



Повышение качества услуг
для людей с инвалидностью в
сфере государственного
и корпоративного сектора

СТАТИСТИКА

согласно Государственной программе «Доступная среда» на 2011-2020гг.

Утверждена постановлением Правительства
от 1 декабря 2015 года №1297



Регионы не должны сворачивать финансирование отдельных программ по помощи инвалидам, если средства по ним не предусмотрены в федеральном бюджете, -

Дмитрий Медведев.

(IV национальный чемпионат по профессиональному мастерству "Абилимпикс", 21.11.2018г.)

8,8%

люди с ограниченными
возможностями здоровья

27,4%

маломобильные группы
населения

- Лица преклонного возраста (60 лет и старше)
- Временно нетрудоспособные
- Беременные женщины
- Люди с детскими колясками
- Дети дошкольного возраста
- Люди с тяжелой поклажей, тележками



КАЖДЫЙ ТРЕТИЙ ЖИТЕЛЬ СТРАНЫ

Комплексное продвижение доступной среды

1. ФИЗИЧЕСКАЯ ДОСТУПНОСТЬ



ГП «ДОСТУПНАЯ СРЕДА»
НА 2011–2020 ГОДЫ

Утверждена постановлением Правительства
от 1 декабря 2015 года №1297

Статья 9.13 КоАП РФ

Уклонение от исполнения
требований доступности для
инвалидов объектов инженерной,
транспортной и социальной
инфраструктур

2. МЕНТАЛЬНАЯ ДОСТУПНОСТЬ



КОНВЕНЦИЯ
О ПРАВАХ ИНВАЛИДОВ

Ратифицирована 3 мая 2012 года
Федеральный закон № 46-ФЗ



ЗАКОН О ЗАЩИТЕ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1

Статья 14.4 КоАП РФ

Продажа товаров, выполнение работ
либо оказание населению услуг
ненадлежащего качества или с
нарушением установленных
законодательством Российской
Федерации требований

Статья 5.43 КоАП РФ

Нарушение требований
законодательства,
предусматривающих выделение на
автомобильных стоянках
(остановках) мест для специальных
автотранспортных средств
инвалидов

Маркетинговое исследование



65% опрошенных сотрудников торговых объектов испытывают сложности при обслуживании людей с инвалидностью,
35% опрошенных не выразили однозначную позицию,

53% опрошенных предпочитают дистанционный формат обучения,
30% респондентов предпочитают бумажные носители информации,

17% сотрудников торговых объектов продемонстрировали низкую персональную вовлеченность и нежелание проходить обучение.

- Громоздкость
- Сложность для восприятия
- Разрозненность информации

Решение



- высокотехнологичная онлайн платформа для дистанционного экспресс - обучения сотрудников объектов социальной и коммерческой инфраструктуры взаимодействию с клиентами с инвалидностью и маломобильными гражданами.

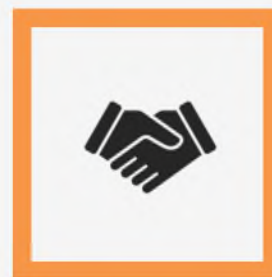
Модульная система обучения



Коммуникации



Ситуационная
помощь



Решение
конфликтных
ситуаций



Организация
пространства

БАЗОВЫЙ КУРС

РАСШИРЕННЫЙ КУРС

Модуль 1



Коммуникации

Морально-этические и психологические аспекты общения:

- Как корректно обратиться и начать общение?
- Как вести себя с людьми с инвалидностью?
- Как корректно говорить: инвалиды или люди с инвалидностью? люди с ограниченными возможностями? Или люди с ограниченными возможностями здоровья?
- Какие бывают виды инвалидности,
- Особенности / потребности клиентов, вызванные различными нозологиями,
- Базовые принципы эксплуатации ассистивных устройств на объекте.

Модуль 2



Ситуационная помощь

Сопровождение:

- Как помочь войти, выбрать товар и совершить покупку?
- Как подписать документ?
- Как корректно предложить помощь и надо ли ее предлагать?
- Можно ли без разрешения брать или переставлять средства реабилитации?
- Что делать, если костыли, трость или кресла-коляски мешают другим клиентам?
- Как общаться с клиентом, если он пришел с сопровождающим или с собакой-поводырем?

Модуль 3

(только в Расширенном курсе)



**Решение
конфликтных
ситуаций**

Рекомендации по предупреждению и решению конфликтных ситуаций:

- Что делать, если человек с инвалидностью не доволен обслуживанием по вине специалиста?
- Что делать в случае, если клиент с инвалидностью не доволен в принципе и предъявляет претензии, не связанные с деятельностью организации?
- Как выстроить конструктивный диалог и не допустить конфликт?
- В какой ситуации стоит подключить к диалогу руководство объекта,
- Как не усугубить ситуацию и не настроить остальных посетителей против компании.

Модуль 4

(только в Расширенном курсе)



Организация пространства

- Требования к обеспечению физической доступности объекта и услуг;
- Обеспечение информационной доступности объекта;
- Типовые модельные решения;
- Обеспечение доступности основных функциональных зон объекта (входная группа, парковка, пути передвижения, зона оказания услуги).

Формат онлайн-обучения

Формат 1: Персональное обучение

- Регистрация на сайте,
- Оплата,
- Получение доступа в Личный кабинет на электронную почту,
- Обучение согласно индивидуальному плану,
- Прохождение тестов по итогам обучения,
- Получение именного электронного сертификата.

Формат 2: Корпоративное обучение

- Заключение договора на обучение группы сотрудников,
- Регистрация участников группы по списку участников группы,
- Предоставление индивидуального доступа в Личный кабинет на каждого сотрудника,
- Самостоятельное обучение,
- Прохождение тестов,
- Оценка результатов и подготовка отчета по итогам обучения сотрудников;
- Предоставление электронного сертификата (индивидуального/на компанию).

Специальные форматы обучения

▪ Очный тренинг

▪ Вебинар

с участием ведущих профильных экспертов на темы курса:

1. Морально-этические и психологические принципы общения,
2. Ситуационная помощь,
3. Предупреждение и решение конфликтов,
4. Организация пространства.

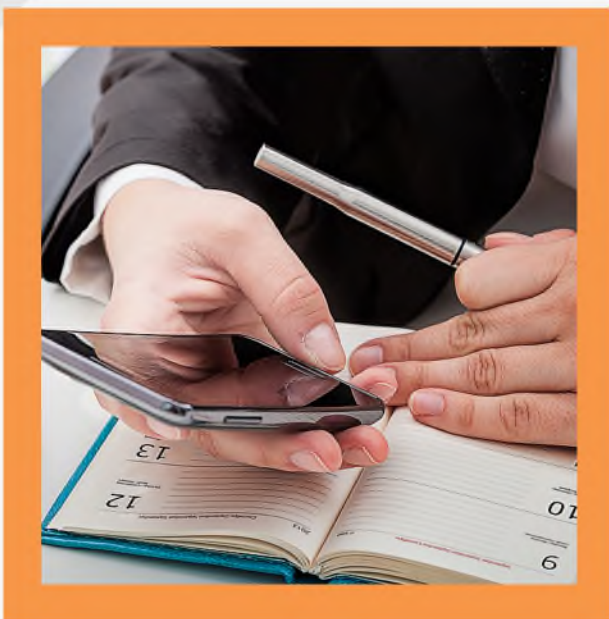
Прошли обучение



- Розничные сети,
- Медицинские учреждения,
- Образовательные организации,
- Объекты сферы услуг,
- Санатории,
- Библиотеки

В 9 субъектах РФ в 5 федеральных округах РФ

Преимущества портала



- 01 Агрегатор разрозненной информации
- 02 Дистанционное онлайн обучение
- 03 Сертификация
- 04 Готовые инструкции к действию
- 05 Быстро, удобно, понятно
- 06 Индивидуальный подход (вебинар, offline-тренинг)

Результаты

Эффект внутри компании:

- Сотрудники лояльны к потребностям клиентов с инвалидностью и умеют создавать для них комфортные условия,
- Сотрудники владеют навыками корректного общения с коллегами, имеющими инвалидность,
- Снятие психологических барьеров,
- Уверенные сотрудники (не чувствуют неловкость в отношении клиентов с инвалидностью, так как готовы к разным ситуациям и следуют инструкциям),
- Повышение уровня корпоративной культуры и профессиональной адаптации сотрудников,
- Повышение квалификации персонала за счет новой компетенции.

Эффект во внешней среде:

- Повышение лояльности среди клиентов с ограниченными возможностями здоровья и их семей и друзей,
- Повышение лояльности среди общественных организаций инвалидов,
- Увеличение числа клиентов за счет сегмента людей с инвалидностью,
- Повышение уровня репутации за счет реализации социальных проектов и программ КСО,
- Повышение уровня лояльности к бренду за счет реализации социальных программ,
- Новое конкурентное преимущество,
- Информационный повод для PR-кампании.



Информационный портал
для дистанционного обучения
персонала взаимодействию с
клиентами с инвалидностью

— Валерия Юртаева
8 909 977 40 08

— Подать заявку на обучение:
академия-дс.рф