



Módulos de Formación en Turismo Accesible

MÓDULO DE FORMACIÓN 3

El servicio de clientes con requisitos de acceso específicos



Games Without Barriers

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450
CUP code G95G19000500006

The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Games Without Barriers

Aprendizaje lúdico en Turismo Accesible para la Formación profesional

Hoja de identificación del documento

| | |
|--|---|
| Contrato No.: | G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 CUP code G95G19000500006 |
| Título Completo del Proyecto | Game-based learning in initial VET for Accessible Tourism - Aprendizaje lúdico en Turismo Accesible para la Formación profesional |
| Título del Documento | Módulos de de Formación en Turismo Accesible – Módulo 3: El servicio de clientes con requisitos de acceso específicos |
| En contribución a | Resultado Intelectual 2 – Módulos de Formación en Turismo Accesible |
| Nivel de distribución | Público |
| Fecha contractual de entrega | 30/12/2021 |
| Tipo | Final |
| Status y Versión | Versión 1 |
| Número de Páginas | 92 |
| Autores | Representantes de todos los partners |
| Traductor/a | Mariona Vilanova |
| Responsable del Producto Intelectual | ENAT |
| Resumen (para su difusión) | |
| <p>El presente documento representa el tercero de los cuatro Módulos de Formación en Turismo Accesible: MÓDULO 3 “Atención a clientes con requisitos específicos de acceso”. Contiene la descripción detallada de sus cuatro Unidades de Aprendizaje en términos de contenidos, resultados de aprendizaje (conocimientos, habilidades y competencias), material de capacitación para su entrega (presentaciones PPT) y actividades experimentales, en la medida de lo posible basado en el enfoque de entretenimiento educativo, apoyando la clases teóricas y uso de herramientas y plataformas interactivas.</p> | |
| <p>Palabras clave: unidades de aprendizaje y resultados de aprendizaje, material de formación y actividades de apoyo, turismo accesible, turismo para todos, clientes con requisitos específicos de acceso, prejuicios y estereotipos, buenas normas de acogida y comportamiento, servicios de alojamiento, servicios de restauración/alimentación y bebidas, agencias de viajes y sector MICE.</p> | |

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| Introducción | 3 |
| Unidad de aprendizaje 1 – Visión General | 5 |
| UA1 Descripción y Resultados de Aprendizaje | 5 |
| UA1 Presentaciones PPT y actividades de apoyo..... | 7 |
| Unidad de Aprendizaje 2 - El servicio de clientes con requisitos de acceso específicos en los Servicios de Alojamiento | 24 |
| UA2 Descripción y Resultados de Aprendizaje | 24 |
| UA2 Presentaciones PPT y actividades de apoyo..... | 26 |
| Unidad de Aprendizaje 3 – El servicio de clientes con requisitos de acceso específicos en los Servicios de Restauración / Servicios de Alimentos y Bebidas .. | 50 |
| UA3 Descripción y Resultados de Aprendizaje | 50 |
| UA3 Presentaciones PPT y actividades de apoyo..... | 52 |
| Unidad de Aprendizaje 4 - El servicio de clientes con requisitos de acceso específicos en Agencias de Viaje y sector MICE | 61 |
| UA4 Descripción y Resultados de Aprendizaje | 61 |
| UA4 Presentaciones PPT y actividades de apoyo: Enfoque en Agencias de Viaje..... | 63 |
| UA4 Presentaciones PPT y actividades de apoyo: Enfoque en el sector MICE | 77 |

Introducción

El presente documento representa el tercero de los cuatro Módulos de Formación en Turismo Accesible: **MÓDULO 3 “Atención a clientes con requisitos específicos de acceso”**.

Contiene cuatro Unidades de Aprendizaje que analizan los principios de una buena acogida y los comportamientos correctos hacia las personas con diferentes discapacidades y requisitos específicos de acceso, dirigidas a estudiantes de escuelas de FP inicial en turismo.

