Accesibilidad y atención al cliente

¡Curso 100% online, centrado en la atención a personas con discapacidad!

“ Formar tu equipo para atender bien a todas las personas no es opcional. Es profesionalidad y excelencia. ”

- Gala Llano, Especialista en Accesibilidad

Acompáñame y juntos podremos conseguirlo

Ingeniera de Caminos – Ingeniera Civil – con una Maestría en Accesibilidad para la Smart City, y más de 15 años de experiencia profesional. En el año 2015 fundó en Perú la empresa Safe City, la primera empresa especializada en accesibilidad y diseño universal del país, que ya está también en España y trabaja para todo el mundo.

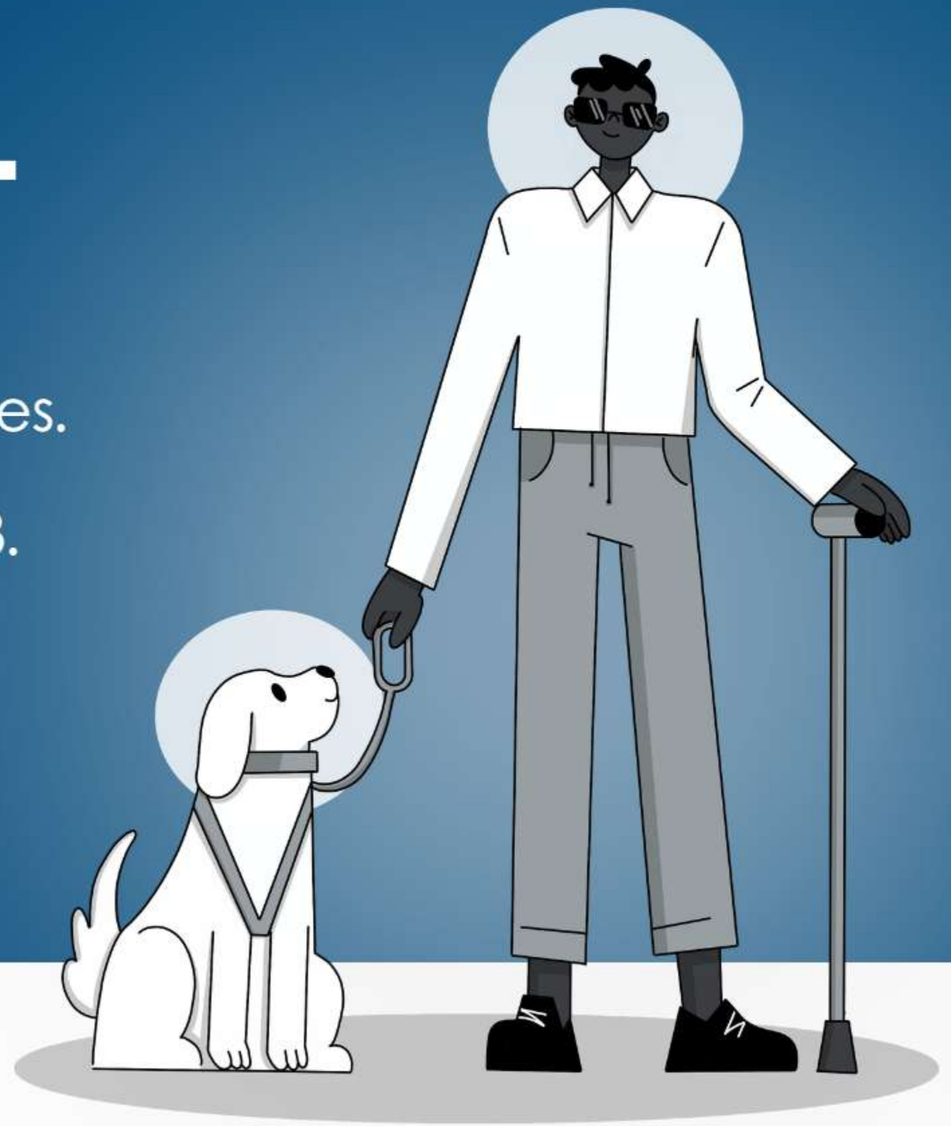
Desde aquí, ayuda a que la accesibilidad mejore, y que la vida de muchas personas sea un poquito más fácil. Gala se empeña a difundir la importancia de tener espacios y servicios accesibles: La accesibilidad es imprescindible para el 15% de la población, pero nos beneficia a TODOS.

