



# Guía didáctica

COMT005PO. Atención al cliente discapacitado

## INTRODUCCIÓN

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de la ONU, declara que las personas no son “discapacitadas” sino que es el entorno el que las discapacita. Si la sociedad fuera inclusiva y se eliminaran las barreras actitudinales y físicas que entorpecen el desarrollo de las personas con discapacidad, se podría lograr la igualdad de oportunidades.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de la ONU, declara que las personas no son “discapacitadas” sino que es el entorno el que las discapacita. Si la sociedad fuera inclusiva y se eliminaran las barreras actitudinales y físicas que entorpecen el desarrollo de las personas con discapacidad, se podría lograr la igualdad de oportunidades.

Para mejorar nuestra capacidad de atender a todas las personas, en este curso vamos a analizar algunos conceptos generales sobre atención al cliente, y veremos técnicas y hábitos que podemos implementar para que el cliente se vaya más feliz de cómo llegó.

Explicaremos las diferentes discapacidades que existen y cómo actuar ante posibles situaciones de emergencia.

Finalmente, nos centraremos en las personas con discapacidad física para integrar las pautas que debemos seguir al atenderles, conociendo también los principales productos de apoyo que utilizan, y cómo manejarlos si fuera necesario para ayudarles.

***“Lo que hagas, hazlo tan bien para que vuelvan y además traigan a sus amigos”.***

Walt Disney.

## OBJETIVO GENERAL

Facilitar información sobre la Atención al Cliente con discapacidad para mejorar la experiencia de estas personas, quedando satisfechas en el trato y en la solución a sus necesidades.

## CONTENIDO FORMATIVO

COMT005PO	Atención al cliente discapacitado	30 horas
UA1	<b>La adecuada atención al cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos generales.</li> <li>• Hábitos y técnicas de atención a clientes.</li> </ul>	5
UA2	<b>Atención a personas con discapacidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibles usuarios.</li> <li>• Cómo actuar en situaciones de emergencia.</li> </ul>	5
UA3	<b>Diferencias y características entre deficiencia, discapacidad y minusvalía</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principales tipos</li> </ul>	3
UA4	<b>Discapacidades: físicas, visuales, auditivas e intelectuales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a personas con discapacidad física.</li> <li>• La silla de ruedas.</li> <li>• Otras ayudas técnicas.</li> <li>• Cómo manipular una silla de ruedas.</li> <li>• Cómo ayudar a subir escalones.</li> <li>• Atención a personas con discapacidad visual.</li> <li>• Campo y agudeza visual.</li> <li>• Explicación de entornos.</li> <li>• Técnicas de desplazamiento, como guiar a una persona con ceguera.</li> <li>• Cómo ayudar y como conversar.</li> <li>• El perro guía.</li> <li>• Cómo actuar con el perro guía.</li> <li>• Atención a personas con discapacidad auditiva.</li> <li>• Antes de la conversación.</li> <li>• Durante la conversación.</li> <li>• La bibliolectura.</li> <li>• Lengua de signos.</li> <li>• Cómo ayudar.</li> <li>• Atención a personas con discapacidad intelectual.</li> <li>• Tratar con dignidad.</li> <li>• Cómo informar.</li> <li>• Como ayudar.</li> <li>• Cómo conversar.</li> <li>• Apoyos y recursos</li> </ul>	15
	Actividad de evaluación	1
	<b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>	<b>16</b>
	<b>Prueba final de evaluación</b>	<b>1</b>