



TIPS VOOR ONDERNEMERS

10 TIPS

KLANTEN

Realiseer u dat mensen met dementie klanten zijn. Een toenemend aantal klanten die van belang zijn voor uw financiële resultaten. U wilt uw klanten goed bedienen want u bent klantvriendelijk. Voor mensen die lijden aan de ziekte dementie en hun mantelzorgers, is een op maat gesneden aanpak een vereiste.

ONTHOUDEN EN ZOEKEN VAN PRODUCTEN

Mensen met dementie kunnen vergeten zijn wat ze wilden kopen. Misschien hebben ze een lijstje maar lukt het niet het product te vinden. Biedt aan dat u wilt helpen met het lijstje. Ondersteun de persoon met de aankoop voor een gemiddeld bedrag, vooral als u merkt dat de persoon voor een ongebruikelijk hoog bedrag kiest.

KEUZES MAKEN

Een keuze hebben is fijn. Voor iemand met dementie geeft te veel keuze verwarring. Vraag aan de persoon wat hij/zij wil kopen. Beschrijf twee of drie keuzes, laat twee of drie producten zien. Wacht even zodat de persoon de tijd heeft om een besluit te nemen.

OMGAAN MET GELD

Biljetten en munten herkennen, wisselgeld berekenen, geld tellen en de waarde van het geld kennen, kan moeilijk zijn voor een persoon met dementie. Vraag of u kunt helpen met betalen. Ben er zeker van dat u een kassabon mee geeft. Als er een mantelzorger bij is, stem dan af dat u de persoon met dementie persoonlijk aanspreekt. Hiermee wordt gevoel van eigen regie versterkt.

VERGETEN TE BETALEN

Mensen met dementie vergeten soms af te rekenen. Benader de persoon vóór het verlaten van de winkel en vraag of hij/zij boodschappen kwam doen. Begeleid de persoon naar de kassa en biedt aan om te helpen bij het betalen.

INPAKKEN

Biedt aan of u kunt helpen met inpakken. Het kan moeilijk zijn om een tas goed in te pakken. Voor een persoon met dementie kan uw hulp fijn zijn. De persoon moet geen druk ervaren van de volgende klant die in de rij staat.

KENNIS EN OMGAAN MET

Vraag na of er in uw gemeente mogelijkheden zijn voor scholing van medewerkers. Meer bewustzijn van dementie bij uw medewerkers maakt dat zij geduldiger zijn en luisteren naar mensen die mogelijk dementie hebben. Zij zijn meer in staat om duidelijk en op maat te communiceren.

COLLEGIALITEIT

Zorg dat je medewerkers hulp vragen aan collega's als ze even in een moeilijke situatie komen.

INTERACTIE

- Spreek duidelijk en heb geduld.
- Luister aandachtig, laat iemand uitspreken.
- Kijk vriendelijk en maak oogcontact.
- Voorkom onrust, maak contact als iemand zich gespannen voelt.
- Let op veranderingen, iedere dag kan het gedrag anders zijn.

KLANTENKRING

Als u bovenstaande doet heeft u een vaste klantenkring. Mantelzorgers zullen u waarderen en uw onderneming aanbevelen.

DATUM

1 september 2016