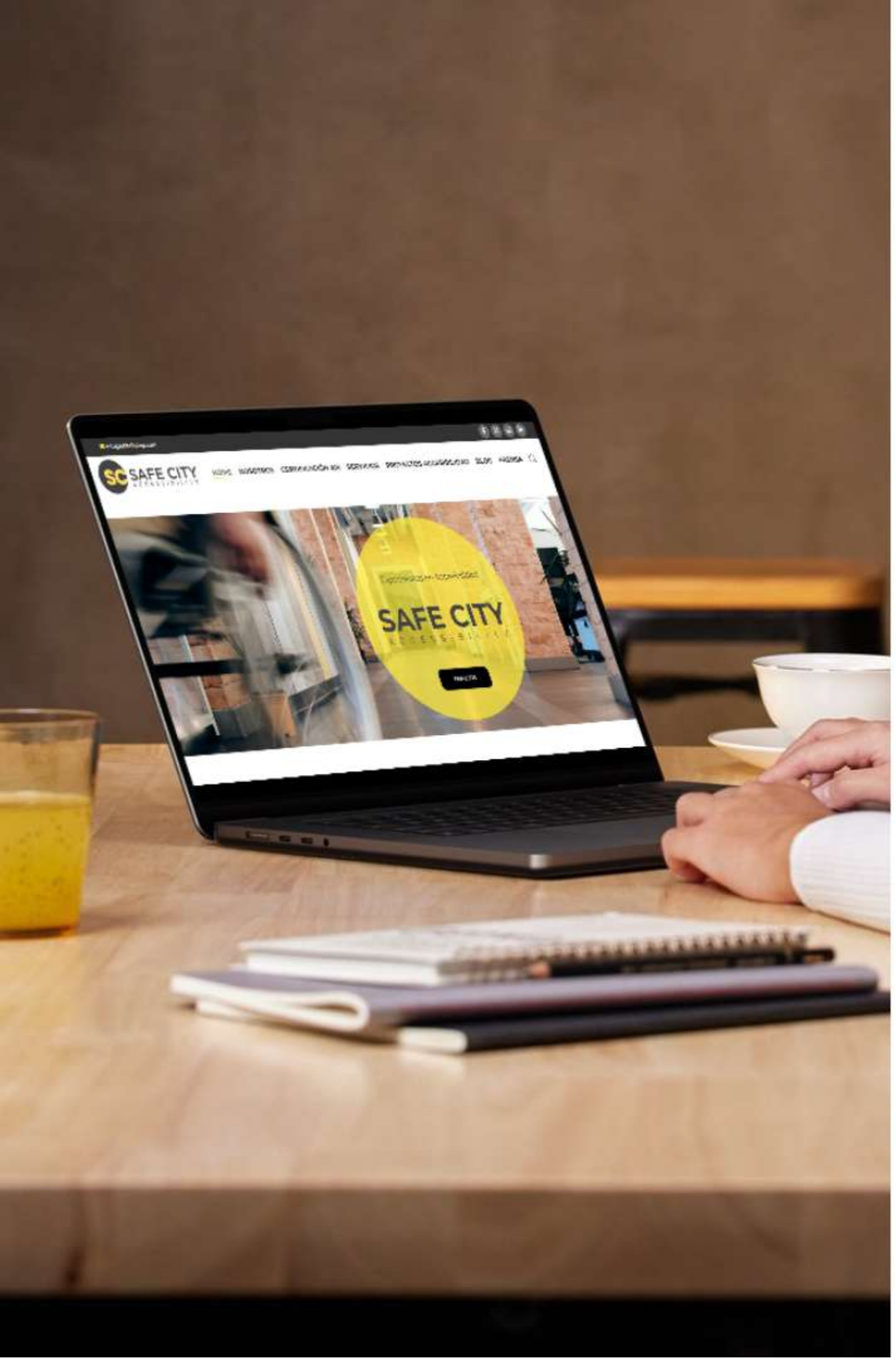
LinkedIn

La atención al cliente hoy en día es una parte fundamental de la accesibilidad

No es suficiente con tener espacios accesibles,
sino que se necesitan también servicios accesibles.
Porque es lo correcto y porque así lo indica la normativa obligatoria del Real Decreto 193/2023.

