

Bolsalea, primer ecommerce español que ofrece la lengua de signos en su servicio de atención al cliente

La accesibilidad en el sector del comercio electrónico es esencial para que los usuarios con discapacidad auditiva puedan navegar por internet con la misma seguridad y adaptación a sus necesidades a la hora de comprar

Las personas sordas, igual que las oyentes prefieren en ocasiones tratar ciertos temas manteniendo una conversación fluida en directo en vez de enviar mensajes escritos. Al ir de compras por la red, hay comercios electrónicos donde es suficiente con ver las fotos, leer la descripción y añadir al carrito si le gusta. En cambio, hay otro tipo de negocios donde como comprador se siente que se necesita un asesoramiento, ser orientado para tomar la mejor decisión y claro, se hace una llamada y se sale de dudas en pocos minutos.

Pero en este caso ¿qué hacen las personas sordas? ¿por qué no pueden acceder a la información de la misma manera? ¿o por qué tienen que recurrir a oyentes de su entorno para que les ayuden cuando podrían ser autosuficientes? La mayoría de las veces los que oyen y si no se tienen a personas sordas cerca, no reparan en las dificultades diarias que este colectivo se enfrenta, pero son muchas.

Y ante a esta situación, ¿por qué las empresas no son más accesibles? ¿por qué no se lo ponen más fácil a las personas con discapacidad auditiva en su servicio de atención al cliente? Sí, son una minoría, pero una minoría que suma más de un millón y son igualmente consumidores y potenciales clientes del comercio online.

En Bolsalea, ecommerce especializado en embalaje sostenible y personalizable, son conscientes de esta problemática y han introducido en su servicio de atención al cliente la posibilidad de hablar a través de una videollamada en lenguaje de signos. De esta manera, un intérprete del lenguaje de señas atiende a estos clientes para que puedan disipar sus dudas y contar directamente la idea que tienen si lo que quieren es fabricar su packaging a medida. Cuanto más personalizado sea el contacto con el cliente, mejor se le podrá ayudar, y hablar tanto en viva voz como a partir del lenguaje de señas ya es una realidad, gracias a la atención al cliente en lengua de signos.

Marina Moya, CEO de Bolsalea da su visión acerca de este nuevo servicio: “De manera diaria las personas sordas se enfrentan a obstáculos de comunicación que se han acentuado desde que las mascarillas forman parte de nuestro atuendo. En nuestro entorno tenemos varias personas que sus familiares no oyen y nos cuentan las barreras que a menudo se encuentran. Por ello, hemos querido que en Bolsalea no existan dificultades si alguien con discapacidad auditiva quiere contactar con nosotros, deseamos que se sientan asesorados en las mismas condiciones que una persona oyente y por ello estamos poniendo medios para que así sea”.

Esperan que poco a poco las empresas sean más inclusivas con este colectivo defendiendo sus derechos como consumidores y que toda comunicación con los clientes sea accesible.

Datos de contacto:

Marina Moya

649 76 73 12

Nota de prensa publicada en: [Alicante](#)

Categorías: [Nacional Marketing](#) [Valencia Emprendedores](#) [E-Commerce](#) [Solidaridad y cooperación](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>