

Przewodnik po dostępnej obsłudze

Zbiór informacji i zestaw ćwiczeń
dla gastronomii





AUTOR INNOWACJI
Fundacja Dom Pokoju



INKUBATOR
Włacznik Innowacji
Społecznych



LIDER PROJEKTU
Regionalny Ośrodek Polityki
Społecznej w Poznaniu



Województwo Wielkopolskie



PARTNERZY PROJEKTU
Województwo
Zachodniopomorskie



Stowarzyszenie na Rzecz
Spółdzielni Socjalnych

Publikacja powstała jako efekt testowania innowacji społecznej **Dostępna ścieżka zakupowa** w ramach inkubatora **Włacznik Innowacji Społecznych** realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (POWER), Oś priorytetowa: IV. Innowacje społeczne i współpraca ponadnarodowa, Działanie: 4.1 Innowacje społeczne.



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Treść i koncepcja: Antonina Gawrońska, Jacek Sterczewski

Autorki scenariuszy: Paulina Galanciak-Ilczyszyn, Ewa Budnik

Opieka merytoryczna: Renata Sieler, Paulina Galanciak-Ilczyszyn, Ewa Budnik

Korekta: Paulina Galanciak-Ilczyszyn

Projekt i skład: Sylwia Słowik

Fundacja Dom Pokoju

50-243 Wrocław

ul. Wł.Łokietka 5/1



Wrocław, 2023

Szczególnie podziękowania dla: Moniki Czerczak, Ewy Kawalec, Izabeli Lindner, Moniki Łojby, Judyty Pożerniuk, Anity Sklenickiej, Doroty Tyndyk oraz Stowarzyszenia "Ostoja" na Rzecz Osób z Niepełnosprawnościami.

SPIS TREŚCI

CZĘŚĆ I Na początek ■ 4

Czym jest przewodnik?

Dla kogo jest przewodnik?

Dostępność - co to jest?

Kto może być Twoim klientem i klientką?

Jak możesz w prosty sposób zwiększyć dostępność i gościnność swojego lokalu?

CZĘŚĆ II Ścieżka zakupowa ■ 8

Co to jest i jak działa?

Manual dla obsługi - wzór

Checklista dla lokalu

Checklista dla menu

CZĘŚĆ III Ćwiczenia wdrażające ■ 18

Do czego służą ćwiczenia?

Oprowadzenie po lokalu

(Nie)komfortowa obsługa

Poeksperymentujmy!

Co możemy poprawić?

CZĘŚĆ IV Jak sprawdzić, czy ścieżka działa? ■ 24

Ankieta ewaluacyjna

Załącznik

Dostępna Karta Kaw

CZĘŚĆ

1

Przewodnik, który trzymasz w rękach, to zbiór wskazówek i informacji, które pomogą dostosować Twój lokal do potrzeb wszystkich klientów i klientek.

Przewodnik jest wsparciem w przygotowaniu systemu wdrażania oraz szkoleń dla pracowników i pracowniczek Twojego lokalu.

Dzięki Przewodnikowi dowiesz się, jak:

- w łatwy sposób zwiększyć dostępność Twojego lokalu,
- stworzyć manual dla osób rozpoczynających pracę w Twoim lokalu,
- samodzielnie sprawdzić dostępność lokalu dla osób ze szczególnymi potrzebami,
- warsztatowo przygotować zespół na obsługę klienta z niepełnosprawnościami.

Do Podręcznika dodaliśmy 5 załączników:

1. Manual dla obsługi – wzór,
2. Checklistę dostępności lokalu,
3. Checklistę dostępności menu,
4. Dostępną Kartę Kaw,
5. Ankietę ewaluacyjną.

Żeby zebrać informacje do Przewodnika współpracowaliśmy z właścicielami restauracji i kawiarni, które działają na terenie wrocławskiego osiedla Nadodrze. Na treści Przewodnika duży wpływ miały badania, testy i wskazówki osób ze szczególnymi potrzebami.

Dla kogo jest przewodnik?

Przewodnik przygotowaliśmy dla osób zarządzających lokalem. Informacje, które tu znajdziesz, pomogą Ci usprawnić działanie lokalu, poprawić komfort pracy obsługi oraz otworzyć się na nowe grupy klientów i klientek.

Dostępność

Twój lokal może być wyposażony w podjazd, czy szerokie drzwi, ale dostępność to wiele więcej niż architektura. Często myślimy o dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami w kategoriach przestrzeni dostosowanej do ich potrzeb. Nie zawsze jednak dokonanie takich zmian jest możliwe. To co możesz zrobić bez względu na możliwości finansowe czy metrażowe Twojego lokalu, to być otwartym, uważnym i gościnnym dla osób, które go odwiedzają. Czasem to wiele więcej niż dostępność samej architektury!

Miejsce jest dostępne, jeśli korzystanie z niego nie sprawia nam problemu, a czynności, które wykonujemy, są proste i intuicyjne. Jeśli osoby czują się w Twoim miejscu zaopiekowane, chętnie polecą je innym.