Hay que saber actuar con criterio,
con seguridad y con respeto cuando
la situación lo requiere.



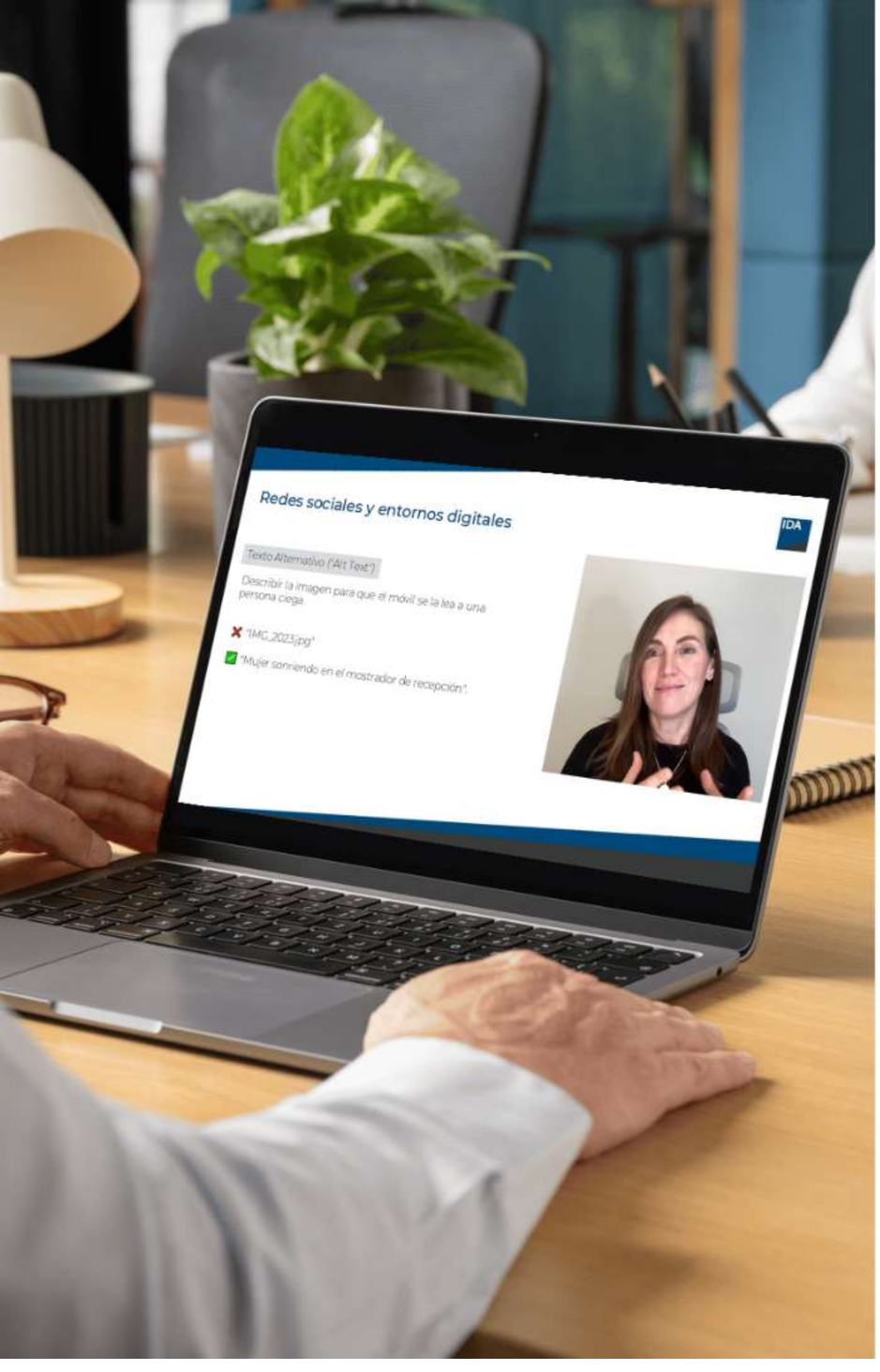


¿Quiénes somos?

