



## Zeit

Viele Herausforderungen im Alltag können Menschen mit Behinderung genauso gut meistern, wie Kunden ohne Behinderung. Oftmals benötigen Sie dafür jedoch deutlich mehr Zeit – im hektischen Einkaufs- oder Gastronomie-Umfeld eine Herausforderung für Kunden/Gäste und Personal.

-   Geben Sie Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung die notwendige Zeit. Warten Sie ab, bis Sie eine Antwort erhalten. Erklären Sie langsam und gestalten Sie Abläufe so, dass genügend Zeit bleibt, zu reagieren.



## Bezahlvorgang

-   Informieren Sie Kunden mit kognitiver Beeinträchtigung vorab offen über die Kosten des Angebots. Für viele bedeutet der Gedanke, möglicherweise nicht ausreichend Geld zur Verfügung zu haben, eine zusätzliche Stress-Situation. Versuchen Sie dabei zu vermeiden, dass der Kunde/Gast den Eindruck erhält, man würde ihm unterstellen, ohnehin nicht zahlungskräftig genug zu sein.
-  Das Bezahlen im hektischen Umfeld einer Supermarkt-Kasse ist nicht nur für Menschen mit Behinderung eine Stresssituation. Versuchen Sie den Kunden – trotz einer möglicherweise großen Zahl weiterer wartender Kunden – durch ruhiges Auftreten und Hilfsbereitschaft zu unterstützen.
-  Nennen Sie den Bezahlbetrag klar und deutlich, wiederholen Sie die Summe bei Bedarf mehrfach, wenn Sie das Gefühl haben, dass der Kunde unsicher ist.

### **BKB Bundeskompetenzzentrum Barrierefreiheit e. V.**

Marienstraße 30  
10117 Berlin  
Telefon +49 (0)30 3002310-10  
Telefax +49 (0)30 3002310-11  
info@barrierefreiheit.de  
www.barrierefreiheit.de

### **Bundesvereinigung Lebenshilfe e. V.**

Leipziger Platz 15  
10117 Berlin  
Telefon +49 (0)30-206411-0  
Telefax +49 (0)30-206 411 204  
Bundesvereinigung@Lebenshilfe.de  
www.lebenshilfe.de

### **Landesverband Baden-Württemberg der Lebenshilfe für Menschen mit Behinderung e. V.**

Neckarstraße 155a  
70190 Stuttgart  
Telefon +49 (0)711-25589-24  
Telefax +49 (0)711-25589-55  
barrierefreiheit@lebenshilfe-bw.de  
www.lebenshilfe-bw.de

[www.barrierefreiheit.de](http://www.barrierefreiheit.de)

# Service für Kunden mit geistiger Behinderung

in Einzelhandel und Gastronomie



Tiefelfoto: Patrick Werner für die Lebenshilfe Karlsruhe

## EIN LEITFADEN

### Sie wollen guten Service bieten und sind unsicher, wie dies gelingen kann?

Dieser kurze Leitfaden zum Service für Kunden mit geistiger Behinderung/kognitiver Beeinträchtigung enthält praktische Tipps und Hinweise für Ihre tägliche Arbeit. Gleichzeitig zeigt er, dass Service für Kunden mit Behinderung oftmals gar nicht kompliziert oder zeitaufwendig sein muss, sondern für alle Kunden Vorteile bringt.

#### Anrede

Kundinnen und Kunden mit kognitiver Beeinträchtigung wirken in manchen Fällen in Auftreten und Sprache auch im Erwachsenenalter kindlich.



Wählen Sie als Anredeform „Sie“! Verwenden Sie eine einfache, aber keine kindliche Sprache.

Im Einzelhandel und der Gastronomie besteht die Problematik, dass die exakte Altersangabe und damit eine genauere Nachfrage notwendig werden kann: Bei der Ausgabe von Alkohol oder der Annahme von Glücksspielen sind Verkaufsstellen durch das Jugendschutzgesetz verpflichtet, das Alter der Kundinnen und Kunden zu klären.