Además de una UA introductoria en la que se aborda el tema de la relación con los turistas con discapacidad y/o requisitos de acceso específicos en términos generales, las otras UA se centran en los principales sectores de servicios turísticos que reflejan también los campos de estudio de las escuelas asociadas, de la siguiente manera:

- **Unidad de aprendizaje 1: Descripción general**
- **Unidad de aprendizaje 2: Atención de los requisitos de acceso específicos de los clientes en los Servicios de alojamiento**
- **Unidad de Aprendizaje 3 - Atender a los clientes requisitos específicos de acceso en los Servicios de Restaurantes/ Alimentos y Bebidas**
- **Unidad de aprendizaje 4 - Cumplimiento de los requisitos de acceso específicos de los clientes en las agencias de viajes y el sector MICE**

Cada Unidad de Aprendizaje consta de:

- descripción detallada en términos de contenidos y resultados del aprendizaje, es decir, lo que los estudiantes sabrán, comprenderán y serán capaces de hacer al finalizar cada unidad de aprendizaje, es decir, sus conocimientos, habilidades y competencias.
- materiales de capacitación de apoyo, principalmente presentaciones PPT, para su entrega
- descripción sintética de las actividades de formación experimental basadas en la medida de lo posible en el enfoque de entretenimiento educativo, apoyando las lecciones teóricas y utilizando herramientas y plataformas interactivas.

Al igual que el resto de módulos que componen la producción intelectual 2, el Módulo 3 se ha desarrollado de la siguiente manera.

Los socios del proyecto expertos en turismo accesible (ENAT e Incipit) han definido la columna vertebral y los contenidos generales del módulo de formación y lo han descrito en términos de unidades de aprendizaje y resultados de aprendizaje relacionados con la colaboración de Consorzio ITACA.

Con el apoyo de ENAT e Incipit, profesores de las escuelas asociadas – IPSSEOASC Assisi, Escola Superior d'Hostaleria de Barcelona, Colegiul Economic "Gheorghe Dragos" Satu Mare – capacitados en temas de accesibilidad durante el Evento de Capacitación de Equipo Conjunto de Apertura, desarrollaron el contenido de las Unidades de Aprendizaje y las presentaciones PPT.

Para ello, los docentes se refirieron a lo aprendido durante la Jornada de Formación del Personal Conjunto de Apertura y utilizaron, en su apoyo, los materiales de aprendizaje contenidos en el “Kit de Aprendizaje para Formadores sobre Turismo Accesible” (IO1), tratando de adaptarlo como tanto como sea posible a sus estudiantes, simplificándolo y haciéndolo más fácil de usar.

Además, los docentes, con el apoyo del socio experto en *edutainment* (Wattajob) y utilizando las herramientas y metodologías sugeridas en el “Kit de herramientas para capacitadores para planificar y llevar a cabo actividades de capacitación” (ver IO5), diseñaron actividades prácticas de apoyo: cuestionarios, pruebas, trabajos en grupo, etc., en la medida de lo posible en función del enfoque de entretenimiento educativo promovido en el proyecto.

El Módulo 3 se testeó durante el Segundo intercambio de grupos de alumnos organizado en línea debido a la pandemia de Covid-19 del 26 al 30 de abril de 2021 (ver IO5) y se ajustó sobre la base de los comentarios recibidos.