Dostępność możesz też rozumieć jako gościnność. Jeśli prowadzimy miejsce, do którego zapraszamy inne osoby, to naturalnie zależy nam, żeby czuły się u nas komfortowo. To nasza uważność i otwartość na potrzeby innych sprawia, że nasi klienci i klientki chcą wracać.

PAMIĘTAJ!

Idealne restauracje czy kawiarnie nie istnieją. Możesz jednak pracować nad tym, aby Twoi klienci i klientki bez względu na to, kim są, czuli się u Ciebie dobrze. Różne miejsca mają swój specyficzny klimat, dlatego nie wszystkie proponowane rozwiązania uda Ci się zastosować. I to jest w porządku!

Kto może być Twoim klientem lub klientką?

Dostępność jest skierowana do wszystkich osób, które odwiedzają Twoje miejsce. W tekstach dotyczących dostępności mówi się, że osoby ze szczególnymi potrzebami to najczęściej osoby starsze lub z niepełnosprawnościami. To jednak zdecydowanie bardziej różnorodna grupa!

Grupy osób ze szczególnymi potrzebami:

- **osoby starsze**
mogą potrzebować pomocy w poruszaniu się czy komunikacji z większą cierpliwością i uwagą

- **osoby z niepełnosprawnością ruchową**
poruszające się na wózku, o kulach, z chodzikiem, również z czasową niepełnosprawnością np. po złamaniu nogi
- **matki/ojcowie z dziećmi (też z wózkami)**
warto przygotować dla nich więcej miejsca w przemieszczaniu się wózkiem
- **osoby z niepełnosprawnością wzroku**
niewidzące, niedowidzące, słabowidzące często poruszające się o lasce, z asystentem czy asystentką lub z psem asystentem
- **osoby z dużymi bagażami**
mogą potrzebować większej ilości miejsca przy stoliku
- **osoby z niepełnosprawnością słuchu g/Głuche, niedosłyszące**
mogą, ale nie muszą korzystać z aparatów słuchowych
mogą, ale nie muszą znać polski język migowy lub język polski foniczny
mogą, ale nie muszą czytać z ruchu warg
mogą, ale nie muszą komunikować się poprzez polski język pisany
- **obcokrajowcy**
ważne będą dla nich komunikaty wizualne, niewerbalne i jasność informacji
- **osoby z niepełnosprawnością intelektualną**
stopnie niepełnosprawności intelektualnej są bardzo zróżnicowane mogą to być osoby, po których takiej niepełnosprawności nie zauważysz (tzw. wysokofunkcjonujące), do takich, które będą wykonywać nieskoordynowane ruchy i nietypowe dźwięki
- **osoby w spektrum autyzmu**
wyzwaniem dla nich może być nadmiar bodźców czy niezrozumiałe dla nich zasady funkcjonowania w grupie
- **dzieci**
to nie są Twoi bezpośredni klienci i klientki, choć również są gośćmi i gościniami Twojego miejsca. Za dzieci są odpowiedzialni ich opiekunowie bądź opiekunki. Mogą potrzebować dla swoich pociech krzesełek do karmienia lub mniejszych sztućców

Jak możesz w prosty sposób zwiększyć dostępność i gościnność swojego lokalu?

Dostępność architektoniczna jest ważna, choć naszym zdaniem najczęściej zależy jednak od otwartości na drugiego człowieka i chęci udzielenia mu wsparcia.

Osoby ze szczególnymi potrzebami, z którymi rozmawialiśmy, podkreślały, że rozwiązanie jest pomocne, jeśli jest łatwe do zastosowania. Oto lista rzeczy, które mogą okazać się przydatne podczas obsługi klienta czy klientki:

Przedprzewodnik czyli dokument, w którym klient i klientka mogą znaleźć zdjęcia i opisy wszystkich przestrzeni lokalu łącznie z ich funkcjami. Taki dokument możesz umieścić na stronie www, na Facebooku w albumie lub w zapisanej relacji na Instagramie. Przedprzewodnik jest pomocny dla osób, które potrzebują przygotować się i oswoić z miejscem przed odwiedzinami. Są to m.in. osoby w spektrum autyzmu lub osoby niewidome.

Menu z kodem QR. Ta opcja działa już w niektórych restauracjach i kawiarniach. Dzięki niej osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą zeskanować kod QR, otworzyć menu na telefonie i przesłuchać je dzięki aplikacji. W ten sposób sprawisz, że klienci i klientki poczują się bardziej komfortowo, a Ty zyskasz więcej czasu w trakcie obsługi.

Obrazkowe menu, dla osób, które nie czytają np. niektóre osoby g/Głuche lub niektóre osoby z niepełnosprawnością intelektualną. Na co dzień obrazkowe menu możesz schować w okolicy baru lub lady, a jeśli pojawi się potrzeba — wykorzystaj je podczas prezentowania menu klientom i klientkom. Możesz skorzystać ze stworzonej przez nas Karty Kaw, którą znajdziesz jako załącznik do Podręcznika.

Jeśli prowadzisz lokal z dużą ilością stolików, zainwestuj w **coaster**, czyli pager dla klienta. Pager świeci się i wibruje, kiedy zamówienie jest gotowe do odbioru. To rozwiązanie może usprawnić system obsługi oraz ułatwić odbiór zamówienia m.in. osobom g/Głuchym oraz osobom z niepełnosprawnością wzroku. Pamiętaj, żeby pozostać w gotowości na doniesienie zamówienia do stolika, jeśli zajdzie taka potrzeba.

CZĘŚĆ 2

ŚCIEŻKA ZAKUPOWA

Ścieżka zakupowa to narzędzie, które porządkuje proces obsługi w Twoim miejscu i pozwala samodzielnie zbadać poziom dostępności lokalu.

Jak dobrze wiesz, najlepiej uczy się przez doświadczenie, mimo to warto mieć gotowy dokument z zebranymi zasadami, które panują w Twoim lokalu.

Na ścieżkę zakupową składa się:

- Manual dla obsługi – to uporządkowana lista ważnych zadań i działań w ramach obsługi. Manual uzupełniliśmy o zagadnienia związane z dostępnością i obsługą klienta ze szczególnymi potrzebami.
- Checklista dostępności lokalu – umożliwia mapowanie przestrzeni pod względem dostępności.
- Checklista dostępności menu – umożliwia mapowanie sposobu prezentacji menu pod względem dostępności.

Jak to działa?

Wzór manualu, który proponujemy, możesz wypełnić samodzielnie i dopasować do funkcjonowania Twojego lokalu.

W rubrykach Przygotowanie lokalu przed otwarciem oraz Przygotowanie lokalu przed zamknięciem samodzielnie wpisz wszystkie czynności, które musi wykonać osoba będąca na zmianie. Czynności różnią się w zależności od specyfiki lokalu.

W rubryce Składanie zamówienia proponujemy wszystkie etapy dostępnej i uważnej obsługi. Jeśli chcesz, możesz dorzucić tam swoje propozycje.

Jeśli masz już takie materiały dla osób rozpoczynających pracę, sprawdź, czy możesz je uzupełnić o nowe zagadnienia.

Manual możesz wydrukować i przekazać nowym pracownikom lub pracowniczkom. Te bardziej doświadczone osoby z Twojego zespołu też mogą na nim skorzystać.

MANUAL DLA OBSŁUGI

Przygotowanie lokalu przed otwarciem:

Zapisz tu wszystkie elementy, które Twój pracownik lub pracowniczka muszą przygotować przed otwarciem lokalu np. rozgrzać ekspres, przetrzeć stoły, wystawić potykacz itd.

- | | |
|----------|----------|
| 1. | 11. |
| 2. | 12. |
| 3. | 13. |
| 4. | 14. |
| 5. | 15. |
| 6. | 16. |
| 7. | 17. |
| 8. | 18. |
| 9. | 19. |
| 10. | 20. |

Wejście do lokalu

Sprawdź czy wejście do lokalu jest:

- wygodne – nie ma w nim niepotrzebnych barier utrudniających wejście lub wyjście,
- dobrze widoczne – drzwi oznaczone kontrastową informacją,
- bezpieczne – np. stopnie są oznaczone.



Pies asystujący jest uprawniony do wejścia do każdego lokalu gastronomicznego. Osobie z psem asystującym zaproponuj odpowiednie miejsce, jeśli jest na to przestrzeń. Przygotuj miskę z wodą dla psa.

Lokal

Skorzystaj z checklisty dostępności lokalu (Załącznik numer 2), żeby sprawdzić, w jakim stopniu Twój lokal jest gotowy na przyjęcie klientów o różnych potrzebach.

Obsługa klienta

Składanie zamówienia

Wypisz wszystkie czynności, które musi wykonać Twój pracownik lub pracowniczka w ramach obsługi klienta.

KELNERSKA

Przywitaj się.

Wskaż miejsce do siedzenia.

Poinformuj o sposobie płatności dostępnym w lokalu.

Pokaż osobie menu. Bądź gotowy i gotowa, aby opowiedzieć dokładnie, co znajduje się w ofercie lokalu. Jeśli pojawi się taka potrzeba, poinformuj o cenach

* Staraj się pokazywać jak najczęściej na przykładach - obrazkach, zdjęciach, przedmiotach.

Jeśli menu jest dostępne online - powiedz o tym.

PRZY BARZE

Przywitaj się.

Poinformuj o sposobie zamawiania.

Poinformuj o sposobie płatności dostępnym w lokalu.

Bądź gotowy i gotowa, aby dokładnie opowiedzieć, co znajduje się w ofercie lokalu. Jeśli pojawi się taka potrzeba, poinformuj o cenach.

* Staraj się pokazywać jak najczęściej na przykładach - obrazkach, zdjęciach, przedmiotach.

