

C Checkliste für Gehörlose und gehörgeschädigte Gäste

1. Kriterium

Erstkontakt / Sprache

- Die Gästin/der Gast ist meist mit einem für sie/ihn speziell ausgestatteten Smartphone unterwegs, das gesprochene Sprache verschriftlicht.
- Für Gehörlose ist die Kommunikation das Wichtigste.
- Sprechen Sie Schriftdeutsch, in einfachen Sätzen, mit normalem Tempo und Lautstärke. Schauen Sie, dass der Gast ihr Gesicht sieht. (Lippenlesen). Gilt Maskenpflicht, wenn möglich ohne Maske hinter einer Scheibe sprechen.
- Ist die Gästin/der Gast mit einer Begleitperson gekommen, sollte unbedingt darauf geachtet werden, nicht nur die Begleitperson anzusprechen.
- Seien Sie offen, gehen Sie ohne Hemmungen auf die gehörgeschädigte Person zu.
- Tauschen Sie die Telefonnummern aus, damit Sie oder der Gast/die Gästin immer erreichbar sind

2. Kriterium

Unterkunft

- Mitarbeitende der Rezeption **gehen für den Empfang auf den gehörlosen Gast/Gästin zu.**
- Grundsätzlich die Person immer nach den Wünschen fragen.
- Check-in: Begleiten Sie die Gästin/den Gast und **erklären** das Zimmer, **fragen** Sie, was sie/er wissen möchte.
- Erläutern von wichtigen Sicherheitsaspekten, z.B. im Falle eines Feuersalarms, **Licht** (Blitz) **Signal. Auskunft:** <https://www.siedleralarm.ch/>.
- **Wichtige Telefonnummern** wie z.B. Rezeption, Concierge oder Zimmerservice angeben (können meist mit Smartphone erfasst werden)
- Für die Gästin/den Gast ist es wichtig, dass sie/er in einer schwierigen Situation oder im Lift immer jemand telefonisch erreichen kann.
- Gehörlose Menschen benötigen gutes Licht, da sie kaum hören, wenn jemand kommt. Sie erschrecken und haben Angst.
- Wichtig: Ein „Nicht-stören-Schild“ im Zimmer, da Klopfen nicht gehört wird.

3. Kriterium

Service / Gastronomie

- Begleiten Sie die gehörlose Person zum Tisch.
- Nehmen Sie Blickkontakt auf, bevor Sie mit ihr zu sprechen beginnen. Fragen Sie Ihren Gast/Ihre Gästin, in welcher Form er/sie kommunizieren möchte (z.B.: schriftlich oder durch langsames und deutliches Sprechen).
- Gehörlose Menschen zeigen gerne in der Speisekarte auf die gewählte Speise/das gewünschte Getränk.
- Von Vorteil schreiben Sie die gewünschte Bestellung auf und zeigen dem Gast/der Gästin nochmals was er/sie ausgesucht hat. (Bestätigung).

4. Kriterium

Abreise

- Nach Wünschen fragen
- Fragen, ob das Hotelpersonal den Transfers zum Bus, Bahnhof etc. organisieren soll