

Al ristorante e al negozio... senza vedere



Suggerimenti pratici per il personale

Care lettrici, Cari lettori,
molte persone che lavorano nel settore della ristorazione o della vendita non sanno bene come comportarsi con i clienti ipovedenti o ciechi. Questo opuscolo, che raduna in un solo testo alcuni precedenti promemoria pubblicati dall'Unione centrale per il bene dei ciechi, dà loro una mano, presentando i principali consigli su cosa fare e cosa non fare in questi casi, anche se, di principio, basta essere disponibili e un po' intuitivi. Essere disponibili non richiede grandi sforzi e permette di evitare equivoci o malintesi.

Da 60 anni la Unitas dedica le sue energie al miglioramento delle condizioni di vita delle persone cieche e ipovedenti della Svizzera italiana. Con la loro diretta partecipazione, essa ha saputo istituire in questi decenni un'importante rete di strutture, servizi e iniziative per rispondere alle esigenze di chi è affetto da un handicap visivo. Perché i suoi sforzi risultino efficaci, la Unitas ha costantemente bisogno del sostegno finanziario della popolazione e della collaborazione dei molti volontari che offrono il loro tempo prezioso a questa causa.

A tutti i nostri amici un grazie di cuore per quanto continuano a fare per noi.

Tenero, giugno 2008

Al ristorante



Benvenuto

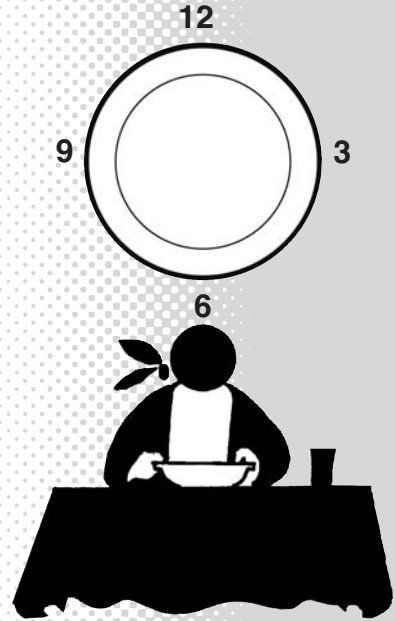
- Mi saluti presentandosi e mi dica qual è la sua funzione.
- Mi chieda se ho bisogno di aiuto.
- Mi indichi con precisione dove ha appeso il mio mantello, affinché riesca poi a ritrovarlo.
- Mi offra il suo braccio e mi conduca, precedendomi, a un tavolo con una buona illuminazione naturale o artificiale (può darsi che ci veda ancora un pochino).

Assegnazione del posto e ordinazione

- Al tavolo mi indichi una sedia libera. Appoggi semplicemente la mano sullo schienale e aspetti che anch'io, facendo scivolare la mia mano lungo il suo braccio, arrivi allo schienale. In questo modo sono in grado di orientarmi e di accomodarmi da solo.
- Si rivolga sempre direttamente a me, anche quando sono accompagnato/a.
- Mi illustri il menù del giorno, le offerte particolari e le specialità, oppure mi legga la carta indicandomi i prezzi.

A tavola

- Mi dica dove mette le singole bevande e pietanze.
- Non riempia il mio bicchiere fino all'orlo.
- Non metta decorazioni sul mio piatto.
- Mi dica dove si trovano i diversi cibi sul piatto. Immagini che il piatto sia un orologio: in alto sono le 12.00. La carne dovrebbe sempre essere sulle 6.00, ossia in basso.
- Mi chieda se desidero che mi aiuti a tagliare la carne.
- Tolga dal tavolo tutto ciò che non mi serve.
- Di tanto in tanto mi guardi: dato che io non la vedo, non posso esprimere eventuali desideri o chiederle il conto con un semplice sguardo.



Pagare e lasciare il locale

- Mi dia il resto direttamente in mano e conti ad alta voce: "Lei mi ha dato 20 franchi, e ora io le do 2.50 di resto".
- Mi accompagni al guardaroba e, fuori dal ristorante, mi descriva brevemente i dintorni, cosicché possa orientarmi.



