



المقدمة:

حرصت شركة خطوط المساندة للمقاولات العامة على التزامها بتوفير بيئة عمل شاملة ومتاحة لجميع الأفراد، بغض النظر عن حالتهم الصحية أو الجسدية. إيماناً منها بأن الخدمة الممتازة يجب أن تكون متاحة لكل عميل، ومن بينهم الأشخاص ذوي الإعاقة، تعمل الشركة على تحقيق المعايير العالمية في تقديم الخدمة بما يتوافق مع مبادئ المسؤولية الاجتماعية والشمولية.

تتمثل أهدافنا في توفير تجربة عملاء متكاملة وشاملة للجميع، وذلك من خلال تزويد موظفينا بالمعرفة والأدوات التي تمكنهم من تقديم الخدمة بشكل مهني ومحترم للعملاء من ذوي الإعاقة. ومن أجل تحقيق ذلك، قمنا بتطوير هذا الدليل الذي يوضح كيفية التعامل مع جميع أنواع الإعاقات، من حيث فهم الاحتياجات الخاصة بكل نوع من الإعاقة، وتوفير الحلول الميسرة لتيسير وصولهم إلى الخدمات بأعلى درجات الكفاءة والاحترام.

هذا الدليل لا يقتصر فقط على تقديم إرشادات تخص كيفية التواصل مع العملاء ذوي الإعاقة، بل يتضمن أيضاً استراتيجيات عملية لتسهيل تفاعلهم مع المنشأة، بالإضافة إلى نصائح حول كيفية إعداد البيئة المحيطة لتكون أكثر ملاءمة لهم. نهدف من خلال هذا الدليل إلى ضمان أن كل عميل، بغض النظر عن تحدياته، يشعر بالراحة والاحترام وأن خدماتنا ستكون دائماً في متناول يده.

إننا في شركة خطوط المساندة للمقاولات العامة نعتبر أن تقديم خدمات متميزة للعملاء ذوي الإعاقة ليس مجرد التزام قانوني، بل هو جزء من فلسفة شركتنا في تعزيز العدالة الاجتماعية والمساواة. من خلال هذه المبادرة، نطمح إلى بناء سمعة قوية تساهم في رفع مستوى الخدمة في المجتمع، وخلق بيئة عمل تركز على تقدير التنوع والاحتياجات الفردية. إضافةً إلى ذلك، تسعى الشركة إلى تأهيل موظفيها باستمرار من خلال التدريب والتوعية لضمان قدرتهم على التفاعل بشكل فعال مع جميع العملاء، ونتطلع إلى أن يصبح هذا الدليل مرجعاً عملياً ومصدرًا هاماً لكل من يسعى لتحسين جودة الخدمة المقدمة.

القسم الأول: المبادئ الأساسية للتعامل مع العملاء ذوي الإعاقة

الاحترام والمساواة: عامل جميع العملاء بنفس الاحترام بغض النظر عن حالتهم.

الاستماع والتواصل الفعال: امنح العميل وقتاً كافياً للتعبير عن احتياجاته.

طلب الإذن: لا تفترض أن العميل يحتاج للمساعدة.

تجنب الافتراضات: لا تفترض طبيعة الإعاقة بناءً على المظهر.

المرونة والابتكار: قدم حلولاً بديلة تلبى احتياجات العملاء.

الترحيب بالعملاء ذوي الإعاقة:

عند الترحيب بالعملاء ذوي الإعاقة، يجب أن يتم ذلك بنفس الطريقة التي يتم بها الترحيب بالعملاء الآخرين، مع إضافة الحفاوة والاحترام.

استخدم كلمات الترحيب بشكل واضح وبصوت مرتفع قليلاً إذا كان العميل يعاني من إعاقة سمعية.

إذا كان العميل يعاني من إعاقة حركية، حاول أن تكون متأنًا للمساعدة في نقل أي أغراض ثقيلة أو توجيههم إلى ممرات أو مناطق مريحة.

في حال وجود إعاقة بصرية، يمكن أن يكون الترحيب باستخدام وصف دقيق للمكان أو تقديم عرض لفظي للوصول إلى مكتب أو منطقة استقبال.

إذا كان العميل بحاجة إلى مساعدة إضافية، قدمها بلباقة وبدون فرض.

القسم الثاني: أنواع الإعاقات وإرشادات التعامل

الإعاقة الحركية:

الوصف: تتعلق هذه الإعاقة بأي حالة تؤثر على القدرة على الحركة أو التنقل بشكل طبيعي، مثل الشلل النصفي أو الكامل أو بتر الأطراف أو أمراض تؤثر على القدرة على التنقل مثل التصلب المتعدد.



إرشادات التعامل:

تأكد من أن المنشأة مجهزة بمرافق مناسبة مثل منحدرات الوصول والمصاعد.
لا تترك أي عوائق في الممرات التي قد تؤثر على حركة الأشخاص الذين يستخدمون الكراسي المتحركة.
اعرض المساعدة في فتح الأبواب أو حمل الأغراض الثقيلة ولكن دون فرضها.

المثال 1:

عميل يستخدم كرسيًا متحركًا يواجه صعوبة في الوصول إلى قسم الاستقبال بسبب ممر ضيق.
الحل: يمكن للموظف أن يوجه العميل إلى مدخل آخر أوسع أو مصعد، مع التأكد من إزالة أي عوائق قد تصعب الوصول.

