

# 消除障碍，增加商机

## — 顾客服务 —

每五人中就有一人身患残障。有些残障很明显，另外一些则看不见；有些残障是短期的，另外一些则是永久性的。

### 关注顾客，而不要关注他们的残障。

面对每一名顾客，无论他们是否有残障，都必须**尊重**，要以礼相待，但不要令人觉得你在屈尊俯就。



**主动询问**顾客是否需要帮助。他们或许并不需要你帮助，但是你主动询问有助于进一步沟通交流。

我能帮你吗？



播放音乐时注意**音量不要过高**，同时尽量减少噪音，以便听力存在障碍的顾客能够较为容易地与员工交谈或彼此交谈。

**以正常方式讲话**，表达清晰的同时还要仔细倾听。如果遇到听力有障碍的顾客，你可以考虑使用纸和笔交流。



与顾客**直接对话**而不是与陪同顾客前来的人讲话。你在讲话时要面对顾客。

**触摸式盲文标识、商标和菜单**比较清晰。可使用大字体、高反差颜色或凹凸表面传达信息。



当有视力残障的顾客向你询问方向时，**伸出你的手臂**，以便他们能够抓住你的手臂上部。



预备一些**视觉工具**，用于辅助语言交流沟通。



新顾客

了解详细信息请浏览：

[cityofparramatta.nsw.gov.au/access-guidelines](http://cityofparramatta.nsw.gov.au/access-guidelines)



# 消除障碍，增加商机 - 实用设计 -

每五人中就有一人身患残障。有些残障很明显，另外一些则看不见；有些残障是短期的，另外一些则是永久性的。

商业地点的**入口处**要明显易辨。可用反差较大的颜色区分正门入口处和周围的墙壁。

入口处



员工在柜台边就可以看到**入口处**，以便随时帮助需要使用坡道或其他无障碍设施的顾客入内。

入口处不要有台阶。永久或临时的**坡道**能够让所有人方便地出入你的商业场所。



**桌子**的高度应该在75-86厘米之间，以便坐轮椅的顾客也可以使用。

**厕所/盥洗室**的大小应该能让轮椅在里面方便地转弯掉头。



无障碍设施



**服务柜台**的高度应该在75-80厘米之间，以便员工能够方便地与坐轮椅的顾客讲话并为他们服务。

**过道与走廊**要保持畅通无阻，消除绊倒行人的隐患，同时宽度不能少于1.2米，以便有足够空间让轮椅通行。

1.2米



新顾客

了解详细信息请浏览：

[cityofparramatta.nsw.gov.au/access-guidelines](http://cityofparramatta.nsw.gov.au/access-guidelines)