Jeśli menu jest dostępne online - powiedz o tym.

Podsumuj zamówienie na koniec.

Podsumuj zamówienie na koniec.

Poinformuj o kolejnych etapach np. o tym, czy zamówienie przyniesiesz do stolika czy trzeba będzie po nie podejść.

Podaj wyraźnie kwotę do zapłaty i wskaż terminal, jeśli będzie taka potrzeba.

Serwowanie zamówienia i płatność

Staraj się nie podchodzić do klientów i klientek bez uprzedzenia. Nie stój też za ich plecami.

Poinformuj co podajesz.

Jeśli obsługujesz osobę niewidomą, poinformuj gdzie kładziesz zamówienie.



Staraj się unikać sformułowań "tutaj", zamiast tego używaj "na prawo", "na lewo" lub jeśli osoba wyrazi zgodę nakieruj delikatnie jej dłoń na naczynie lub sztucce.

Jeśli obsługujesz osobę g/Głuchą, nawiąż kontakt wzrokowy, zanim podasz zamówienie.

Poinformuj wyraźnie o kwocie do zapłaty.

Obsługa dodatkowa

Bądź gotowy i gotowa wskazać, gdzie znajdują się toalety, wieszak na płaszcze i kurtki lub dodatkowa oferta Twojego lokalu np. sklep, bezpłatna woda itd.

Co może pomóc?

Staraj się trzymać kontakt wzrokowy.

Używaj prostego języka. Tłumacz nazwy dań, jeśli pochodzą z obcego języka.

Zwracaj się bezpośrednio do osoby, którą obsługujesz.

Pytanie o pomoc nie stygmatyzuje. Zadaj je każdej osobie, którą obsługujesz.

Przygotowanie lokalu przed zamknięciem:

Wypisz tu wszystkie działania, które musi zrobić Twój pracownik i pracowniczka przed zamknięciem lokalu np. posprzątanie, wyłączenie sprzętów, sporządzenie listy brakujących produktów itd.

- | | |
|----------|----------|
| 1. | 11. |
| 2. | 12. |
| 3. | 13. |
| 4. | 14. |
| 5. | 15. |
| 6. | 16. |
| 7. | 17. |
| 8. | 18. |
| 9. | 19. |
| 10. | 20. |

CHECKLISTY MAPUJĄCE

Checklista to narzędzie, które pomoże Ci w prosty sposób sprawdzić Twój lokal pod względem dostępności i udogodnień przydatnych w obsłudze różnych klientów.

CHECKLISTA DOSTĘPNOŚCI LOKALU

Jak korzystać z checklisty?

Zaznacz **tak**, jeśli Twój lokal ma wskazany element na liście.

Zaznacz **nie**, jeśli Twój lokal nie ma wskazanego elementu na liście.

Nie musisz spełniać wszystkich punktów checklisty, aby lokal był przyjazny dla klientek i klientów. Lista ma Ci służyć do zebrania informacji o dostępności architektonicznej.

PRZECZYTAJ, ZANIM SKORZYSTASZ:

Checklista dostępności lokalu pozwoli Ci ocenić dostępność Twojego lokalu, a także przygotować informacje o dostępności, którą możesz umieścić w Internecie. Taka informacja ułatwi korzystanie z lokalu osobom, które wolą bądź potrzebują przygotować się wcześniej do wizyty.

Na podstawie odpowiedzi możesz przygotować krótką informację o dostępności lokalu w Internecie. Na Facebooku możesz ją opublikować jako album zdjęć. Na stronie stwórz osobną zakładkę lub umieść dobrze oznaczony artykuł.

Dostępne wejście	tak	nie
Wejście bez barier (np. bez schodów, wysokiego progu, ciężkich drzwi). Jeśli NIE – zachowaj uważność podczas wchodzenia i wychodzenia klientów i klientek. Być może któryś z nich będzie potrzebował wsparcia w wejściu do lokalu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poręcz przy schodach.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Przenośna rampa lub podjazd na wyposażeniu lokalu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Taśmy kontrastowe na stopniach schodów.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brak barier fizycznych przed wejściem do lokalu (np. źle ustawiony potykacz, dziury w chodniku).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dobrze oznaczone wejście, szczególnie na szklanych drzwiach. Jeśli zaznaczyłeś NIE, postaraj się zadbać o informację w kolorze kontrastowym do koloru drzwi. Wystarczy nazwa lokalu i godziny otwarcia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Czytelna informacja o godzinach otwarcia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dostępny lokal	tak	nie
Toaleta dla osób z niepełnosprawnością. Jeśli nie ma: najbliższą dostępną toaletę znajdziesz w lokalu Nie wszystkie lokale mają dostosowane toalety. Czasem lokal jest zbyt mały. Warto jednak wiedzieć, czy nie ma takiej toalety w lokalu obok i przekazać tę informację osobie obsługiwanej.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Czytelne piktogramy i napisy na toalecie. Korzystaj z klasycznych piktogramów przedstawiających postacie lub umieść na drzwiach dodatkowy napis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brak barier fizycznych na trasie drzwi-bar-toaleta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brak bardzo głośnej muzyki. Jeśli NIE, bo jest to element klimatu Twojego miejsca, postaraj się, aby muzyka nie przeszkadzała w prowadzeniu rozmowy. Jest to szczególnie ważne m.in. dla osób z niepełnosprawnością słuchu, osób w spektrum autyzmu oraz osób z zaburzeniami psychicznymi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Niezbyt mocne i ostre oświetlenie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Czytelna i widoczna informacja o sposobie zamawiania. Jeśli NIE, wystarczy, że przykleisz kartkę lub postawisz tabliczkę z informacją, czy w Twoim lokalu obowiązuje samoobsługa czy obsługa kelnerska.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Czytelna i widoczna informacja o sposobie zwrotu naczyń.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kontrast między stołem a naczyniami

