

Atención al público con enfoque en la accesibilidad universal y la inclusión (2h)

Objetivo general

Garantizar que el personal adquiera los conocimientos y habilidades necesarios para ofrecer una atención adecuada e inclusiva a todas las personas y, por tanto, también a las personas con discapacidad. Y conocer los recursos que nos facilita la accesibilidad universal para conseguirlo.

Objetivos específicos

- a. Adquirir un conocimiento básico sobre la discapacidad, la evolución histórica en los modelos, los distintos tipos y las barreras a las que se enfrentan, para poder promover la inclusión desde la atención a las personas.
- b. Entender qué es la accesibilidad universal: tipos y objetivo.
- c. Conocer los aspectos clave y normativa de aplicación en la atención a personas con discapacidad
- d. Poder definir la cadena de accesibilidad en cada servicio: la importancia de la experiencia cliente con discapacidad.
- e. Desarrollar habilidades de comunicación inclusiva para garantizar la comunicación y comprensión de la información.
- f. Conocer los distintos recursos para poder adaptar los entornos y la atención, a través de la accesibilidad universal, a todas las personas.

Duración: 2 horas online con una duración de 1 mes en plataforma

Contenidos

CONTENIDOS	
Módulo 1	1. Evolución histórica: modelos y tipos de discapacidad
Módulo 2	2. Contexto y normativa actual 2.1. La accesibilidad web 2.2. ¿Qué es la accesibilidad web?
Módulo 3	3. La accesibilidad universal: cuestión de derechos. 3.1. Accesibilidad física, sensorial y cognitiva 3.2. Objetivo de la accesibilidad universal: la inclusión y la plena participación
Módulo 4	4. La adaptación de los servicios de atención al cliente a través de la accesibilidad universal 4.1. La cadena de accesibilidad en la atención a las personas: la experiencia de los clientes con discapacidad 4.2. Principales barreras existentes en la atención a las personas 4.3. Recursos de accesibilidad universal: la importancia de la comunicación inclusiva en la atención al cliente