

## ¿Qué es un comercio amigable?

Son establecimientos que saben dar un trato y servicio adaptado a cada persona. En el caso de las personas mayores, la amigabilidad tiene que concretarse en detalles pequeños como tener asientos disponibles para la espera, apoyo en la carga de las bolsas, servicio de entrega a domicilio, asesoramiento en las compras,...

## ¿Qué ventajas tiene ser un comercio amigable?

1. Ser reconocido en el barrio.
2. Tener la satisfacción de ser un comercio que da un trato de calidad adaptado a las necesidades de las personas.
3. Ser recomendado por ser un espacio accesible para todos los clientes, seguro y confortable.
4. Tener una clientela muy fiel que valora el trato cercano que los establecimientos de confianza le ofrecen.

*Los profesionales, con su trato y actitud, además combaten la soledad no querida que algunas personas mayores sobrellevan.*

*Igual que un negocio no puede disponer de una talla única o un estricto menú, tu comercio tendrá que adaptarse a las preferencias y necesidades de cada cliente, incluidas las personas mayores.*

*Si quiere más información:*

[www.madrid.es/mayores](http://www.madrid.es/mayores)

## COMERCIOS AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES



## ATENDIENDO A LA PLURALIDAD

# Un comercio amigable pensando en la pluralidad de las personas mayores



## Amigable con las personas mayores con discapacidad física

- ✓ Evitar barreras arquitectónicas en el acceso y en el interior.
- ✓ Sustituir las escaleras de acceso por rampas.
- ✓ Proveer de ascensores para la movilidad vertical.
- ✓ Comprobar la seguridad de las puertas de acceso.
- ✓ Asegurar la existencia de espacios que permitan la movilidad de las personas en aseos, probadores, salas de espera,...

## Amigable con las personas mayores con deterioro intelectual o cognitivo

- ✓ Tener una actitud positiva, cordial y tranquila.
- ✓ Acercarse a la persona, situándose frente a ella y mirándola a los ojos.
- ✓ Intentar conocer el nombre de pila de la persona, el de su cuidador o familiar.
- ✓ Tratar a la persona con sencillez y naturalidad.
- ✓ Usar un tono de voz amable y ofrecer información clara y sencilla.

## Amigable con las personas mayores con disfunción sensorial

- ✓ Asegurarse de que hay una iluminación adecuada y suficiente.
- ✓ Si hay escalones deben estar bien señalizados.
- ✓ Los textos deben tener un tamaño considerable.
- ✓ Ofrecer lupas o gafas de aumento.
- ✓ Utilizar un hilo musical suave para que no dificulte la comunicación.