Osobom z niepełnosprawnością wzroku łatwiej znajdować przedmioty na stole, jeśli są w kontrastowym kolorze do stołu czy obrusu. Jeśli zastawa w Twoim lokalu jest w kolorze stołów, możesz podłożyć pod naczynia kontrastową serwetkę lub podkładkę.

Znajomość języka migowego przez kogoś z obsługi. Jeśli tak, to jest to

Nie musisz znać języka migowego, żeby obsłużyć osobę, która się nim posługuje. Jeśli jednak macie taką osobę w zespole, warto poprosić ją o obsługę takiego klienta czy takiej klientki.

Informacje o lokalu w Internecie

tak **nie**

Informacja o rozkładzie sali dostępna w Internecie w formie zdjęć lokalu.

Teksty alternatywne do zdjęć w Internecie.

Tekst alternatywny to krótki opis zdjęcia lub grafiki, z którego mogą skorzystać osoby z niepełnosprawnością wzroku.

Telefon i mail podane w widocznym miejscu na stronie.

Możliwość wysyłania przez klientki i klientów wiadomości SMS.

Informacja o dojeździe do lokalu bądź nazwa najbliższego przystanku.

Informacja o braku pewnych dostosowań.

Jeśli czegoś nie ma albo nie działa (np. nie ma dostosowanej toalety, jest próg), to warto o tym otwarcie mówić. To nie znaczy, że lokal nie jest dostępny. To znaczy, że szczerze informuje klientki i klientów o swojej sytuacji. Dzięki temu goście mogą się przygotować przed przyjazdem na różne ewentualności (np. skorzystać z toalety wcześniej).

CHECKLISTA DOSTĘPNOŚCI MENU

Jak korzystać z checklisty?

Zaznacz **tak**, jeśli Twoje menu ma wskazany element na liście.

Zaznacz **nie**, jeśli Twoje menu nie ma elementu wskazanego na liście.

ZANIM SPRAWDZISZ SWOJĄ CHECKLISTĘ, PRZECZYTAJ:

Nie musisz rezygnować ze swojego pomysłu na menu. Zawsze możesz przygotować 1-2 dostępne menu do pokazania osobom, które o to poproszą. Wrzuć taką dostępną checklistę w formie word lub pdf na swoją stronę w Internecie. Dzięki temu na przykład osoby z niepełnosprawnością wzroku będą mogły odsłuchać menu.

Karta menu	tak	nie
Czytelny krój pisma Czcionka bezszeryfowa, wielkość: 12. Zbyt liczne zawijasy lub zbyt mała czcionka sprawiają, że wiele osób może mieć trudności z rozczytaniem się.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Czytelna legenda graficzna do oznaczeń (np. ostrości potraw, dań wegańskich, wegetariańskich).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informacja o alergenach.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prosty język (np. wyjaśnienie obcojęzycznych zapożyczeń lub sformułowań).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontrast (ciemne litery na jasnym tle).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientacyjne zdjęcia potraw.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Widocznie oznaczone ceny z dopiskiem „zł”.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dania podpisane numerami.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zgodność pozycji menu w lokalu z podanymi w internecie.

Kod QR (kiedy Twoje menu ma kolorową grafikę, może być nieczytelne dla niektórych osób. Kodem QR można wyświetlić menu w formie word lub pdf).

Menu na tablicy

tak

nie

Czytelny krój pisma,
Jeśli tablicę wypisujesz ręcznie użyj ręcznego pisma drukowanego.

Umieszczenie na wysokości ok. 150 cm.

Legenda do oznaczeń (na przykład ostrości potraw, dań wegańskich, wegetariańskich)

Informacja o alergenach.

Prosty język.

Dzięki niemu możecie uniknąć dodatkowych pytań i zaoszczędzić czas. Jeśli prowadzisz włoską restaurację, pod oryginalnymi włoskimi nazwami potraw napisz, czym jest potrawa, np. Calzonico alla Nutella – rogalik z czekoladą.

Kontrast (ciemne litery na jasnym tle).

Orientacyjne zdjęcia potraw.

Widocznie oznaczone ceny z dopiskiem „zł”.

