



Ügyfélszolgálatok akadálymentesítése

2017.11.13

A hozzáférés nem a fizikai akadálymentesítéssel kezdődik: Telenor Open Mind Program



<https://www.facebook.com/TelenorOpenMind/>

Az akadálymentesítés személyi feltételei

- megváltozott munkaképességű kollégák alkalmazása az ügyfélszolgálatokon is
- kiscsoportos érzékenyítő foglalkozások
- Open Mind nap
- részvétel az integrációs sárkányhajó fesztiválon



Az akadálymentesítés előfeltételei: felmérés és tervezés az érintettek bevonásával

- Tanulmány a TELENOR üzleteinek a teljes körű akadálymentesítésére
- Fenntarthatósági jelentés 2015

7.5. Fogyatékosággal élő ügyfeleinkért

A Telenor annak érdekében, hogy mindenki egyformán élvezhesse a Telenor szolgáltatásai által nyújtott lehetőségeket, figyelmet fordít a fogyatékosággal élők igényeinek kiszolgálására is.

Ennek érdekében 2015 során a Telenor felmérést végzett az üzletek teljes körű akadálymentesítésére egy szakértő civil szervezet (Motiváció Alapítvány) közreműködésével. További lépésként a felmérések eredményeit és javaslatait a Telenor felhasználja a döntéshozatali folyamatokban azért, hogy az üzletekben a termékek és szolgáltatások elérése a fogyatékosággal élők számára is akadálymentes legyen.



Fizikai akadálymentesítés:



- a nem akadálymentes helyszíneken rámpák építése
- bejáratok szélesítése
- mozgásérzékelők elhelyezése a bejáratoknál
- a teleüvegezett ajtók jelzéssel ellátása
- csúszásmentes padlózat kialakítása
- vezetősávok elhelyezése
- ügyfélhívó terminál átalakítása
- termékbemutató polcok elhelyezése
- ügyfélfogadó pulton túli kiszolgálás

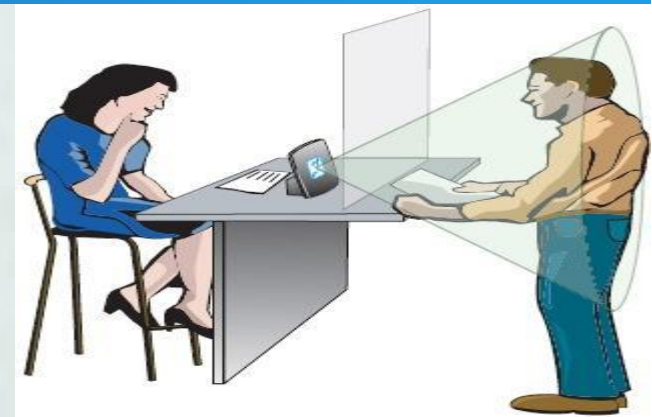
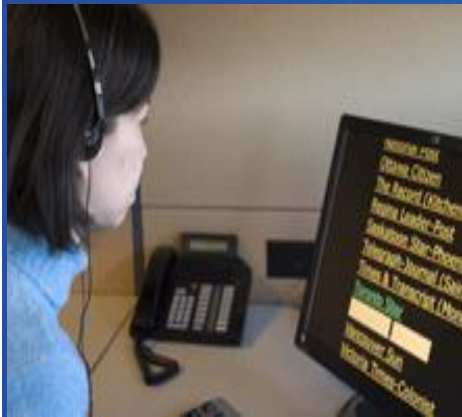
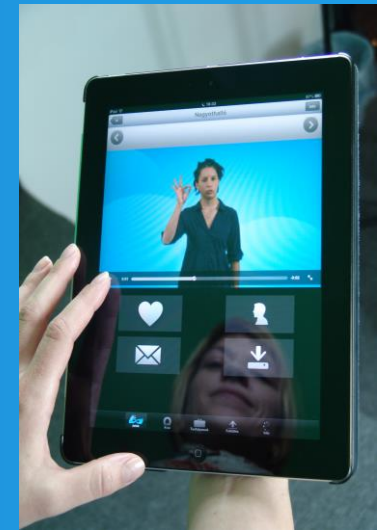
Infokommunikációs eszközök az akadálymentesítéshez

Cél: a mindenki számára hozzáférhető információ

- látás, hallás és mozgássérültek igényeinek figyelembevétele
- az ügyféltérben elhelyezett eszközök mindenki használhassa



- képernyő olvasó és nagyító program;
- jeltolmács videó szolgáltatás;
- mobil indukciós hurok;
- kiemelt telefonos ügyfélszolgálati kezelés;
- honlap akadálymentesítés.



Absque pugna non est victoria