SAFE CITY somos especialistas en accesibilidad con más de una década de experiencia y proyectos internacionales, con oficinas en España y Perú.

Desde 2015 hemos trabajado en **más de 30 países**, mejorando la accesibilidad de entornos laborales, retail e industriales.

Nuestros clientes incluyen empresas Fortune 500 como Procter & Gamble, Unilever, McKinsey & Company, Globant o Iberdrola.



Nuestro enfoque en accesibilidad

Estamos convencidos de que la accesibilidad para todos es posible cuando se diseña pensando en el usuario final.

Nuestro objetivo es que los espacios, productos y servicios sean cómodos, seguros y accesibles para todas las personas.

En 2018 fundamos el **INSTITUTO DE ACCESIBILIDAD**.

Más de 1.500 alumnos se han formado con nosotros, consolidándolo como referente de formación en accesibilidad en español.

Muchas organizaciones tienen buena intención...

Pero cuando llega el momento real de atender a una persona con discapacidad, aparecen las dudas:

- ¿Cómo acompañar **sin sobreproteger**?
- ¿Cómo comunicarse si **la persona es sorda**?
- ¿Qué hacer si **utiliza silla de ruedas**?
- ¿Qué expresiones es **mejor evitar**?
- ¿Cómo actuar **sin generar incomodidad**?

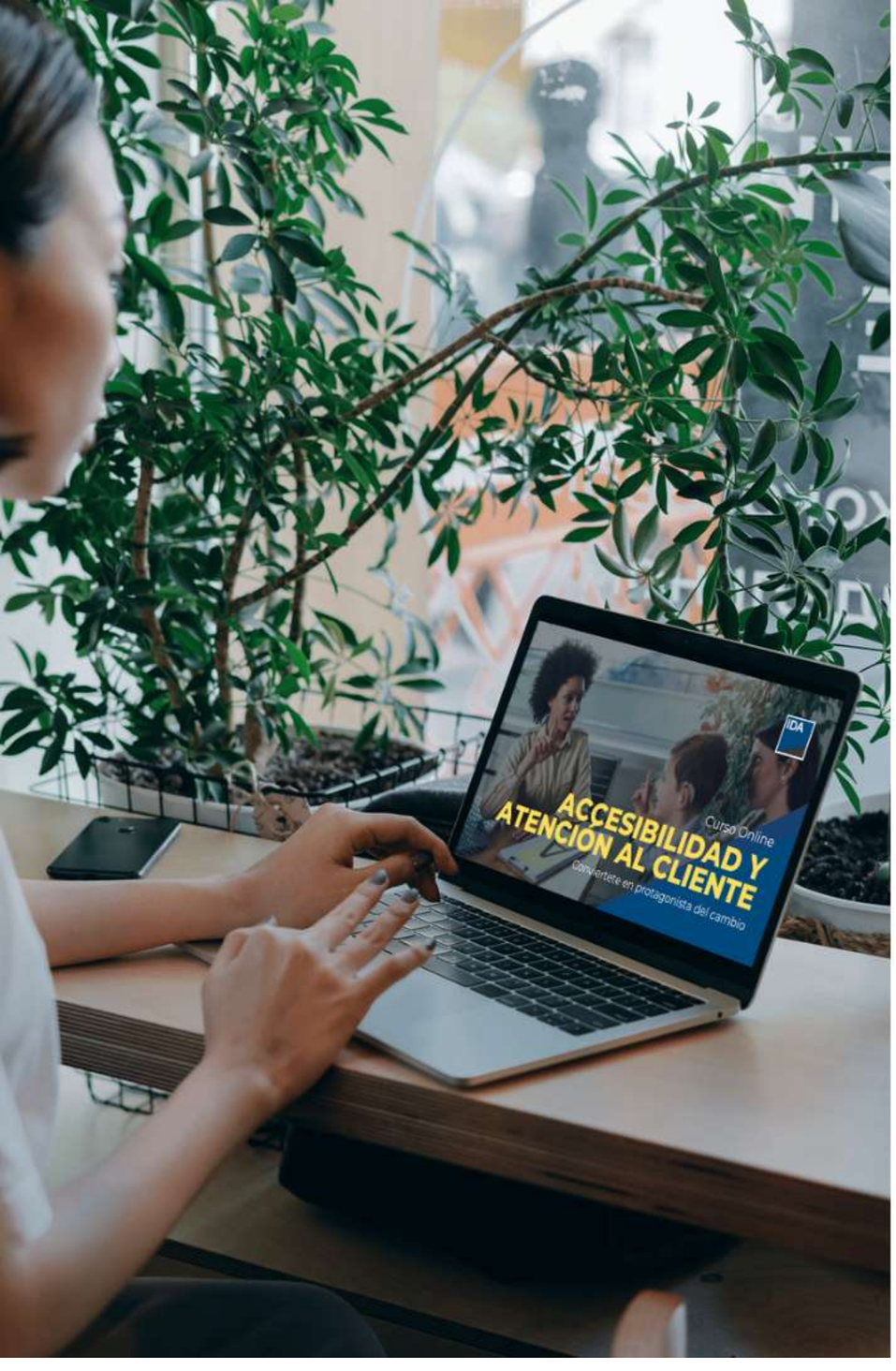
El problema no es la falta de voluntad.