Dania podpisane numerami.

Czasami nazwy są zbyt trudne do wymówienia szczególnie dla obcokrajowców lub osób z zaburzeniami mowy. Numerek przy pozycji w menu pozwoli im w komfortowy sposób poinformować o zamówieniu.

Zgodność pozycji menu w lokalu z podanymi w Internecie.

Jeśli NIE – wybierzcie osobę w zespole, która będzie odpowiedzialna za aktualizację informacji. Wiele osób przygotowuje się do odwiedzin w lokalu sprawdzając menu w Internecie.

CZĘŚĆ

3

SCENARIUSZE WDRAŻAJĄCE

Scenariusze wdrażające to propozycja 4 ćwiczeń dla obsługi lokali gastronomicznych. Wszystkich ćwiczeń możesz użyć w ramach przeprowadzenia standardowego szkolenia obsługi lub nowego pracownika czy nowej pracowniczki. Ich celem jest wdrożenie Twojego zespołu w obsługę osób ze szczególnymi potrzebami. Ćwiczenia zostały opracowane tak, że zawierają elementy integracyjne, więc możesz korzystać z nich także podczas spotkań zespołu np. z okazji nowego menu.

Prowadzący: osoba kierownicza w danym lokalu. W zależności od wielkości i rodzaju lokalu może to być menedżer, menedżerka, właściciel czy właścicielka. Do roli prowadzących można też wyznaczyć pracowników czy pracowniczki z doświadczeniem pracy w danym miejscu.

Liczba i charakterystyka uczestników: Każde ćwiczenie jest przygotowane dla minimum 2 pracowniczek i pracowników lokali gastronomicznych na stanowisku obsługi klienta.

Wdrażanie ćwiczeń:

Zanim rozpocznieś ćwiczenie:

1. Podaj uczestnikom i uczestniczkom cel ćwiczenia
2. Opisz zadanie krok po kroku.
3. Podaj czas na wykonanie ćwiczenia.
4. Poproś o pytania oraz upewnij się, że wszyscy zrozumieli zadanie.

Po zakończeniu ćwiczenia:

Na koniec każdego ćwiczenia poświęć czas na omówienie go z uczestnikami i uczestniczkami. Możesz wykorzystać pytania pomocnicze, które znajdują się na końcu każdego opisu ćwiczenia. Pytania mogą wydawać Ci się błahe, ale sprawią, że uczestnikom i uczestniczkom łatwiej będzie się otworzyć.

Cele warsztatów:

1. Możecie rozszerzyć wiedzę na temat obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Rozwiniecie umiejętności komunikacyjnych obsługi.
3. Wzmocnicie i podniesiecie komfortu obsługi.

Sposób weryfikacji wiedzy i umiejętności:

1. Obserwuj w trakcie obsługi.
2. Przeprowadź ankietę ewaluacyjną.

1. Orowadzanie po lokalu

Czas: 15 minut

Cel: zapoznanie nowego pracownika lub pracowniczki z zasadami i specyfiką lokalu

Materiał: checklista lokalu

Przebieg:

To moment na Twoją opowieść o lokalu, czym się charakteryzuje i jakimi zasadami kieruje (np. konkretny styl komunikacji z gośćmi i gościniami, specyfika menu). To też moment, w którym możesz pokazać swojemu nowemu pracownikowi czy nowej pracowniczce wszystkie pomieszczenia w lokalu. Podczas orowadzania możesz skorzystać z Listy kontrolnej. Nie zapominaj o tym, żeby zostawiać przestrzeń na jego bądź jej pytania. Bądź otwarty na nowe propozycje.

Wersja alternatywna:

Wyznacz pracownika lub pracowników, którzy przejmą rolę przewodników dla nowej osoby.

2. (Nie)komfortowa obsługa

Czas: 20 minut

Cel: doświadczenie elementów niekomfortowej obsługi

Ilość uczestników: min. 2 osoby

Materiał: brak

Przebieg: Wciel się w rolę obsługi Twojego lokalu, a pracownik bądź pracowniczka niech stanie się jego gościem bądź gościnią. Podczas obsługi wybierz te elementy, którymi nie chcesz, żeby pracownicy się kierowali, na przykład:

- krążenie wokół stolika, zamiast stania,
- niepatrzenie klientowi czy klientce w oczy,
- mówienie do ściany, bez bezpośredniego kontaktu,
- stawanie do klienta czy klientki tyłem i tyłem czytanie menu,
- mówienie i czytanie za szybko i niezrozumiale, za cicho lub za głośno,
- stawanie zbyt blisko klienta bądź klientki i inicjowanie kontaktu fizycznego

(w tym przekroczenie naturalnej granicy bliskości, dotykanie lub opieranie się o krzesło lub wózek) bez uprzedzenia i bez pytania,

- mówienie infantylne, nadmierne używanie zdrobnień, nadmierne spoufalanie się,
- zasłanianie sobie ust podczas mówienia,
- nie reagowanie na pytania o wytłumaczenie trudnych nazw.