Al negozio

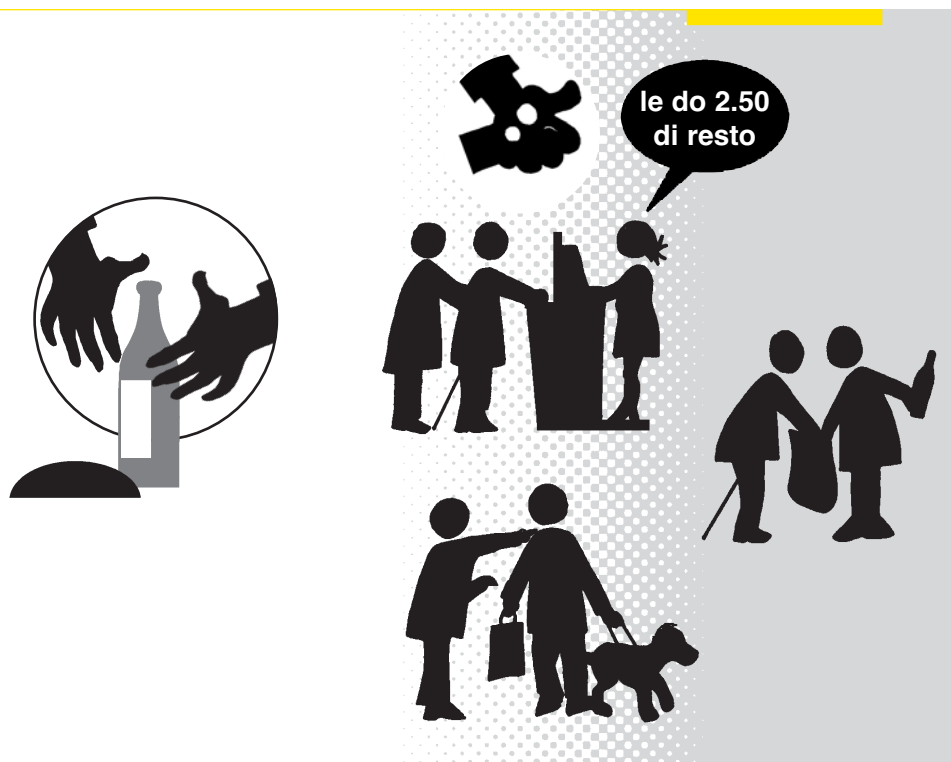


Benvenuto

- Mi saluti spontaneamente presentandosi e mi dica qual è la sua funzione.
- Si rivolga direttamente a me, anche quando sono accompagnato/a.
- Mi chieda se ho bisogno di aiuto. Se del caso, sarò io a dirle come aiutarmi.
- Non esiti a chiedermi se ci vedo o quanto riesco ancora a vedere.
- Se sono accompagnato/a da un cane, ricordi che anch'esso può entrare in tutti i negozi e che durante i miei acquisti ama starsene tranquillo in un angolino.

Consulenza

- Mi dia gli articoli in mano, lasci che li tocchi ed eventualmente che li annusi. Mi indichi pure il loro colore.
- Mi dica sempre i prezzi e mi informi su eventuali offerte speciali o novità.
- Se sto acquistando capi d'abbigliamento, scelga per me la taglia. Mentre provo gli abiti, mi lasci tempo a sufficienza. Se ci vedo ancora un pochino, con una buona illuminazione sono in grado di riconoscere alcuni dettagli. Mi descriva i colori e il tessuto degli abiti e mi dica come vanno lavati. Mi indichi i prezzi di ogni capo e mi dica, onestamente, se un abito mi sta bene o male.
- Se sto acquistando calzature, mi indichi un posto a sedere dove possa provare le scarpe e mi porti scarpe del mio numero. Mi proponga eventuali alternative ai modelli appena provati. Mi faccia fare alcuni passi con le nuove scarpe ai piedi offrendomi il suo braccio.
- Se sto acquistando alimentari, in caso di prodotti freschi la prego di indicarmi la loro data di scadenza. Mi aiuti a pesare la frutta e la verdura e, se ne ha il tempo, anche a fare il resto della spesa.
- Se sto acquistando degli apparecchi, mi descriva a parole come sono fatti facendomi toccare con la mano le parti che mi descrive. Delle istruzioni per l'uso mi legga solo i passaggi essenziali. Risponda soprattutto alle mie domande. Mi presenti anche i prodotti della concorrenza spiegandomi i loro vantaggi e svantaggi.



Alla cassa

- Per favore mi accompagni alla cassa.
- Mi dia il resto direttamente in mano e conti ad alta voce: "Lei mi ha dato 100 franchi e ora io le do 29,50 di resto: 50 centesimi, 2 franchi, altri 2 franchi, 5 franchi e 20 franchi".
- Se può, mi aiuti a mettere la spesa nelle borse, così mi facilita le cose.
- Mi accompagni all'uscita e, fuori dal negozio, mi descriva brevemente i dintorni, cosicché possa orientarmi.



Associazione ciechi e ipovedenti della Svizzera italiana

UNITAS

Associazione ciechi e ipovedenti
della Svizzera italiana

6598 Tenero

E-mail: info@unitas.ch

www.unitas.ch

La Unitas è sezione per la Svizzera italiana
della Federazione svizzera dei ciechi e
deboli di vista