Unidad de aprendizaje 1 – Visión General

UA1 Descripción y Resultados de Aprendizaje

| Descripción | |
|-----------------------------|--|
| Duración de la clase | 1h |
| Contenidos | <ol style="list-style-type: none"> 1. Concepto de autonomía e integración de clientes con discapacidad y / u otros requisitos de acceso específicos 2. Prejuicios y estereotipos: autoanálisis y autoevaluación 3. Expectativas de los clientes con discapacidades y / u otros requisitos de acceso específicos 4. Reglas generales para relacionarse con clientes con discapacidades y / u otros requisitos de acceso específicos 5. Normas específicas para relacionarse con los clientes según sus diferentes tipos de deficiencias: deficiencias visuales, de audición, de movilidad, deficiencias físicas y cognitivas específicas, etc. 6. Etiqueta de turismo accesible |
| Resultados de Aprendizaje | |
| Conocimientos | <ul style="list-style-type: none"> - El alumno conoce y comprende la gama de requisitos de accesibilidad en los servicios turísticos. - El alumno conoce y comprende cómo las diferentes discapacidades pueden afectar la comunicación, la participación y el acceso de una persona a los servicios turísticos. - El alumno conoce y comprende los comportamientos y estrategias de comunicación adecuados al interactuar con turistas con diferentes tipos de deficiencias. |
| Habilidades | <ul style="list-style-type: none"> - El alumno es capaz de afrontar y satisfacer las necesidades de los turistas con discapacidad y / o requisitos de acceso específicos. - El alumno puede recibir adecuadamente a los turistas con discapacidades y / o requisitos de acceso específicos. |
| Competencias | <ul style="list-style-type: none"> - El alumno está listo para interactuar más cómodamente con clientes con discapacidades y / o requisitos de acceso específicos; - El alumno está listo para usar el lenguaje y la terminología apropiados cuando habla o hace referencia a clientes con discapacidades; - El alumno está listo para tener un enfoque flexible para satisfacer las necesidades individuales. |
| Actividades | |


Actividad de grupo. Cada grupo de alumnos recibe una página de historietas para leer y debe descubrir las situaciones inapropiadas en las que se encuentran las personas con diferentes discapacidades.

Análisis y comentario de videos que muestran comportamientos correctos e incorrectos hacia personas con discapacidad.

Material de Aprendizaje

Presentación PPT cubriendo los temas de acogida para el sector turístico.

UA1 Presentaciones PPT y actividades de apoyo




IO2 – Módulos de Formación en Turismo Accesible

Módulo de Formación 3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad.

Unidad de aprendizaje 1- Visión General

Material formativo:
Presentaciones PPT y actividades de apoyo.

 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CLUP code G95G19000500006
The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

M3 UA1 – Visión General

1. Concepto de autonomía e integración para clientes con discapacidades y/u otras necesidades específicas de accesibilidad.

El concepto de **Integración** podría definirse como el acceso y/o posibilidad, oportunidad de participar en la sociedad de la mayor manera posible.

El concepto de **vida autónoma** supone que los servicios tienen que **estar disponibles para todos**, basándose en la igualdad de oportunidades, el consentimiento libre e informado y permitiendo a las personas con discapacidad tener flexibilidad en su vida diaria.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

1. Concepto de autonomía e integración para clientes con discapacidades y/u otras necesidades específicas de accesibilidad.

Principios de la vida autónoma

- Una asistencia sanitaria y social apropiada y accesibles
- Información apropiada y accesible.
- Una renta adecuada.
- Un sistema de transporte totalmente adaptado.
- Acceso completo al entorno.
- Oferta de equipamiento y ayudas técnicas.
- Disponibilidad de una vivienda accesible y adaptada.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

1. Concepto de autonomía e integración para clientes con discapacidades y/u otras necesidades específicas de accesibilidad.

Los problemas específicos que se encuentran los viajeros o turistas con discapacidad incluyen:

Inaccesibilidad o accesibilidad parcial, páginas web.

Falta de traslado al aeropuerto.

Falta de vehículos accesibles para sillas de ruedas.

Falta de habitaciones de hotel accesibles.

Falta de profesionales capacitados para tratar con los temas de accesibilidad.

Falta de información fiable acerca del nivel específico de accesibilidad de los lugares.

Falta de restaurantes, bares y otras instalaciones accesibles.

Falta de lavabos accesibles en restaurantes y lugares públicos.

Calles y aceras inaccesibles.