Nie stresuj się, żeby być najlepszym aktorem. W tym ćwiczeniu chodzi raczej o to, żeby Twój zespół nie tylko usłyszał i przeczytał o ważnych zasadach kontaktu z gośćmi i gościniami, ale również tego doświadczył. To ćwiczenie oszczędzi Twój czas na długie rozmowy o obsłudze albo nawet na powtarzanie ich w przyszłości.

Po ćwiczeniu porozmawiajcie. Możesz skorzystać z pytań pomocniczych:

- Jak się czułeś bądź czułaś podczas tej obsługi?
- Co było dla Ciebie niewygodne podczas obsługi?
- Co chciałbyś bądź chciałybyś, żeby obsługa zrobiła innego?
- Czy kontakt był dla Ciebie łatwy czy trudny?
- Czego Ci zabrakło?

3. Poeksperymentujmy

Czas: 20 minut

Cel: integracja pracowników i pracowniczek poprzez doświadczenie “wejścia w buty” osób ze szczególnymi potrzebami

Uczestnicy: min. 2 osoby

Materiały: chustka, szalik lub inny kawałek materiału, słuchawki

Przebieg:

Podziel zespół na pary. Niech każdy wybierze w parze osobę numer 1 i osobę numer 2 (osoba numer 1 może być ta, która ma jaśniejsze oczy). Do wyboru macie 3 proste doświadczenia, które pozwalają “wejść w buty” osób z niepełnosprawnością wzroku, słuchu i z niepełnosprawnością ruchową.

Doświadczenie nr.1

Osoba numer 1 zasłania oczy (chustką, szalikiem, kawałkiem materiału). Osoba numer 2 prowadzi ją po lokalu – mogą usiąść razem przy stoliku, podejść do lady, pójść do toalet. Po 5 minutach jest zmiana w parze.

Doświadczenie nr.2

Osoba numer 1 siada na krześle pod menu bądź przy ladzie i próbuje rozmawiać z osobą numer 2, która stoi za ladą. Potem zmiana — osoba numer 2 siada na krześle przy wieszaku na kurtki i próbuje powiesić kurtkę bądź siada w toalecie i stara się w niej dosięgnąć różnych przedmiotów z perspektywy krzesła. Osoba numer 1 pomaga, jeśli jest taka potrzeba.

Doświadczenie numer 3:

Osoba numer 1 zasłania uszy, a osoba numer 2 mówi jej kilka pozycji z menu w swoim naturalnym tempie mowy. Osoba numer 1 stara się zrozumieć je z ruchu warg. Sprawdzają, co udało je się zrozumieć. Potem jest zmiana w parze.

Na koniec tego ćwiczenia spotkajcie się znów przy wspólnym stole i porozmawiajcie:

- jak czułeś bądź czułaś się z zasłoniętymi oczami?
- co w prowadzeniu drugiej osoby okazało się łatwe, a co trudne?
- czy wygodnie rozmawiało Ci się z osobą, która nad Tobą stała?
- czy obiekty (wieszak, umywalka, stojak z papierem toaletowym) były łatwo dostępne? Czy potrzebowałaś przy tym pomocy drugiej osoby?
- jak można było wesprzeć osobę «na krześle»?
- co udało Ci się zrozumieć, czytając z ruchu warg?
- co mogłoby pomóc w lepszym zrozumieniu czytania z ruchu warg?

4. Co możemy poprawić?

Czas: 15 minut

Cel: przećwiczenie trudnych sytuacji w obsłudze klienta

Uczestnicy: min. 2 osoby

Materiał: brak

Przebieg:

To ćwiczenie to odgrywanie scenek. Proponujemy 3 scenki. Do dwóch pierwszych potrzebne są 2 chętne osoby, do ostatniej – 3.

Chętne osoby czytają scenę tak, aby grupa nic nie słyszała. Sami dzielą się rolami. Osoby odgrywają scenkę, a reszta grupy uważnie ją śledzi. Po zakończeniu każdej scenki wspólnie zastanówcie się, co było trudne z perspektywy obsługi jak i klienta bądź klientki.

Scenka numer 1: Odegrajcie scenkę odbierania zamówienia przy stoliku lub przy ladzie. Kelner mówi szybko i mało wyraźnie. Klient bądź klientka nie rozumie obcojęzycznych lub długich nazw i prosi o wytłumaczenie. Kelner jednak dalej nie przestaje mówić szybko, a klient czy klientka coraz bardziej się peszy i w końcu wychodzi z lokalu, nic nie zamawiając.

Scenka numer 2: To będzie scenka związana z płaceniem. Jedna osoba jest kelnerem i przychodzi odebrać płatność. Druga osoba jest klientem i ma zasłonięte lub zamknięte oczy. Kelner wbija na automat płatniczy kwotę i mówi tylko: Może pan lub pani zbliżyć. Klient jest skonsternowany i płaci, ale widać, że ma niepewną minę.

