



שירות טלפוני נגיש



מתן שירות באמצעות הטלפון יעיל ונוח וחוסך זמן, לרוב הציבור ובכללם לרוב האנשים עם המוגבלות. לחלקם, שירות טלפוני מאפשר לפעול ביעילות, עצמאות ומהירות שלא הייתה מתאפשרת להם בדרך אחרת. אולם עבור אנשים עם מוגבלויות כגון שמיעה או דיבור, השירות הטלפוני יכול להוות מכשלה ואף חסם. על כן, הכלל הראשון הוא לאפשר כמה שיותר ערוצי שירות כך שכל הלקוחות יוכלו למצוא את הדרך הנוחה והאפשרית לצרוך את השירות.

לאנשים המתקשים בדיבור ושמיעה-

יש לאפשר לקבל שירות גם באמצעים כתובים כגון דואר אלקטרוני ופקסמיליה SMS, בכתב בדואר לאנשים המתקשים בראייה- הטלפון הוא אמצעי נוח, כאשר יש צורך במילוי טפסים- יש לשלוח טפסים נגישים, ובדפוס נגיש. לאנשים המתקשים בהבנה/ מוגבלות קוגניטיבית/ נפשית יש להתאים את השירות בטלפון מבחינת שפה פשוטה, קצב דיבור איטי יותר והתייחסות אישית.

ככלל, יש להתאים את השירות הניתן לאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות ולתת שירות נגיש, איכותי ומתחשב. שירות טלפוני נגיש, מרחיב משמעותית את איכות השירות ומאפשר שירות שוויוני ומכובד כנדרש על פי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ותקנותיו.





בשיחת טלפון מומלץ להקפיד על הנושאים הבאים:

- לדבר ברור ובקצב לא מהיר.
- במידת הצורך- לוודא הבנה, יש לחזור על דבריך.
- יש להרבות בשאלות הבהרה ואישור הבנתם, כדי לוודא שאתם מבינים זה את זה. יש לקחת אחריות על חוסר בהירות. לדוגמא, במקום לומר "אני לא מבין מה אתה רוצה", אפשר לומר "הבנתי ש... האם זה נכון/ זו כוונתך?"
- דבר ישירות אל השפורפרת או למיקרופון, לא לדבר בספיקר.
- כאשר דיבור של לקוח מגומגם או לא ברור, אל תפריע לו להקשיב עד הסוף ואל תהסס לבקש ממנו לחזור על דבריו.
- יש להימנע מרעשי רקע (מוזיקה/ דיבורים מסביבך).
- הימנע ככל האפשר מלבקש לשוחח עם אדם אחר, אלא אם מדובר במקרה חירום.
- הימנע משאלת שאלות כשיש לך את הנתונים במחשב.
- אל תעביר את הלקוח לנותן שירות אחר מבלי לומר לו למי אתה מעביר אותו.
- אם אתה שם את הלקוח בהמתנה- אמור לו, חזור אליו מידי פעם כדי שידע שלא שכחת אותו.
- מאחר ואינך רואה אותו, הקשב היטב לדבריו והיה נכון לספק מענה לצרכיו המיוחדים. לדוגמא, אם אדם מציין שיש לו מוגבלות ראייה, התחשב בכך כאשר אתה מציע לו להוריד טופס מהאינטרנט ולמלא אותו העצמו.
- ודא שיש באפשרותו לבצע פעולות אלו.