Es la falta de **formación práctica.**

Y esa inseguridad se nota. Se nota en el cliente. Y también en el equipo.

Una mala experiencia no solo afecta a la persona atendida.

Impacta directamente en la imagen y en la reputación de la organización.



Accesibilidad y Atención al Cliente

Es un curso diseñado para equipos que están en contacto directo con personas y necesitan herramientas claras, aplicables y realistas.

No es un curso teórico. Es una formación práctica, pensada para el día a día.

Con esta formación, la organización consigue:

- **Equipos más seguros** y tranquilos al atender.
- **Menos errores** por desconocimiento.
- **Mejora real** en la experiencia de cliente.
- **Coherencia con sus compromisos** de inclusión y sostenibilidad y ESG
- **Una atención profesional**, sin improvisaciones.

Dirigido a personal de atención al público, recepción, ventas, servicios generales o cualquier profesional en contacto directo con clientes.

IDA

- 5 Unidades formativas
- 20 Horas lectivas
- Modalidad 100% online con contacto con el docente
- 4 Semanas de duración
- 4 Sesiones en directo
- Material descargable
- Certificado de asistencia
- Grupo privado de networking

SOBRE IDA

ACCEDE A UNA CLASE GRATIS

Modalidad **online**.

Posibilidad de **organizar grupos cerrados** para empresas y entidades públicas.

Si quieres que tu equipo atienda con seguridad y criterio a todas las personas, **solicita información**:

hola@institutodeaccesibilidad.com

Con la colaboración de **APAMP**

APAMP
ASOCIACIÓN DE FAMILIAS DE PERSONAS CON PARÁLISIS CEREBRAL

IDA INSTITUTO DE ACCESIBILIDAD

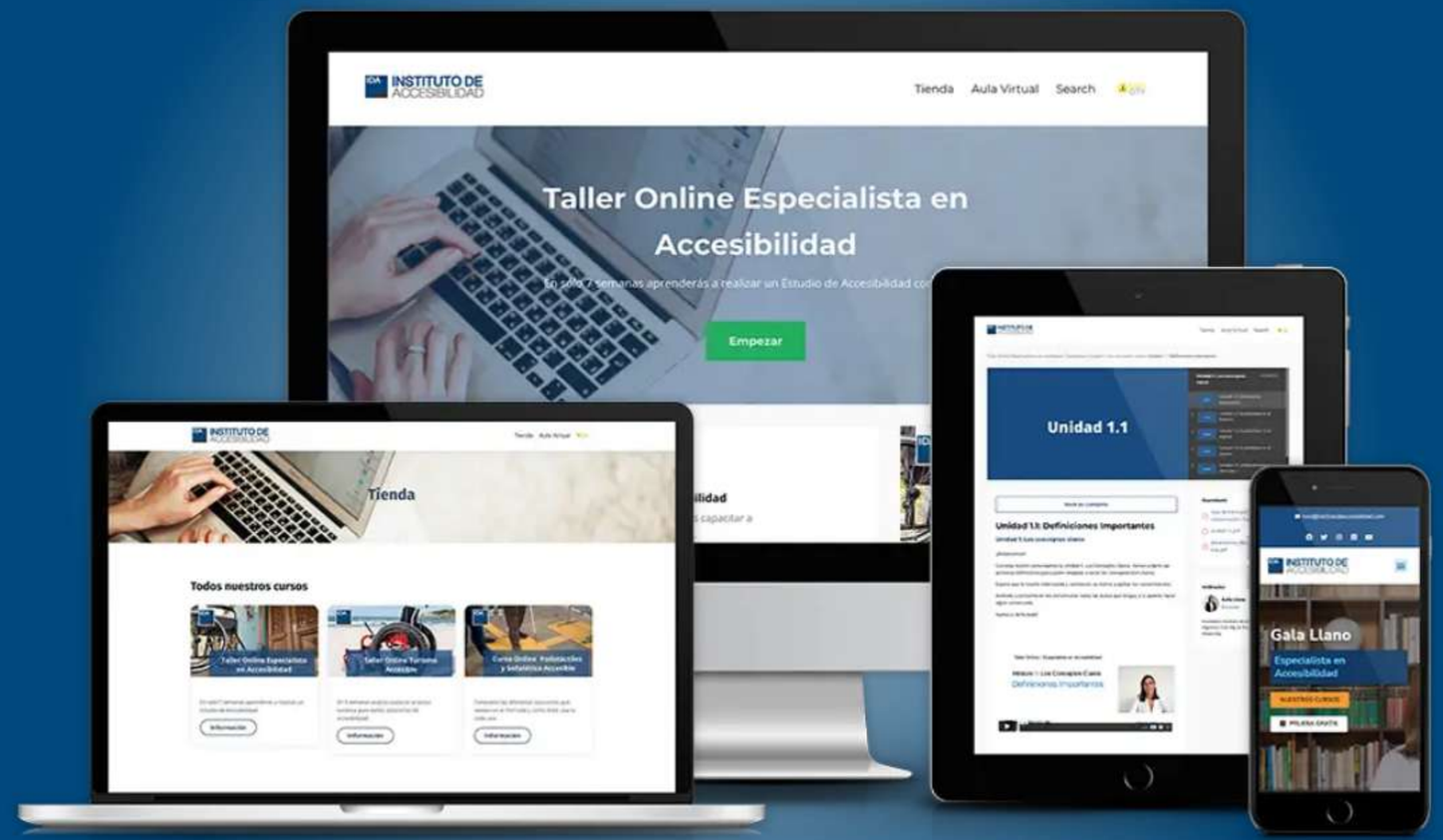
Instituto de Accesibilidad

★★★★★

Google 5/5

Los cursos online especializados en accesibilidad mejor valorados de internet

Conviértete en protagonista del cambio



¿Por qué unirte al Instituto de Accesibilidad?

ESTER LOPEZ MUÑOZ
8 opiniones

★★★★★ Editado 3 semanas atrás

Finalizado el curso de Accesibilidad y Atención al Cliente en su primera edición ha sido mucho más que aprender una serie de normas; ha sido un viaje de empatía y humanidad. Me ha conmovido darme cuenta de cómo pequeños cambios en nuestra forma de atender pueden transformar la vida de alguien. Me voy con el corazón lleno y la mente abierta para construir, entre todos, un mundo donde nadie se sienta excluido.Ver los testimonios de una asociación de personas con parálisis cerebral en la plataforma fue un punto de inflexión: te hace comprender que un pequeño cambio en nuestra atención es, en realidad, un gran paso hacia su autonomía. Es una formación 100% recomendable para cualquiera que trabaje con personas. Gracias al Instituto de Accesibilidad y a Gala por impulsar este tipo de formación tan humana y necesaria.

Maria Cristina Pronotti • 2º
Ingeniera en Computación | DBA en Brain Technology | En formación en Acces...
1 día •

¡Celebrando mi nuevo certificado! Gracias a Instituto de Accesibilidad y a Gala Llano por su enseñanza tan dedicada y motivadora.
Me enorgullece seguir capacitandome, para que todas las personas puedan sentirse incluidas e independientes.

OTORGA EL PRESENTE

CERTIFICADO

Por participar y cumplir satisfactoriamente con los requerimientos establecidos en el

CURSO ONLINE DE ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE - Edición 1

MARÍA CRISTINA PRONOTTI

Cristina Bermeo
1 opinión

★★★★★ 2 semanas atrás NUEVA

Excelente el taller de accesibilidad. Los contenidos fueron explicados de manera clara y concreta, fácil de comprender y asimilar. Fue también importante y enriquecedora la comparación de las situaciones entre contextos de distintos países, algo clave que facilita el networking y la educación online.

Maria Cristina Pronotti
5 opiniones

★★★★★ 3 semanas atrás NUEVA

El curso de Accesibilidad y Atención al Cliente que hice en el Instituto de Accesibilidad me sirvió mucho, porque si bien estoy estudiando sobre accesibilidad digital, este curso me pone del lado más humano, a saber como debo tratar a una persona con discapacidad. Me sirvió mucho, porque me pasaba que tratar a una persona con discapacidad, me daba miedo, no se, por si lo hacía mal, o por si me pondría nerviosa. Pero me hicieron ver que hay que tomarlo con naturalidad, respeto, y tratar por todos los medios que la otra persona se sienta independiente en su accionar.
También es muy valioso el networking y el curso en vivo, porque cada uno cuenta su experiencia, y fue muy enriquecedor.
Muchas gracias, Gala. Excelente!

Farina Giovinco
5 opiniones

★★★★★ 3 semanas atrás NUEVA

El curso de atención a Personas con discapacidad, es un curso ameno, educativo, práctico, donde se inicia aprendiendo lo que es la discapacidad y se va avanzando paso a paso en conocer cómo atender al cliente con discapacidad, qué hacer, qué evitar y como manejar situaciones difíciles. Me ha encantado las sesiones en vivo, poder contar experiencias propias y aprender de los otros participantes. Gracias.

Luz María Rangel Alanís • 2º
Consultora en Diseño gráfico y estratégico | Experta en Accesibilidad digital, ...
57 minutos •

Continuando con mi compromiso con la accesibilidad, estoy feliz de terminar el curso "Accesibilidad y atención al cliente" ♿ de la manos de Gala Llano y el Instituto de Accesibilidad, el cual me ha dado el empujón para presentar en mi universidad un Proyecto de Innovación Docente #UNIR para mejorar ambos aspectos y ayudar a cumplir con la normativa europea.
¡A cruzar los dedos! 🤞 Después les cuento si me lo otorgaron 😀

#Diseñoparatodos #Inclusion #Discapacidad #DCU #UX #EX #Accsecibilidaddigital #docencia #educacion

Una gran experiencia que me ha dejado con ganas de más. La metodología me ha parecido muy eficaz y el contenido nos brinda un conocimiento específico que puede ser profundizado. Seguiré haciendo más revisiones de mis apuntes con el contenido que tenemos disponible, es genial. En los próximos días empezaré a "vivir" el LinkedIn un poco más y espero poder compartir las mejorías que se lleven a cabo en mi trabajo. ¡Muchas gracias Gala! ¡Muchas gracias a todas las personas que han participado porque he aprendido con vuestras experiencias y comentarios. Un abrazo,

Farina Giovinco • 2º
Fundadora de Accitraining | Accesibilidad Digital e Inclusión | Empoderando a...
18 horas •

El pasado 26 de marzo, recibí mi certificado al haber finalizado el curso en línea sobre Accesibilidad y atención al cliente.

Este año me decidí por avanzar en mis conocimientos dentro del mundo de la accesibilidad y gracias al Instituto de Accesibilidad y a Gala Llano porque este curso superó mis espectativas.

Como mujer con discapacidad auditiva, sé por experiencia propia que hay una desigualdad enorme en la atención a clientes con discapacidad y personas mayores. Lo que representa un gran mercado que está desatendido.

Aprendí cómo enfocar esfuerzos en mejorar la atención a los clientes, porque cuando un cliente es bien atendido, ¡regresa! y muchas veces regresa en "combo", es decir: con familia y amistades.

Y esto es lo que quiero replicar entre la comunidad hispana de la región de Nueva Inglaterra, iniciando en #Boston y sus alrededores.

#Accesibilidad #inclusión #discapacidad #AtenciónAlCliente

¡SIGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!