Falta de ayudas técnicas y equipamiento para personas con movilidad reducida como sillas de ruedas, sillas de baño o elevadores de wc.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

2. Prejuicios y estereotipos: autoanálisis y autoevaluación

Un **prejuicio** es una opinión previa desfavorable **sin motivo** de un particular grupo de personas o cosas, o una **preferencia** hacia un grupo de personas o cosas por encima de otras.

Un **estereotipo** es una **imagen general determinada o un conjunto de características** en las que mucha gente **crea** que **representan** un tipo de persona o cosa en particular.

Por ejemplo, a las personas con discapacidad, a menudo se las considera infantiles e ingenuos y se les habla como tal. Las personas con discapacidad se las considera dependientes e incapacitadas. Sin embargo, en realidad, las personas con discapacidad son como cualquier persona, con sus puntos fuertes y sus debilidades. (www.disabledlives.blogspot.com)



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

2. Prejuicios y estereotipos: autoanálisis y autoevaluación

Actividad 1

Lee las líneas de los comics e identifica las situaciones embarazosas en las que personas con necesidades específicas de accesibilidad se han encontrado.

Los alumnos trabajaran en grupo. Cada grupo tendrá una página de comic para leer y descubrir las situaciones embarazosas en las que se han encontrado estas personas.

Grupo 1 leerá la clave 1

Grupo 2 leerá la clave 2

Grupo 3 leerá la clave 3

Enlace para ir al comic

<https://theconversation.com/comic-explainer-young-disabled-new-zealanders-on-the-barriers-to-a-better-life-122226>



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

2. Prejuicios y estereotipos: autoanálisis y autoevaluación

KEY FINDING 1: UNDERSTANDING

People stare. People judge. People offer unvoiced advice.

Many participants talked about being stared at and judged, and asked "what's wrong with you" by complete strangers.

Grace spoke about uninvited strangers pushing her across the road in her wheelchair, and being asked out of the blue "can you have children?"

Tane spoke about strangers grabbing his wrist and "guiding him" down the street without asking - or knowing how to do it.

Disability is too often misunderstood as a clear cut binary. Non-disabled, or disabled. In fact, it's a spectrum everyone negotiates across the life course in different ways.

Abigail thinking about disability diminishes people, and suggests that living with a disability is some kind of personal tragedy.

CAN WE PRAY FOR YOU?

This constant public judgement meant that those with visible disabilities felt stereotyped and underestimated, while those with less visible disabilities had to explain and justify themselves.

Either way, people's perception of disability impinged on the everyday lives of these young people.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

2. Prejuicios y estereotipos: autoanálisis y autoevaluación

KEY FINDING 2: ACCESSIBILITY

We often assume accessibility is about physical spaces but again, participants said it's about much more than the destination.

OK, cool!

Travelling to an event can be complicated, unpredictable, expensive and time-consuming and takes planning and mental energy.

Attitudes of people along the way play a huge part too!

"Like, I'm thinking three steps ahead like oh, we're going to the cinema... how am I going to get on and off the bus? If I'm taking an Uber there who's going to put my wheelchair in the back? If I get there and there's steps...? Like, I'm thinking the whole journey and that's a big effort."

Seamir

"I've had bus drivers... see me and just sigh. It's like, yeah, do it, please man, come on, do it, it's your job... Or I've had someone open the door and say, "Should you even be out at this time of the night?"

Accessibility is also about everyone having an open mind and an inclusive attitude. This can change everything.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

2. Prejuicios y estereotipos: autoanálisis y autoevaluación

KEY FINDING 3: PARTICIPATION

Inclusion enriches lives. May grew up in another country, where she took part in large scale deaf dance classes and competitions.

"It was probably 1000-2000 deaf people competing... there was a teacher who would stand there and say 1-2-3-go because we couldn't hear the songs but they would also be there counting out the beats for us... it was really fierce competition."

May

But when she moved to New Zealand she couldn't find classes that would take her.

"In Auckland all you hear is you can't, you can't, you can't and I don't understand why people have that attitude because we can."

Like accessibility, participation sometimes requires creativity and openness from teachers and decision makers - and depends on people being respected as experts in their own lives and experiences.