المثال 2:

عميل ذو إعاقة حركية يعاني من صعوبة في حمل حقيبته الثقيلة.
الحل: يمكن للموظف أن يعرض مساعدة العميل في حمل حقيبته أو توفير أدوات مساعدة مثل عربة لسهولة التنقل.
الإعاقة البصرية:

الوصف: تتعلق هذه الإعاقة بفقدان القدرة على الرؤية جزئيًا أو كليًا. قد تشمل حالات مثل العمى أو ضعف البصر.
إرشادات التعامل:

استخدم لغة وصفية عند تقديم التوجيهات، مثل "الممر أمامك" أو "إلى يمينك".
قدم المساعدة في التنقل داخل المنشأة، وتجنب وضع أي عوائق قد تتسبب في حوادث.
قدم المواد المكتوبة بنظام برايل أو بصيغ إلكترونية متوافقة مع القارئ الصوتي إذا لزم الأمر.

المثال 1:

عميل يعاني من ضعف البصر ويرغب في الحصول على بعض المعلومات حول خدمات المنشأة.
الحل: يمكن للموظف أن يشرح للعميل بشكل شفوي، مع تقديم تفاصيل دقيقة حول المكان أو الخدمات المتاحة.

المثال 2:

عميل كفيف يحتاج إلى استلام وثيقة مكتوبة.
الحل: توفير نسخة إلكترونية من الوثيقة أو نسخة مطبوعة بنظام برايل لتسهيل الوصول إلى المعلومات.

الإعاقة السمعية:

الوصف: تشمل هذه الإعاقة فقدان القدرة على السمع جزئيًا أو كليًا. قد يكون الشخص يعاني من صمم كامل أو فقدان جزئي للسمع.

إرشادات التعامل:

حاول استخدام لغة الإشارة إذا كان العميل يستخدمها، أو اعرض تقديم المساعدة باستخدام تطبيقات ترجمة النصوص.
تحدث بوضوح وببطء، مع التأكد من أن العميل يمكنه قراءة شفطيك إذا لم يكن يستخدم مترجم إشارة.
تجنب الضوضاء الزائدة التي قد تصعب على العميل سماع المحادثة.

المثال 1:

عميل يعاني من فقدان سمع جزئي ولا يستطيع سماع التعليمات الشفوية بوضوح.
الحل: استخدم ورقة وقلم أو تطبيقات المراسلة النصية لتوضيح المعلومات.

المثال 2:

عميل يعاني من إعاقة سمعية ويرغب في الحصول على تفاصيل منتج أو خدمة.
الحل: قدم شرحًا مكتوبًا عبر تطبيقات مخصصة أو استخدم لغة الإشارة لتوضيح المعلومات.

الإعاقات الذهنية:

الوصف: تشمل هذه الإعاقة التأثير على القدرة على التفكير أو التعلم أو التفاعل مع الآخرين، مثل التوحد أو متلازمة داون.
إرشادات التعامل:

استخدم لغة بسيطة وواضحة، وحاول تقديم التعليمات خطوة بخطوة.
كن صبورًا ومرتاحًا أثناء التواصل مع العميل.



تجنب الاستعجال وقدم وقتاً إضافياً للعميل لاتخاذ قراراته.
المثال 1:

عميل يعاني من اضطراب التوحد يحتاج إلى مساعدة في النقل داخل المنشأة.
الحل: قدم إرشادات بسيطة وواضحة، مع التأكد من توفير بيئة هادئة لتقليل أي تحفزات زائدة قد تشوش على العميل.
القسم الثالث: تجهيزات المنشأة لخدمة العملاء ذوي الإعاقة
البنية التحتية: توفير منحدرات، مصاعد، وممرات واسعة.
الخدمات المساندة: لوحات إرشادية بخط كبير ولغة برايل.
التكنولوجيا: مواقع إلكترونية متوافقة مع معايير الوصول الرقمي.

القسم الرابع: التدريب والتوعية للموظفين
التدريب الدوري: تنظيم ورش عمل شهرية.
المواد التوعوية: كتيبات وفيديوهات تدريبية.
برامج المحاكاة: سيناريوهات واقعية للتدريب العملي.

القسم الخامس: التعامل مع الشكاوى والملاحظات
التعامل بحساسية:
استمع بعناية للشكوى وقدم للعميل الفرصة للتعبير عن احتياجاته بشكل كامل دون مقاطعة.
احرص على الاستماع الجيد وفهم تفاصيل الشكوى بدقة.
الإجراءات التصحيحية:
بمجرد استلام الشكوى، اعمل على حل المشكلة بأسرع وقت ممكن، مع توفير تحديثات مستمرة للعميل.
في حالة الشكاوى المتعلقة بالخدمات أو التجهيزات، يجب اتخاذ الإجراءات التصحيحية الفورية مثل تحسين الخدمة أو إصلاح المرافق.
التقييم والتحسين:
استخدم الشكاوى كمصدر لتحليل المشاكل والعمل على تحسين الأداء.
قم بتقييم الإجراءات المتخذة لتجنب تكرار نفس المشكلات في المستقبل.

الرئيس التنفيذي
يوسف البلوشي

