

# Sie haben blinde oder sehbehinderte Gäste?

So wird der Besuch für alle zum stressfreien Vergnügen!



**Über welche Begrüßung freuen Sie sich im Restaurant? Wahrscheinlich schätzen Sie Herzlichkeit und Feingefühl und dass man Ihre persönlichen Erwartungen, die sich von jenen ihrer Tischnachbar:innen unterscheiden, berücksichtigt.**

**Bei blinden und sehbehinderten Menschen ist das genauso, denn sie haben alle unterschiedliche Bedürfnisse. Mit Flexibilität und einem offenen Ohr kann man also auch hier beim Empfang nichts falsch machen!**

**Nachfolgend ein paar Tipps und Anregungen, die Ihnen helfen, den Aufenthalt Ihrer Gäste zu einem rundum gelungenen Erlebnis zu machen:**

## **Willkommen!**

Geben Sie Ihrem Gast zu verstehen, dass Sie sie bzw. ihn gesehen haben, und stellen Sie sich kurz vor. Einige Ihrer Besucher:innen freuen sich, wenn Sie sie an ihren Tisch begleiten, andere machen das lieber selbständig. Das hängt von mehreren Faktoren ab: Verfügt der Gast noch über ein wenig Sehkraft oder nicht (bzw. kann er noch unterschiedliche Elemente wahrnehmen) und kennt er das Restaurant bereits gut oder befindet er sich auf unbekanntem Terrain?

**Ausserdem:** Wenn Ihr Gast (noch) ein wenig sehen kann, spielen Lichtverhältnisse und Beleuchtung eine wesentliche Rolle. Bieten Sie in diesem Fall einen gut ausgeleuchteten Tisch ohne potenziell störende Lichtreflexe an, die blenden könnten.

## Darf ich Sie zu Ihrem Tisch begleiten?

Sie hätten es vermutlich auch nicht gerne, wenn man Sie unerwartet anfassen würde: Menschen mit Sehbehinderung mögen das ebenso wenig. Bieten Sie Ihre Hilfe an: «Möchten Sie, dass ich Sie zu Ihrem Tisch begleite? ». Nimmt Ihr Gast das Angebot an, dann bieten Sie ihr oder ihm Ihren Arm oder Ihre Schulter an, wobei die Schulter meist besser geeignet ist, um sich mühelos durch die engen Tischreihen hindurchzubewegen. Beim Begleiten einer blinden oder sehbehinderten Person hält sie sich an uns und nicht umgekehrt.

**Ausserdem:** Weisen Sie auf eventuelle Hindernisse (Stufen, Schwellen, Möbel in Durchgängen...) hin.

## Soll ich Ihnen die Speisekarte vorlesen?

Die einfachste Lösung beim Menu besteht heutzutage darin, einen QR-Code zu einer barrierefreien Website anzubieten: Der sbv berät Sie dazu gerne.

Sie können die Person natürlich auch fragen, ob Sie ihr die Speisekarte vorlesen sollen. Strukturieren Sie die Informationen, indem Sie zunächst Schwerpunkte setzen: «Es gibt Fleischspeisen, Fisch und Nudelgerichte», danach können Sie für die ausgewählte Kategorie das Angebot und die Preise nennen.

**Ausserdem:** Vergessen Sie nicht, auf das Tagesgericht oder Ihre saisonalen Spezialitäten hinzuweisen. Es wäre schade, wenn Ihr Gast das Beste aus Ihrem Angebot verpasst!

## Soll ich Ihnen die Anordnung der Speisen beschreiben?

Idealerweise wird der Teller so platziert, dass sich Fleisch oder Fisch auf 6 Uhr befindet, also unten, direkt vor der Person, die Sie bedienen. Bieten Sie Ihrem Gast eine Beschreibung der Anordnung der Speisen auf dem Teller an. Möglicherweise weiss er es auch zu schätzen, wenn Sie Wasser- und Weinglas, Dessertlöffel und Ähnliches praktisch positionieren. Manche Personen wünschen auch mundgerecht zerkleinerte Speisen. Auch hier gilt stets: anbieten, aber nichts aufzwingen.

