad al resto de clientes. ▶ Recurrir a la comunicación no verbal. Una sonrisa puede tranquilizar y un abrazo o caricia transmitirán cariño y seguridad.

Deterioro cognitivo



¿Cómo puede ayudar a que una persona con deterioro cognitivo pueda continuar acudiendo a su establecimiento?

Mantener en todo momento una buena comunicación con estas personas es básico para hacer de su establecimiento un lugar amigable.

Pautas generales para la comunicación

Lo primero es **tener paciencia y no asustarse**, con un poco de calma y comprensión podemos ayudar mucho a una persona desorientada o con problemas de memoria.

Algunas de las claves generales para la buena comunicación son:

- ▶ **Sonreír y establecer contacto visual.**
- ▶ **Mostrar calma y amabilidad:** "¿puedo ayudarle?".
- ▶ **Utilizar un tono de voz suave.**
- ▶ **Manifestar sentido del humor.** No reírse de la persona, pero quitar hierro al despiste: "eso nos puede pasar a todos".
- ▶ **Simplificar lo que se dice, pero nunca infantilizar.**
- ▶ **Ser paciente:** "Tómese su tiempo, no hay prisa".
- ▶ **Tratar siempre a la persona con dignidad y respeto.**

En el caso de que la persona siga pareciendo confusa, pregúntale si tiene alguna persona de contacto a quien se le pueda llamar. También se le puede pedir algún tipo de identificación, teléfono, etc. para localizar a alguna persona de contacto.



Servicios adicionales. Deterioro cognitivo

Para ser un establecimiento amigable para las personas con deterioro cognitivo, considere ofrecer también los siguientes servicios adicionales:

-  **Acompañamiento:** Disponer de servicio de acompañamiento en la compra: ayudar o asesorar a las personas a realizar la compra (no realizar la compra por ellas, sino con ellas).
-  **Control:** en el caso de que detecte conductas que no suelen ser frecuentes en la persona mayor que acude a su establecimiento, contactar con la familia y/o vecinos/as. En el caso de necesidad, contactar con los Servicios Sociales de su Ayuntamiento.



Servicios adicionales

Además de todos los consejos y recomendaciones anteriores, para ser un establecimiento amigable considere poner a disposición de su clientela algunos servicios adicionales, como:

- ⚙ Servicio de entrega a domicilio.
- ⚙ Pedidos por teléfono.
- ⚙ Uso del baño.
- ⚙ Descuentos.
- ⚙ Información sobre los programas, servicios o actividades puestas en marcha en su municipio (folletos, carteles, etc.).
- ⚙ Indicar la existencia de estos servicios de forma escrita o a través de carteles.





Es el momento de autoevaluar su establecimiento, por favor rellene el siguiente cuestionario:

¿Su establecimiento (seleccione Sí o No)	Sí	No	Observaciones
1. ¿Dispone de acceso para sillas de ruedas, carritos, etc.?			
2. ¿Dispone de alguna silla o lugar de descanso?			
3. ¿Proporciona ayuda en caso de necesidad de orientación sobre la compra o en la búsqueda y alcance de productos menos accesibles?			
4. ¿Modera la utilización de música alta y el ruido?			
5. ¿Dispone de una iluminación adecuada en todas las zonas del establecimiento?			
6. ¿Utiliza material gráfico adecuado (texto legible, tamaño de letra grande, etc.)?			
7. ¿Dispone de elementos de apoyo como: gafas para vista cansada, lupa etc.?			
8. ¿Aceptan pedidos por teléfono?			
9. ¿Cuenta con un servicio en entrega a domicilio?			
10. ¿Dispone de baño para clientes?			
11. ¿Ofrece descuentos para colectivos específicos (ej: personas en situación de desempleo, personas mayores, etc.)?			
12. En el caso que se dispongan alimentos en el establecimiento, ¿adecuan la oferta a necesidades dietéticas específicas como diabéticas, hipertensas, alergias etc.?			
13. ¿Ofrece un servicio de ayuda o acompañamiento para aquellas personas que lo soliciten (personas con deterioro cognitivo, personas en situación de dependencia, etc.)?			

Autoevaluación

¿tiene intención de incorporar alguna de estas mejoras en un futuro?

(seleccione Sí o No)	Sí	No	Observaciones
1. Acceso para sillas de ruedas, carritos, etc.			
2. Alguna silla o lugar de descanso.			
3. Ayuda en caso de necesidad de orientación sobre la compra o en la búsqueda y alcance de productos menos accesibles.			
4. Moderar la utilización de música alta y el ruido.			
5. Disponer de iluminación adecuada en todas las zonas del establecimiento.			
6. Utilizar material gráfico adecuado (texto legible, tamaño de letra grande, etc.).			
7. Disponer de elementos de apoyo como, gafas para vista cansada, lupa etc.			
8. Aceptar pedidos por teléfono.			
9. Contar con un servicio en entrega a domicilio.			
10. Disponer de baño para clientes.			
11. Ofrecer descuentos para colectivos específicos (ej: personas en situación de desempleo, personas mayores, etc.).			
12. En el caso que se dispongan alimentos en el establecimiento, adecuar la oferta a necesidades dietéticas específicas como diabéticas, hipertensas, alergias etc.			
13. Ofrecer un servicio de ayuda o acompañamiento para aquellas personas que lo soliciten (personas con deterioro cognitivo, personas en situación de dependencia, etc.).			



GUÍAS COMERCIO

Oficina Comercio y Territorio - PATECO
Consejo de Cámaras de Comercio, Industria, Servicios y
Navegación de la Comunitat Valenciana

www.pateco.org



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO