



È attivo online il customer service istantaneo in lingua dei segni

IL SERVIZIO CLIENTI ORA RISPONDE ANCHE IN LIS DECATHLON È LA PRIMA AZIENDA RETAIL IN ITALIA A DOTARSI DI UN CANALE DI ASSISTENZA ACCESSIBILE CON IL VIDEO-INTERPRETARIATO DI «VEASYT LIVE!»

Il servizio è messo a disposizione da una società spin off dell'Università Ca' Foscari Venezia. Femia (Decathlon Italia): «Sviluppiamo servizi per mettere il maggior numero di persone nelle condizioni ideali di praticare sport»

Venezia, 9 dicembre 2021 – Un servizio clienti accessibile anche alle persone sorde che utilizzano la lingua dei segni italiana (LIS) attivabile in qualsiasi momento grazie al video-interpretariato da remoto di «VEASYT Live!». Decathlon è la prima azienda retail in Italia a mettere a disposizione dei clienti sordi un servizio di assistenza clienti totalmente inclusivo, grazie alla possibilità di contattare il customer service di Decathlon direttamente in LIS. Il servizio di video-interpretariato professionale in LIS di VEASYT mette a disposizione **in tempo reale, tramite videochiamata, un interprete** che supporti la conversazione tra operatore e cliente sordo, traducendo simultaneamente tutto quello che viene detto, dall'italiano alla LIS e viceversa.

Usufruire del servizio è semplice quanto telefonare al tradizionale centralino: basta selezionare l'opzione «Servizio clienti LIS» dal menu dell'assistenza clienti sul sito di Decathlon per avviare istantaneamente la videochiamata con l'interprete. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 15.

Decathlon «campione del servizio»

Proprio nelle ultime settimane, il customer care Decathlon ha vinto il **sigillo di qualità Migliori in Italia – Campioni del servizio 2022, dell'Istituto tedesco di qualità e finanza**, che realizza la più ampia indagine sulla qualità dei servizi offerti dalle aziende in Italia.

Servizi che ora, per Decathlon, vanno ulteriormente ad arricchirsi. «Sviluppare la nostra mission significa proporre prodotti e servizi che possano mettere il maggior numero di persone nelle condizioni ideali di praticare sport», **ha commentato Sabrina Femia, Customer Service Country Manager di Decathlon Italia**. «Da tempo, in azienda, è nato un movimento LIS grazie al talento ed alla passione di alcuni collaboratori e collaboratrici. È in questo contesto che abbiamo fortemente voluto ampliare le possibilità di assistenza del Servizio clienti, legandoci ad un partner di eccezione nel panorama dell'interpretariato LIS».

«VEASYT Live!», interpreti a disposizione in meno 30 secondi

VEASYT srl (che sta per *visit-easy* – una visita facile, un’esperienza semplificata) nasce nel 2012 come **spin off dell’Università Ca’ Foscari Venezia, uno dei punti di riferimento per la ricerca e la didattica della LIS in Italia**. Un’azienda lanciata con l’obiettivo di sviluppare servizi professionali che mettono a frutto la competenza degli interpreti formati nel capoluogo lagunare, creando piattaforme di traduzione simultanea da remoto in LIS e in lingue vocali. Nel 2014 nasce così «VEASYT Live!», un servizio di video-interpretariato professionale a distanza fruibile in videochiamata da computer, tablet e smartphone. **Il servizio mette a disposizione, in meno di 30 secondi dall’avvio del collegamento, uno degli oltre 20 interpreti LIS di VEASYT**, tutti professionisti di esperienza decennale, che potrà agevolare in tempo reale la conversazione tra la persona sorda e l’interlocutore udente.

Un notevole valore aggiunto, da un punto di vista sociale, senza grandi sforzi logistici. «Il nostro servizio è in grado di rendere accessibile un servizio a distanza, ma può fare lo stesso anche per un’interazione con un cliente in presenza», **spiega Enrico Capiozzo, CEO di VEASYT**. «Il funzionamento è il medesimo: per interagire con una persona che comunica in LIS, basterà premere un pulsante e avviare una videochiamata da uno smartphone o tablet. In un negozio, così come in qualsiasi altro contesto quotidiano. In un Paese in cui ancora troppo spesso inclusione significa assistenzialismo, questo sistema cerca di favorire autonomia e indipendenza».

Decathlon

Decathlon è ideatore, produttore distributore di articoli sportivi. Attraverso il sito [decathlon.it](https://www.decathlon.it) e gli oltre 1600 store in 59 Paesi realizza la propria mission: rendere durevolmente accessibili il piacere ed i benefici dello sport al maggior numero di persone. Nel 2020 Decathlon Italia ha realizzato un fatturato omnicanale di 1.387.729.000€, proveniente per il 13.1% dai canali digitali, in netta crescita rispetto al 2019. Insieme alla grande crescita dei canali di e-commerce, sei nuovi negozi hanno aperto le loro porte agli sportivi nel 2020 ed otto nel 2021.

Decathlon Italia

Nicoletta La Torre

nicoletta.latorre@decathlon.com

+39 334 66 51 440

Blum. Business as a medium

Roberto Rafaschieri

roberto.rafaschieri@blum.vision

+39 334 8575 319