

# Merkblatt für das Personal im Verkauf

Tipps für den Umgang mit sehbehinderten und blinden

Kundinnen und Kunden

**SZBLIND**

Schweizerischer Zentralverein  
für das Blindenwesen



## **Tipps für den Umgang mit sehbehinderten und blinden Kundinnen und Kunden**

Oft wissen wir nicht, wie wir mit sehbehinderten und blinden Menschen umgehen und sie ansprechen sollen. In diesem Merkblatt gibt eine betroffene Person allgemeine und branchenspezifische Tipps und Hinweise.

Übrigens: Manche sehbehinderte und blinde Kundinnen und Kunden sind dankbar, wenn sie vor dem Einkaufen anrufen und einen Einkaufstermin abmachen können. Andere sind froh, wenn sie sich am Empfang melden können und dann ebenfalls beim Einkauf begleitet werden.

## **Begrüßung/Allgemeines**

- Begrüßen Sie mich unaufgefordert und sagen Sie mir, wer Sie sind und Ihre Funktion.
- Sprechen Sie immer mich direkt an, auch wenn ich in Begleitung bin.
- Fragen Sie mich, ob ich Hilfe benötige. Wenn ja, sage ich Ihnen gerne, in welcher Art ich diese brauche.
- Fragen Sie mich ungeniert, ob und was ich noch sehen kann.
- Mein Blindenführhund hat Zutritt in jedem Geschäft und schätzt einen ruhigen Platz während des Einkaufs.
- Gutes Licht ist nützlich bei einer Sehbehinderung.
- Sprechen Sie bei einer zusätzlichen Hörbehinderung bitte laut und deutlich.

## Beratung

- Geben Sie mir einzelne Dinge direkt in die Hand und lassen mich tasten und evtl. daran riechen. Sie dürfen auch die Farben nennen.
- Nennen Sie immer die Preise und machen mich auf allfällige Aktionen oder Neuheiten aufmerksam.

## Textilien

- Suchen Sie mir meine Grössen heraus. Lassen Sie mir beim Anprobieren von Textilien genügend Zeit. Wenn ich noch einen Sehrest habe, hilft gutes Licht zum Erkennen gewisser Merkmale.
- Beschreiben Sie mir die Textilien in ihrer Farbe und Beschaffenheit und sagen mir, welche Pflege sie benötigen.
- Beraten Sie mich ehrlich, was mir steht und was nicht.
- Bieten Sie mir den Arm zum Führen an, um zum Regal oder zur Kasse zu gelangen.

## Schuhe

- Weisen Sie mir einen Sitzplatz zum Probieren an und bringen Sie mir Schuhe in gewünschter Schuhgrösse.
- Bieten Sie von sich aus mögliche Alternativen zu den gerade probierten Modellen an.
- Lassen Sie mich mit den neuen Schuhen ein paar Schritte an Ihrem Arm gehen.

## Lebensmittel

- Bitte geben Sie mir bei Frischprodukten das Ablaufdatum an.
- Helfen Sie mir beim Abwägen von Früchten und Gemüse, wenn Zeit vorhanden auch beim Einkauf von restlichen Artikeln.

## Technische Produkte

- Erklären Sie mir die Geräte genau. Lassen Sie meine Hand die Geräteteile ertasten, welche Sie mir erläutern.
- Lesen Sie mir aus Gebrauchsanweisungen nur das Wichtigste vor.
- Beantworten Sie vor allem meine Fragen.
- Machen Sie mich auf Konkurrenzprodukte aufmerksam und erklären Sie mir Vor- und Nachteile.

## Bezahlen an der Kasse

- Begleiten Sie mich zur Kasse.
- Zählen Sie mir bei Barzahlung das Rückgeld in die Hand: «Sie haben mir Fr. 100.– gegeben und erhalten Fr. 29.50 zurück: 50 Rp., 2.– Fr., 2.– Fr., 5.– Fr. und 20.– Fr..»
- Bitte helfen Sie mir beim Einpacken.
- Führen Sie mich zum Ladenausgang und geben mir vor dem Geschäft eine kurze Wegbeschreibung, damit ich mich orientieren kann.

**Miteinander reden und aufeinander zugehen  
macht keine Umstände und hilft Missverständnisse  
zu verhindern. Wir danken Ihnen für Ihre Unter-  
stützung!**

**Schweizerischer Zentralverein  
für das Blindenwesen SZB**

Schützengasse 4  
CH-9001 St.Gallen

Telefon 071 223 36 36  
information@szb.ch  
www.szb.ch

© SZB 2011

Mit freundlicher Unterstützung des:

