



Menschen mit Behinderungen im HoReCa Sektor empfangen



**Info
Handicap**

Conseil national des
personnes handicapées



Impressum

Info-Handicap – Conseil national des personnes handicapées asbl

65, Avenue de la Gare

L-1611 Luxembourg

Telefon: **+352 – 366 466**

E-Mail: **info@iha.lu**

Webseite: **www.info-handicap.lu**

Unterstützen Sie Info-Handicap mit einer Spende:

IBAN LU12 0019 7055 8532 8000

Mit der Unterstützung von



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Famille, des Solidarités,
du Vivre ensemble et de l'Accueil

HORESCA
LUXEMBOURG



Wesentliche Elemente für einen Empfang, der den Unterschied macht

Die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen zu verstehen, ist mehr als eine Pflicht: Es ist eine Gelegenheit, all Ihren Kunden eine wirklich **inklusive, herzliche und unvergessliche** Erfahrung zu bieten, egal ob Sie im Hotel-, Restaurant- oder Cafégewerbe tätig sind.

Einfache Gesten, wie die Anpassung der Kommunikation, die Erleichterung des Zugangs oder die Schaffung einer einladenden Atmosphäre, können den Alltag verändern und einen großen Unterschied machen. Wenn Sie sich für einen inklusiven Ansatz engagieren, werten Sie auch das Image Ihres Lokals auf, binden Ihre Kunden ein und zeigen Ihren Willen, ausnahmslos **jedem einen qualitativ hochwertigen Service zu bieten**.

Ein menschlicher, positiver und für alle zugänglicher Ansatz.



Die Grundregeln für einen inklusiven Empfang

- **Stellen Sie sich** systematisch **vor**.
- Sprechen Sie die betroffene Person **direkt** an, nicht die Begleitperson.
- **Bieten Sie Ihre Hilfe an**, bevor Sie handeln, und drängen Sie niemals.
- **Berühren Sie** die Person **nicht** ohne ihre Zustimmung.
- **Berühren Sie** das Assistenzmaterial oder den Assistenzhund **nicht**, ohne zu fragen.
- Bleiben Sie **ruhig, wohlwollend und geduldig**.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Informationen **richtig verstanden** werden.

**Den Empfang
an spezifische
Bedürfnisse
anpassen**



Wie empfangen wir

Personen mit eingeschränkter Mobilität

- Stellen Sie einen **erleichterten Zugang** zur Verfügung (Rampe, Aufzug usw.).
- **Weisen Sie deutlich** auf das Vorhandensein und den Zugang zu behindertengerechten Sanitäranlagen **hin** (WC für Menschen mit Behinderung).
- Positionieren Sie sich auf **Augenhöhe**, um sich besser unterhalten zu können.
- **Passen Sie Ihr Tempo an**: Lassen Sie die Person in ihrem eigenen Tempo vorankommen.
- Achten Sie darauf, dass die **Räume frei und zugänglich** bleiben.



Wie empfangen wir

Personen mit einer Sehbehinderung oder blinde Personen

- Stellen Sie sich gleich **zu Beginn** des Gesprächs vor.
- Bieten Sie verbale oder physische **Führung** an.
- **Beschreiben** Sie die Umgebung und weisen Sie auf Hindernisse oder Höhenunterschiede hin.
- Bieten Sie an, **Menüs oder Dokumente laut vorzulesen**.
- Zeigen Sie immer an, **wo Sie Gegenstände und Geschirr abstellen**. Verschieben Sie sie nicht ohne Vorwarnung.
- Informieren Sie die Person, wenn Sie sich **entfernen oder den Austausch beenden**.



Wie empfangen wir

Personen mit einer Hörbehinderung oder gehörlose Personen

- **Identifizieren Sie die Sprache** oder die bevorzugte Kommunikationsform der Person.
- Sprechen Sie, indem Sie der **Person ins Gesicht sehen**, ohne zu übertreiben und artikulieren Sie deutlich.
- **Vermeiden** Sie es, Ihren **Mund zu verdecken** (Hand, Gegenstand, undurchsichtige Maske).
- **Schreien Sie nicht**: Behalten Sie einen klaren und natürlichen Tonfall bei.
- Verwenden Sie bei Bedarf ein **Notizbuch, ein Tablet oder Ihr Telefon** zum Schreiben.
- Setzen Sie auf **einfache Gesten** oder **Körpersprache**, um das Verständnis zu verstärken.



Wie empfangen wir

Personen mit intellektueller Behinderung

- **Bleiben Sie natürlich** und schauen Sie der Person in die Augen.
- Verwenden Sie ein **einfaches Vokabular** und kurze Sätze.
- Seien Sie **geduldig**: Geben Sie der Person Zeit, zu verstehen und zu antworten.
- Unterstützen Sie Ihre Erklärungen mit **Gesten**, Piktogrammen oder visuellen Hilfsmitteln.
- Behalten Sie einen **respektvollen** Tonfall bei: Sprechen Sie nie wie mit einem Kind.
- Geben Sie Informationen oder Wahlmöglichkeiten nacheinander, um eine **Überforderung zu vermeiden**.



Wie empfangen wir

Personen mit unsichtbaren Behinderungen

Psychische Störungen, Autismus, chronische Krankheiten usw.

- Kommunizieren Sie **klar und sanft** und behalten Sie einen ruhigen Tonfall bei.
- **Erklären Sie einen Sachverhalt** nach dem anderen und bieten Sie schrittweise Optionen an.
- Seien Sie geduldig, **urteilen Sie nicht**, bleiben Sie lächelnd und wohlwollend.
- **Lassen Sie sich Zeit** für Antworten oder Fragen.
- **Reduzieren Sie Stressquellen**, wenn möglich (laute Musik, aggressive Beleuchtung, Menschenmengen).
- Begegnen Sie atypischen Verhaltensweisen **mit Offenheit**.



Jede Interaktion ist eine Gelegenheit, eine menschliche Verbindung herzustellen.

Ein inklusiver Empfang ist ein qualitativ
hochwertiger Empfang für alle.
Ihre Aufmerksamkeit macht den Unterschied.



Weitere Informationen finden
Sie unter www.info-handicap.lu