Einmal mehr kommt es bei der altersbezüglichen Nachfrage auf die Art und Weise an. Wenn Sie Ihren Kunden „auf Augenhöhe“ begegnen und offen Ihre Unsicherheit ansprechen, werden die wenigsten Kundinnen und Kunden (unabhängig von Behinderung) mit Unverständnis reagieren.

#### Orientierung

Nur wo man sich orientieren kann, fühlt man sich wohl. Die richtige Orientierung der Kundinnen und Kunden in den Ladenräumen des Einzelhandels oder dem Gastraum eines Restaurants sind daher Grundvoraussetzung für jeden gelungenen Besuch. Für Gäste/Kunden mit kognitiver Beeinträchtigung sind Beschilderungen oft nur eingeschränkt nutzbar. Für sie spielt die persönliche Unterstützung oft eine große Rolle.

-  Begleiten Sie nach Möglichkeit Kunden mit Behinderung direkt zum gesuchten Ort oder Produkt. Komplexe Wegbeschreibungen mit Richtungsangaben (rechts/links) sind dagegen meistens wenig effektiv.
-  Nicht alle Kunden mit Behinderung werden von sich aus Unterstützung bei Orientierungsschwierigkeiten suchen. Sprechen Sie offensichtlich desorientierte Kunden höflich an und fragen Sie, ob Sie weiterhelfen können.

#### Verständlichkeit

Nicht nur Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung können häufig kaum oder gar nicht lesen: „7,5 Millionen Deutsche zwischen 18 und 64 Jahren können nicht ausreichend lesen und schreiben. Sie sind funktionale Analphabeten. Das sind 14,5 Prozent der erwerbsfähigen Bevölkerung.“<sup>1</sup>

Für viele ist auch deshalb ein persönlicher Service und Hilfe bei der Produktauswahl von großer Bedeutung.

Überall dort, wo Schriftzüge und längere Texte, aber auch Preisauszeichnungen zum Einsatz kommen, sollten Sie daher die ständige Möglichkeit zur persönlichen Beratung sicherstellen.

<sup>1</sup> <http://www.bundesregierung.de/Content/DE/Artikel/2012/09/2012-09-19-Alphabetisierung-2.html> (24.09.2012)

So sorgen Sie für verständliche Kommunikation:

-   Ergänzen Sie schriftliche Hinweise durch fotorealistische Bilder oder Piktogramme.
-   Reden und schreiben Sie leicht verständlich. Formulieren Sie in Leichter Sprache (z. B. kurze Sätze, keine Fremdwörter ohne Erklärung).
-  Begleiten Sie fragende Kunden im Einzelhandel direkt zum Produkt, Hinweise auf ausgeschilderte Informationen am Regal sind für viele nicht hilfreich.
-  Halten Sie in der Gastronomie im besten Fall eine Bildspeisekarte bereit, mit der sich auch Gäste ohne Lesefähigkeit orientieren können. Nehmen Sie sich andernfalls die Zeit, Gästen direkt am Tisch die Speise- und Getränkeauswahl mündlich vorzustellen und zu erläutern.
-   Vergewissern Sie sich, dass der Kunde Ihre Worte richtig verstanden hat. Vielen Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung fehlt der Mut, bei Verständnis-Schwierigkeiten nachzufragen.

#### Gleichbehandlung

-   Sprechen Sie Menschen mit Behinderung nicht das Recht auf Selbstvertretung ab. Wenden Sie sich – auch wenn eine Assistenzperson anwesend ist – direkt an den behinderten Kunden.
-   Menschen mit Behinderung haben das gleiche Recht auf ein entspanntes Einkaufs- oder Gastronomie-Erlebnis wie allen anderen Kunden auch. Sie sollten daher nicht vergessen, dass es für Menschen mit Behinderung angenehm ist, wenn es gelingt, auf Ihre Bedürfnisse und Besonderheiten einzugehen, ohne sie in der Öffentlichkeit als „Besonderheit“ bloßzustellen.