Sometimes that means knowing when to pull back. Rebecca, for example, talked about being singled out in class unnecessarily.

"HERE'S REBECCA'S SPECIAL AS HANDOUT"

Economic privilege plays a part here too. For many the extra complexity involved in taking part requires extra time and extra money, and that can put a strain on resources.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

2. Mitos respecto a las personas con necesidades específicas de accesibilidad



- Las personas con discapacidad son valientes, con coraje, heroicos y se sienten inspirados para vivir con su discapacidad.
- Las personas con discapacidad son vulnerables y dependientes.
- Los padres son ángeles por criar a hijos con discapacidad.
- Hay que tener miedo de las personas con discapacidad.
- Todas las personas con discapacidad auditiva pueden leer los labios.
- Las personas ciegas tienen un sexto sentido.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

2. Mitos respecto a las personas con necesidades específicas de accesibilidad



- Las personas con discapacidad son distintas de la gente “normal”.
- Las personas sin discapacidad deben cuidar a las personas con discapacidades.
- Las personas con discapacidad merecen que les tengamos lástima.
- Las personas con discapacidad no pueden llegar a tener una vida productiva y plena.
- Las personas con discapacidad están enfermas y con un dolor constante.
- Las personas con discapacidad están atadas a una silla de ruedas.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

3. Expectativas de los clientes con discapacidad

Actividad 2

Mira el video y continua la frase.

<https://www.youtube.com/watch?v=Gv1aDEFIXq8&t=220s>

Las expectativas de las personas con discapacidad son.....

o

Las personas con discapacidad esperan ser.....



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

3. Expectativas de los clientes con discapacidad

- Encontrar un modo de comunicación adecuado a su discapacidad.
- Alojar a personas que utilizan dispositivos de asistencia para acceder a los servicios y programas GGC (Good Guiding Choices).
- Alojar a las personas con animales de servicio.
- Alojar a las personas que tienen un acompañante de apoyo.
- Estar informados cuando alguna instalación o parte de ella no está disponible temporalmente.
- Tener una vía para proporcionar sus comentarios sobre el servicio adecuado para las personas con discapacidad.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

4. Reglas generales para interactuar con personas con discapacidad y/o otras necesidades específicas de accesibilidad

Consejos generales que pueden ser útiles cuando interactuamos con alguien con discapacidad:

Preguntar antes de ayudar. Preguntar “¿Puedo ayudarte?”

- **Hablar directamente a la persona con discapacidad**, no a su acompañante.
- Pedir permiso antes de mover las ayudas de movilidad o los dispositivos de alcance de la persona.
- Sentirse libre para declinar una petición si no nos sentimos cómodos con ella o no somos capaces de cumplirla.
- No dejar que el miedo a decir algo “mal” nos impida conocer a una persona con discapacidad.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

4. Reglas generales para interactuar con personas con discapacidad y/o otras necesidades específicas de accesibilidad

Consejos generales que pueden ser útiles cuando interactuamos con alguien con discapacidad:

- Tratar a las personas con discapacidad con **respeto y consideración**.
- Algunas discapacidades no son visibles. **Hay que tomarse un tiempo para saber cuáles son las necesidades del cliente.**
- Las personas con algún tipo de discapacidad pueden tomarse un poco más de tiempo para comprender y contestar.
- Preguntar antes de ofrecer ayuda – no hay que lanzarse. Los clientes con discapacidad saben si necesitan ayuda y cómo pedirla.
- Utilizar un lenguaje sencillo y hablar con frases cortas.
- Cada negocio debe tener unos procedimientos de emergencia para clientes con discapacidad.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

5. Reglas específicas para interactuar con clientes de acuerdo a los diferentes tipos de deficiencias.

Deficiencias Visuales

- Cuando encontramos a una persona con un perro guía, haga notar su presencia y preséntese para que sepan dónde y quién es usted.
- **Hablar directamente a la persona.**
- **Haga saber que se va**, simplemente diciendo “ ha sido un placer verte. Ahora tengo que irme.”
- **Ofrecer asistencia.** Si la ayuda se declina, no insista en ayudar.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

