HAZLO FÁCIL, HAZLO ACCESIBLE

GUÍA DE RECURSOS

para la atención en los comercios
a personas con más necesidades de apoyo

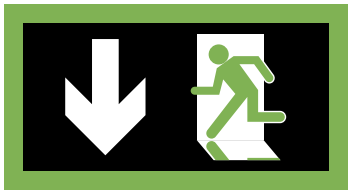
1. Acogida y trato

- Saluda siempre con una sonrisa.
- Mírales a la cara cuando hables.
- Usa un tono tranquilo y amable.
- Evita hablar rápido o usar muchas palabras difíciles.
- Pregunta si necesitan ayuda antes de actuar.
- Ten paciencia y deja tiempo para que la persona responda.
- No hables con acompañantes sin dirigirte primero a la persona.

2. Comunicación clara

- Usa frases cortas y directas.
- Habla despacio y sin gritar.
- Usa siempre las mismas palabras para cosas importantes (por ejemplo, “ticket” o “recibo”).
- Evita tecnicismos o abreviaturas.
- Si algo no se entiende, explícalo de otra forma.
- Puedes usar gestos, dibujos o enseñar el producto para que se entienda mejor.
- Ofrece información escrita en lenguaje claro o lectura fácil si es posible.

3. Entorno físico y señalización



- Coloca carteles claros y visibles, con letra grande y sin mucho texto.
- Usa pictogramas universales y validados o dibujos sencillos para indicar zonas (baño, caja, salida...). *https://pictogramas.plenainclusion.org/*
- Evita el exceso de ruido o música muy alta.
- Cuida la iluminación.
- Deja espacio para moverse con silla de ruedas o carrito.
- Si hay escalones o cambios de nivel, señalízalos bien.

4. Proceso de compra

- Explica paso a paso lo que hay que hacer (por ejemplo: "Primero elige el producto, luego pasa por la caja").
- Indica claramente los precios y las ofertas.
- Si se usa un datáfono, muestra cómo funciona.
- Entrega siempre el ticket y di para qué sirve.
- Si hay que esperar, explica cuánto tiempo será.
- Si la persona se equivoca, no te enfades. Ayuda con calma.
- Ofrece la posibilidad y el espacio para que la persona pueda revisar el ticket y las vueltas en un entorno tranquilo y seguro, sin prisas ni presión.

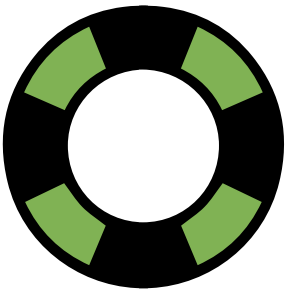
5. Situaciones especiales

- Si la persona parece nerviosa, ofrece un lugar tranquilo o pregunta si quiere esperar.
- Si viene acompañada, pregunta siempre a la persona principal, no solo a la persona acompañante.
- Si no entiendes lo que te dice, pide que repita o lo escriba.
- En casos de emergencia, mantén la calma y habla con frases simples:
  - "Sal por aquí."
  - "Espera un momento."
  - "Te acompaño."

6. Formación y actitud del equipo

- Todas las personas que trabajan en el comercio deben conocer estas pautas.
- Puedes hacer pequeñas sesiones de formación o leer juntas la guía.
- Escucha siempre las sugerencias de las personas con discapacidad.
- Recuerda: la accesibilidad cognitiva beneficia a todas las personas, no solo a algunas.

7. Recursos y apoyo



- Contacta con la **OACNA** si necesitas apoyo o revisión de tus materiales.
  OACNA: Oficina de Accesibilidad Cognitiva de Navarra
  Tfno: 948 27 50 00
- Pide ayuda para adaptar carteles, etiquetas o menús a lectura fácil.