



COMERCIO AMIGABLE
CON LAS PERSONAS MAYORES

ALCOBENDAS
más 65



Ayuntamiento de
ALCOBENDAS

QUE ME SUPONE SER UN COMERCIO AMIGABLE

¿PUEDO AUMENTAR MI NÚMERO DE CLIENTES Y CLIENTAS?

¿PUEDO AUMENTAR MIS VENTAS?

La población de la ciudad de Alcobendas se sitúa en torno a los 117.000 habitantes. De acuerdo a la edad, el grupo que comprende a los mayores de 65 años, es hoy ya un 16% del total. Las personas mayores constituyen un colectivo social de referencia, con capacidad para generar actividad económica, derivada de su estabilidad económica y social.

Además:

- ✓ Las personas mayores compran para ellos y para otras personas.
- ✓ Frecuentan más los comercios de proximidad para sus compras.
- ✓ Son clientes fieles que además disponen de tiempo para ir de compras.
- ✓ Las personas mayores son la mejor publicidad para los comercios, hacen de altavoz, hacen que funcione el boca a boca.
- ✓ Compran con sus nietos y nietas para que vean que el comercio presencial también existe.

Un comercio amigable con las personas mayores es también amigable con el resto de la población, con lo que la posibilidad de aumentar el número de clientes aún es mayor.

Otros beneficios intangibles de pertenecer a la red de comercios amigables de las personas mayores:

- ✓ Mi comercio gana en fiabilidad y confianza respecto a toda la población.
- ✓ Mi comercio será visibilizado como un negocio con “responsabilidad social”. Esto es publicidad de calidad.
- ✓ Al contribuir a hacer una ciudad más amable con las personas mayores mi comercio adquiere una identidad más fuerte al ser reconocido como tal.

Todo lo anterior viene a favorecer la pervivencia del comercio de proximidad que tanto aporta a la ciudadanía y al tejido de la ciudad.

Estas son algunas recomendaciones para hacer de su comercio un comercio amigable:

		MEDIDAS SIN COSTE	MEJORAS DE BAJO COSTE
ENTORNO FÍSICO	COMO REDUCIR RIESGOS DE CAÍDAS	<ul style="list-style-type: none">✓ Comprobar que el suelo de su negocio está libre de obstáculos y es suave (pero no resbaladizo) y nivelado.✓ Coloque los artículos al alcance del brazo y asegúrese de que el personal ayuda las personas mayores a coger los productos.	<ul style="list-style-type: none">✓ Retirar las alfombrillas ya que podrían enredarse en los pies y causar caídas. Si las necesita, fíjelas al suelo del establecimiento.✓ Instale luces potentes, especialmente en las entradas y escaleras.

	ACCESIBILIDAD Y CONFORT DEL ESTABLECIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegúrese de que las puertas interiores y el suelo son amplios y espaciosos. ✓ Si en su negocio es necesario que la clientela se siente, asegúrese de que hay un espacio para que las personas en silla de ruedas puedan ubicarse. El mínimo de espacio en el suelo necesario para colocar una silla de ruedas parada es de 75 cm por 122 cm. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incluir lugares para sentarse (ej. una silla o banco en una zona de espera cómoda). En caso de que su entrada no esté a la altura adecuada, tenga en cuenta la posibilidad de instalar una rampa portátil que mejore el acceso de las personas en silla de ruedas o andador. ✓ Considere la posibilidad de instalar puertas automáticas o de sensibilizar al personal para que abra las puertas a las personas mayores que no puedan hacerlo por ellas mismas.
	OFRECER SERVICIO DE ENTREGA A DOMICILIO		<ul style="list-style-type: none"> ✓ La opción de entrega a domicilio es conveniente para las personas mayores con dificultades para desplazarse. En caso de que su negocio no pueda ofrecer un servicio de entrega a domicilio, tenga en cuenta la posibilidad de hacerlo sólo a clientes mayores.
	LAVABOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalar dispensadores de papel de baño fáciles de alcanzar ✓ Instalar una iluminación potente ✓ En el cuarto de baño, la sencilla instalación de un asidero evitará resbalones que, a menudo, acaban con lesiones. 	
VISIBILIDAD	ILUMINACIÓN ADECUADA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las personas mayores necesitan tres veces más de luz que los jóvenes, pero son más sensibles a los reflejos. Una buena iluminación invita a entrar en una tienda. ✓ Ofrecerse para leer la información en voz alta o ayudar a las personas mayores con dificultad para leerla. 	

RUIDO Y MÚSICA	COMUNICACIÓN VERBAL CLARA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No tenga miedo a repetirse; una persona mayor puede desear repetir una pregunta, pero puede sentir vergüenza de pedirlo. ✓ Conseguir la atención de la persona mayor antes de hablar. Dé golpecitos ligeros a una persona mayor en el hombro o “disculpe señor/a” al dirigirle la palabra. ✓ Hable con claridad, pero gritar tampoco ayudará a una persona mayor a que oiga, ni el emplear palabras simples. ✓ Algunos sonidos agudos son difíciles para las personas mayores. 	
	MÚSICA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La música alta y la acústica dura desanimarán a la mayoría de clientes mayores. ✓ Si desea llegar a sus clientes de mayor edad, puede reproducir la música que pueden conocer. ✓ La música de fondo a menudo resulta ser “ruido de fondo”: tenga en consideración el impacto de la música en la capacidad de mantener una conversación con personas mayores en su negocio. Se pueden ofrecer ciertas horas libres de música. 	
	REDUCCIÓN Y ABSORCIÓN DEL RUCIO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si usted no puede silenciar su entorno de negocio, puede considerar la localización de las zonas tranquilas tales como mesas específicas que pueden ser reservadas para los clientes de mayor edad. ✓ Los sonidos de fondo a menudo predominan sobre las conversaciones debido a que son de tono más bajo. ✓ Mejoras de bajo coste ✓ Si usted realiza un proyecto de construcción, incluya la absorción del sonido y tome medidas de reducción. 	

Otros consejos útiles

Información fácil de ver

Espaciado: dejar un margen de 2,5 cm y espacio entre las líneas de un texto.

Tipo de letra: utilizar un tipo de letra limpio y sin elementos decorativos, como Helvética, Verdana, Arial..., al contrario del tipo Times New Roman que sí que los tiene.

Tamaño: utilizar un tamaño grande de fuente para que cualquiera lo pueda leer. Utilice un tamaño de fuente de 12 puntos o más.

Color: Utilizar colores que contrasten de manera efectiva.

Diseño: utilizar diseños sencillos con fuertes contrastes y evitar los fondos con dibujos.

Internet

- ✓ Diseñe sitios de internet que sean fáciles de ver, comprender y utilizar.
- ✓ Incluir un número de teléfono fácil de encontrar en el sitio web y en el que conteste una persona y no una máquina.
- ✓ Incluir instrucciones fáciles de localizar para usuarios que tengan menos conocimiento de informática.
- ✓ Incluir una opción "aumentar la vista del texto" que sea sencilla.