**Ausserdem:** Bei etwas tieferen Tellern kann man die Umrisse des Tellers besser erkennen.

## Transparenz beim Abrechnen für zufriedene Gäste

Wenn Sie das Wechselgeld stillschweigend auf den Tisch legen, wird sich Ihr blinder Gast mit dem Auffinden und der Kontrolle schwertun. Schlagen Sie vor, das Rückgeld in die Hand des Gastes auszuzahlen, und kommentieren Sie dies wie folgt: «Sie haben mir 40 Franken gegeben und bekommen von mir nun 2,50 Franken zurück.»

**Ausserdem:** Leider sind Bezahlterminals mit Touchscreens nicht barrierefrei.

## Wohlwollen und Flexibilität

Wenn Sie konsequent nachfragen, bevor Sie handeln, können Sie sicherstellen, dass die Bedürfnisse der betreffenden Person berücksichtigt werden. Mit Fragen wie «Kann ich Ihnen helfen? Benötigen Sie Hilfe oder kommen Sie allein zurecht? Kann ich Ihnen behilflich sein? Wie kann ich Ihren Besuch möglichst angenehm gestalten?» zeigen Sie Ihre Verfügbarkeit, ohne Ihre Hilfe aufzuzwingen. Denken Sie auch daran, ein Feedback von Ihren Gästen mit Sehbehinderung einzuholen: «Haben Sie Ihren Empfang bei uns als angenehm empfunden? Können wir unsererseits etwas ändern, um Ihren nächsten Besuch noch angenehmer zu gestalten?»

**Ausserdem:** Wenden Sie sich direkt an die Person mit Behinderung und nicht an ihre Begleiter:innen.

## Sensibilisieren und schulen Sie Ihr Personal!

Schulen Sie Ihre Mitarbeitenden hinsichtlich des Empfangs blinder oder sehbehinderter Gäste, indem Sie den Fokus auf Flexibilität, Geduld und Aufmerksamkeit legen.

Führhunde sind laut Gesetz in allen öffentlichen Bereichen erlaubt, auch in Restaurants. Sorgen Sie dafür, dass Ihr Team informiert ist und dem Tier bei Bedarf einen bequemen Platz zuweisen kann. Ein Napf mit Wasser kommt immer gut an!

**Ausserdem:** Ein Blindenführhund mit Führgeschirr befindet sich im Arbeitseinsatz. Er sollte keinesfalls gestört werden. Bevor man in irgendeiner Weise mit ihm in Kontakt tritt, ist die Erlaubnis vom Frauchen oder Herrchen einzuholen.

## Wie wär's mit einem Rollentausch?

Zahlreiche Organisationen bieten Abendessen im Dunkeln bzw. Dinner in the Dark an. Diese faszinierende Sinneserfahrung hinterlässt bei allen bleibende Eindrücke. Die Teilnehmenden sind in der Regel erstaunt über die Schwierigkeiten, mit denen sie konfrontiert waren und die sie sich nicht hätten vorstellen können: «Wie weiss ich, dass mein Wasserglas voll ist? Ich befürchte, es könnte überlaufen!». Und sie sind begeistert von der Leichtigkeit, mit der das sehbehinderte Servicepersonal sie bedient hat.

## Haben Sie Fragen?

Der sbv berät Sie gerne.

### **Schweizerischer Blinden- und Sehbehindertenverband sbv Interessenvertretung national**

Könizstrasse 23, Postfach  
3001 Bern

+41 31 390 88 33

[interessenvertretung@sbv-fsa.ch](mailto:interessenvertretung@sbv-fsa.ch)

[sbv-fsa.ch](http://sbv-fsa.ch)



Der sbv trägt das  
ZEWO-Gütesiegel.