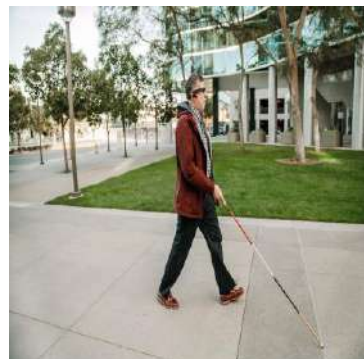


M3 UA1 – Visión General

5. Reglas específicas para interactuar con clientes de acuerdo a los diferentes tipos de deficiencias

Deficiencias visuales

- Si las personas necesitan ayuda para llegar a su destino, hay que preguntar qué podemos hacer para ayudarlas y ser más útiles.
- Cuando indiquemos direcciones, tenemos que dar información específica.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

5. Reglas específicas para interactuar con clientes de acuerdo a los diferentes tipos de deficiencias

Deficiencias auditivas

Actividad 3

Mira el video y escribe toda las preguntas inadecuadas que la gente es capaz de hacer a personas con deficiencias visuales.

<https://www.youtube.com/watch?v=oVR8NcKJ0Y&t=37s>



M3 UA1 – Visión General

Animales de servicio



M3 UA1 – Visión General

Animales de servicio

Cosas que hay que tener en cuenta con respecto a los animales de servicio:

- Las personas con animales de servicio tienen permitido ir a cualquier parte. Esto incluye restaurantes, teatros, salas de descanso, y todos los lugares e instalaciones.
- Las personas con animales de servicio no necesitan llevar ninguna prueba o identificador para el animal.
- El animal de servicio tiene que estar bajo el control de su propietario en todo momento.
- Si una persona tiene un perro guía, hay que ir por el lado contrario del perro.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

Deficiencias auditivas

- Los sistemas de comunicación textual como SMS, Skype o correo electrónico son herramientas particularmente útiles para los turistas sordos, para comunicarse y encontrar información, en especial, durante la fase de reserva.
- Hablar en un tono de voz normal.
- Hacer preguntas de seguimiento y resumir la comprensión de la conversación para verificar el mensaje.
- Si alguien utiliza dispositivos de comunicación, hay que tomarse el tiempo necesario para interactuar con la persona que usa el dispositivo.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

Do's and don'ts
for talking to someone with hearing loss

Louder is not better!
If someone can't hear you, you may feel compelled to speak louder, or even shout. This is unlikely to help, as it will only distort what the person is hearing. Some people with hearing loss are also very sensitive to louder sounds.

Do's and don'ts

- ✓ do get their attention with a tap or wave
- ✓ do speak to them face to face
- ✓ do speak slowly and clearly
- ✗ don't shout or clap
- ✗ don't speak with your head turned
- ✗ don't speak rapidly and loudly

If they misheard you

- ✓ do rephrase what you've said with different words
- ✓ do be patient and keep trying, use notes if you have to
- ✗ don't repeat what you've just said, only louder
- ✗ Don't get frustrated and say 'it's not important'

Not going well? Relocate
Sometimes the acoustics in a room can make it hard to hear. Try switching rooms if the conversation is really challenging. Avoid small rooms with bare floors, as they tend to distort sound.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

Deficiencias de movilidad

Actividad 4

Mira el video y escribe todos los inconvenientes que la persona en silla de ruedas menciona.

