



Claro apuesta por un servicio más inclusivo para comunicarse en Lengua de Señas Peruanas en sus Centros de Atención

- *En el marco del Día Internacional de las Lengua de Señas, la empresa de telecomunicaciones anunció un plan progresivo de talleres y capacitaciones para brindar atención a personas con discapacidad auditiva en sus Centros de Atención al Cliente.*

Lima, 23 setiembre del 2022.- Más de 235 mil personas que viven en el Perú tienen algún tipo de discapacidad auditiva, es decir, aproximadamente 1 de cada 3 peruanos según el Censo Nacional de Población del año 2017. Estos datos evidencian la urgencia de que más empresas generen espacios y servicios amigables para esta comunidad.

En este contexto, y en el marco del Día Internacional de las Lengua de Señas, Claro continúa desplegando acciones en el marco de un plan trazado para lograr un servicio de atención al cliente más inclusivo y una asesoría que le permita a su equipo continuar comunicándose en lengua de señas con los clientes que así lo requieran. Para ello, el área de Experiencia al Colaborador y al Cliente implementaron una serie de talleres y capacitaciones que permitirán repotenciar el aprendizaje y mejorar la experiencia en todos los Centros de Atención (CAC) a nivel nacional.

Se han llevado a cabo diversas jornadas de entrenamiento y capacitación para asesores, anfitriones y despachadores de los CAC, entre ellas un taller de Lengua de Señas Peruanas (LSP) básico en la Región Lima. También, se realizó un curso de LSP (nivel básico e intermedio) con alcance nacional y un entrenamiento especial para anfitriones de los CAC. Asimismo, un consultor especializado sobre la implementación de acciones de comunicación viene dando soporte para fortalecer la atención a clientes con discapacidad auditiva.

“En Claro buscamos siempre innovar en la generación de más canales de comunicación con nuestros clientes. Ofrecer un servicio de atención inclusivo es parte de ello y de nuestro interés constante en mejorar la experiencia del cliente en nuestros CAC. Estos talleres y capacitaciones son la continuación de una iniciativa que nació en el 2019 cuando se llevó a cabo el primer taller en Lengua de Señas Peruanas donde participaron asesores de la Región Lima”, comentó **Harold Lynett, director de Atención Presencial de Claro Perú.**

Asimismo, Claro viene generando alianzas con diferentes marcas como Motorola, Vivo, Samsung, Apple y Huawei para entrenar a sus colaboradores en el uso de apps y herramientas digitales para así dar soporte en la configuración del celular de personas con alguna discapacidad visual o auditiva.

“Esto es solo el inicio de una serie de medidas que seguiremos ampliando a todos nuestros Centros de Atención al Cliente. Lo que viene ahora en este plan es continuar con la capacitación de nuestro personal de seguridad, iniciar los cursos de nivel avanzado e implementar este tipo de comunicación y atención por medio de una videollamada”, agrega **Lynett de Claro.**

Otras próximas acciones de la empresa de telecomunicaciones será implementar mecanismos de comunicación y atención para clientes con discapacidad visual y quechua hablantes.



América Móvil es la empresa líder en servicios integrados de telecomunicaciones en Latinoamérica. El despliegue de su plataforma de comunicaciones de clase mundial le permite ofrecer a sus clientes un portafolio de servicios de valor agregado y soluciones de comunicación mejoradas en 24 países de América y Europa. Al 30 de junio de 2022, la compañía contaba con 380,3 millones de líneas de acceso, que incluyen 305,7 millones de suscriptores móviles y 74,6 millones de unidades generadoras de ingreso fijas (telefonía fija, banda ancha y televisión de paga). Conozca más en www.americamovil.com