Scenka numer 3: To scenka związana z wybraniem miejsca w lokalu zaraz przy wejściu. Osoba z obsługi wita dwójkę klientów. Jeden klient nie słyszy i komunikuje się za pomocą języka migowego ze swoim tłumaczem (to może być imitacja gestów). Osoba z obsługi przez cały czas zwraca się tylko do tłumacza z pytaniami: Gdzie chce pan lub pani usiąść? Co panu lub pani podać?

Na koniec ćwiczenia porozmawiaj z uczestnikami i uczestniczkami jak czuliście się podczas scenek. Odgrywanie scenek może być stresujące, warto na początek zadać kilka pytań, które pozwolą zaopiekować emocje związane z ćwiczeniem

Zacznij od rozmowy z uczestnikami i uczestniczkami, którzy odgrywali rolę.

Poproś o podzielenie się refleksjami obserwatorów i obserwatorki

Opowiedz o swojej perspektywie.

Możesz skorzystać z pytań:

Jak się czuliście w trakcie ćwiczenia?

Jak się czujecie po ćwiczeniu?

Co pomagało w wykonaniu zadania?

Co Wam ułatwiało komunikację z klientem/kelnerem, a co utrudniało?

Co miało największy wpływ na znalezienie rozwiązania?

Co przeszkadzało Wam w wykonaniu zadania?

Co musiałyby się stać, aby łatwiej się porozumiewać?

Jak tę wiedzę przełożyć na Waszą pracę?

JAK SPRAWDZIĆ, CZY ŚCIEŻKA DZIAŁA?

Jeśli kiedykolwiek zechcesz sprawdzić, czy zaproponowane przez nas działania spełniają swoją funkcję, przygotowaliśmy dla Ciebie narzędzie. To krótka ankieta ewaluacyjna, którą możesz cyklicznie przeprowadzać z obsługą Twojego lokalu. Pamiętaj jednak, że nic nie zastąpi Twojej bezpośredniej obserwacji oraz rozmowy z pracownikami i pracowniczkami lokalu.

Przeprowadź badanie anonimowo, żeby sprawdzić poziom komfortu swoich pracowników i pracowniczek podczas obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. Pytanie numer 3 pozwoli Ci zmapować aspekty, które wciąż stanowią trudność lub wzbudzają niepewność.

CO JEŚLI NIE DZIAŁA?

Jeśli zauważysz lub dowiesz się, że jakieś aspekty obsługi osób ze szczególnymi potrzebami wciąż sprawiają trudność Twoim pracownikom i pracowniczkom, porozmawiajcie o tym.

W zależności od tego, jaki jest charakter relacji w zespole, możesz porozmawiać z osobą, która doświadcza trudności lub porozmawiać o temacie z całym zespołem bez wskazywania osoby, która doświadcza trudności. Wspólnie poszukajcie rozwiązań i wymieńcie się doświadczeniami. Cały czas możecie wracać do wiedzy zawartej w przewodniku.

Pamiętaj, że żaden warsztat czy podręcznik nie zastąpią uważności i otwartości podczas obsługi osób z różnymi potrzebami. Nie wszystkie rozwiązania zawarte w przewodniku sprawdzą się w Twoim lokalu. Szukajcie własnych metod na to, żeby zadbać o komfort swój oraz klientów i klientek.

Ankieta ewaluacyjna

Oceń, jak czułeś bądź czułaś się w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami przed warsztatem i wprowadzeniem ścieżki. Gdzie 1 to bardzo niekomfortowo, a 5 to bardzo komfortowo:

1 2 3 4 5

Oceń, jak czułeś bądź czułaś się podczas obsługi osób ze szczególnymi potrzebami po szkoleniu. Gdzie 1 to bardzo niepewnie, a 5 to bardzo pewnie:

1 2 3 4 5

Jakie aspekty obsługi osób ze szczególnymi potrzebami są dla Ciebie najtrudniejsze? Możesz wskazać konkretną sytuację lub opisać to ogólnie.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Jak ocenisz swój poziom wiedzy na temat obsługi osób ze szczególnymi potrzebami po warsztatach? Gdzie 1 to bardzo niski, a 5 to bardzo wysoki.

1 2 3 4 5

Jakie rodzaje kawy możesz u nas zamówić?



Espresso

- 1 porcja kawy



Double Espresso

- 2 porcje kawy



Americano

- 1 porcja kawy
- 1 porcja wody



Cappuccino

- 1 porcja kawy
- 1 porcja spienionego mleka



Flat White

- 2 porcje kawy
- 1 porcja mleka



Latte Macchiato

- 1 porcja kawy
- 1 porcja mleka
- 1 porcja spienionego mleka



Cafe Latte

- 1 porcja kawy
- 2 porcje mleka
- 1 porcja spienionego mleka



Mokka

- 1 porcja kawy
- 1 porcja mleka
- 1 porcja czekolady
- 1 porcja bitej śmietany

Gdzie chcesz wypić swoją kawę?



na miejscu



na wynos