<https://www.youtube.com/watch?v=ABQB2Zko23c>



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

Deficiencias de movilidad

- **Hablar directamente a la persona y establecer contacto visual.**
- Sentirse libre para preguntar a la persona si necesita ayuda.
- **Nunca hay que apoyarse , tocar o empujar a una persona en silla de ruedas;** es parte de su espacio personal.
- **Cuando demos indicaciones a una persona en silla de ruedas, hay que tener en cuenta las escaleras, bordillos y pendientes inclinadas.**
- **Cuando demos indicaciones a una persona con muletas o perro, hay que preguntarle si prefiere la ruta más corta (la cual puede incluir escaleras) o una ruta que incluya un ascensor (aunque puede que esté más lejos)**



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

Deficiencias de movilidad

- Si durante una reunión nos encontramos detrás de una mesa que no nos permite ver a una persona en silla de ruedas, la apartaremos.
- Para despedirse de otra persona, no debemos inclinarnos ante una persona sentada en silla de ruedas.
- Incline la posición de las rampas accesibles para sillas ruedas, y las zonas de los baños, ascensores, puertas, fuentes de agua y teléfonos.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

Deficiencias cognitivas

- Ofrezca la información de un modo claro, conciso y concreto. Añada algún tipo de comunicación visual, las fotografías, diagramas o demostraciones son a menudo de utilidad.
- Si no logra hacerse entender, ajuste su método de comunicación. Por ejemplo, haga una demostración de lo que quiere comunicar verbalmente. Si fuese necesario, repita la información utilizando palabras distintas o una manera diferente de comunicación.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

Deficiencias cognitivas

- Una respuesta lenta o una falta de respuesta no significa necesariamente que no sean conscientes de su presencia o de lo que se les haya dicho. Dele tiempo a la persona para procesar el mensaje, responder lento o a su manera.
- Asegúrese de que la persona entiende su mensaje.
- Cuando ofrezca ayuda, espere hasta que le se acepte antes de hacer nada.
- No asuma que todo el mundo puede leer bien o leer algo. Utilice imágenes simples o dibujos para dar indicaciones.
- Trate e interactúe con la persona que tiene la deficiencia intelectual como un adulto.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

Deficiencias en el habla

- Preste total atención a la persona para comprender mejor lo que se ha dicho.
- Hable directamente con la persona y no con el asistente o cualquier otro.
- Hable en un tono de voz normal.
- Haga preguntas de seguimiento y resuma la comprensión de la conversación para verificar en mensaje.
- Si alguien utiliza dispositivos de comunicación, hay que tomarse el tiempo necesario para interactuar con la persona que usa el dispositivo.
- Muchas personas con deficiencias en el habla saben que los demás tienen dificultades para comprenderlos y siempre están dispuestas a repetir la información.
- En caso de que todavía no entienda el mensaje, ofrezca un papel y un bolígrafo.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

Dispositivos de comunicación

- Algunos dispositivos pueden ser simples pizarras, con palabras o imágenes dibujadas o sofisticadas aplicaciones de ordenador que simulan el discurso humano. Si no ha interactuado con alguien que utilice un dispositivo como estos, pregunte cómo es el mejor modo de usarlos.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA1 – Visión General

6. Etiqueta de Turismo Accesible

Trucos de terminología/ El lenguaje de la discapacidad

PONER A LA PERSONA PRIMERO

Decir “**persona con discapacidad**” en lugar de “persona discapacitada.”

<https://www.youtube.com/watch?v=lz40q5lydnQ>



M3 UA1 – Visión General

6. Etiqueta de Turismo accesible

| Grosero/irrespetuoso | Educado |
|---|--|
| Minusválido, paralítico, inválido. | Personas con discapacidad , persona con una discapacidad, persona con necesidades específicas de accesibilidad. |
| Limitado a una silla de ruedas, postrado a una silla de ruedas. | Usuario de silla de ruedas, persona que utiliza una ayuda de movilidad, persona que utiliza un andador. |
| Víctima del Sida, diabética. | Persona con Sida, persona con diabetes. |
| Sordo, mudo, sordo mudo. | Persona con deficiencias auditivas, personas sordas, usuario de lengua de signos, persona con sordera profunda, persona dura de oído, persona sorda. |
| Ciego, visión deficiente. | Persona con visión parcial, personas ciegas, persona con pérdida visual, persona con poca visión. |
| Loco, chiflado, lunático, insano, enfermo mental. | Persona con un problema de salud mental, discapacidad psiquiátrica, mala salud mental. |
| Problemas mentales, retardado mental, cerebro danyado. | Persona con una discapacidad intelectual, persona con una discapacidad mental. |
| Estúpido, lento, retardado (dificultades de aprendizaje). | Persona con Dislexia , personas con dificultades de aprendizaje. |
| Enano | Persona de estatura corta. |



M3 UA1 – Visión General

¿Qué hemos aprendido?