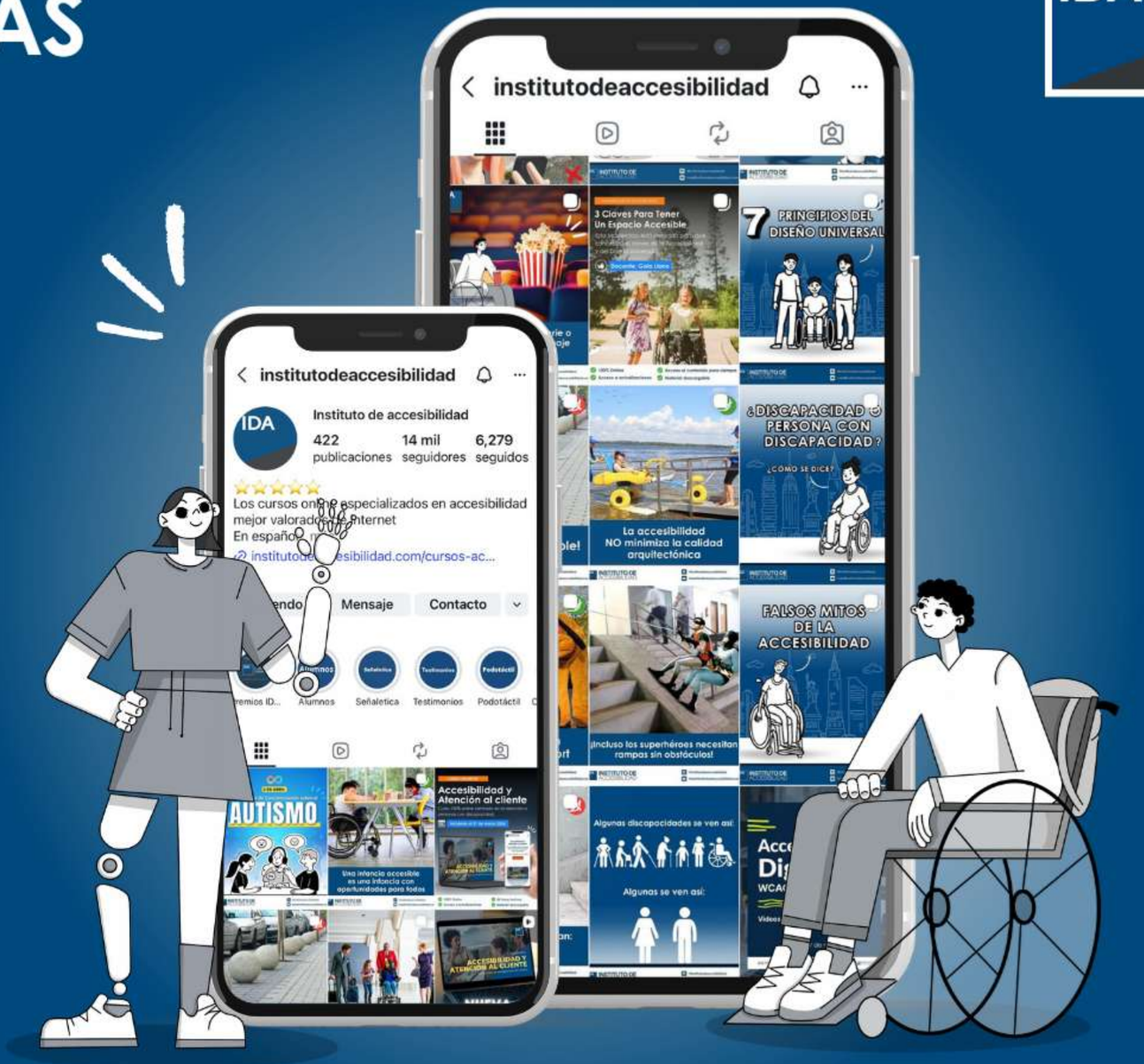
Instagram
Instituto de Accesibilidad

Facebook
Instituto de Accesibilidad

LinkedIn
Instituto de Accesibilidad

Sitio Web
Institutodeaccesibilidad.com

NOTA: Accede a cada uno dándole click directamente.



IDA

INSTITUTO DE ACCESIBILIDAD