- La gama de necesidades de accesibilidad en los servicios turísticos.
- Cómo las distintas deficiencias pueden tener impacto en la comunicación, participación y acceso a los servicios turísticos de una persona.
- El comportamiento adecuado y las estrategias de comunicación en el momento de interactuar con turistas con diferentes tipos de deficiencias o otras necesidades específicas de accesibilidad.



Unidad de Aprendizaje 2 - El servicio de clientes con requisitos de acceso específicos en los Servicios de Alojamiento

UA2 Descripción y Resultados de Aprendizaje

| Descripción | |
|-----------------------------|--|
| Duración de la clase | 3h actividades incluidas |
| Contents | <ol style="list-style-type: none"> 1. Acogida de personas con discapacidad y/u otros requisitos específicos de acceso en las áreas de servicios de un hotel u otro tipo de alojamiento. 2. Tratar con clientes con diferentes tipos de discapacidades y otros requisitos de acceso cuando se trabaja en el servicio de bienvenida / acogida (valet, portero, botones, conserje) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibir / acompañar (desde la entrada hasta el mostrador de recepción, desde el mostrador de recepción hasta la habitación) a los huéspedes ciegos o con problemas de visión ✓ Recibir/acompañar a huéspedes sordos o con problemas auditivos ✓ Recibir/acompañar a huéspedes con movilidad reducida o en silla de ruedas ✓ Recibir/acompañar a huéspedes con otros requisitos específicos de acceso 3. Acogida de clientes con diferentes tipos de discapacidad y otros requisitos de acceso cuando se trabaja en recepción <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicarse e interactuar con huéspedes ciegos o con problemas de visión ✓ Comunicarse e interactuar con huéspedes sordos o con problemas de audición ✓ Comunicarse e interactuar con huéspedes con movilidad reducida o en silla de ruedas ✓ Comunicarse e interactuar con huéspedes con discapacidades cognitivas ✓ Comunicarse e interactuar con huéspedes con otros requisitos de acceso específicos 4. Atender a clientes con diferentes tipos de discapacidad y otros requisitos de acceso cuando se trabaja en el servicio de limpieza / housekeeping. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Preparar una habitación accesible para personas ciegas o con problemas de visión ✓ Preparar una habitación accesible para personas sordas o con problemas auditivos ✓ Preparar una habitación accesible para personas con movilidad reducida o en silla de ruedas ✓ Preparar una habitación accesible para huéspedes con alergia 5. Manejo de situaciones imprevistas en la prestación de servicios de alojamiento / Resolución de problemas |

| Learning Outcomes | |
|---|---|
| Knowledge | <ul style="list-style-type: none"> - El alumno conoce y comprende la gama de requisitos de accesibilidad en los servicios de alojamiento. - El alumno conoce y comprende los comportamientos y las estrategias de comunicación apropiados cuando interactúa con huéspedes con diferentes tipos de discapacidades dentro de las instalaciones del alojamiento; - El alumno conoce y comprende las técnicas de resolución de problemas. |
| Skills | <ul style="list-style-type: none"> - El alumno es capaz de tratar y satisfacer las necesidades de los huéspedes con discapacidades y/o requisitos de acceso específicos dentro de las instalaciones de alojamiento. - El alumno es capaz de recibir adecuadamente a huéspedes con discapacidades y/o requisitos de acceso específicos dentro de las instalaciones de alojamiento. - El alumno es capaz de resolver problemas/situaciones imprevistas en la prestación de servicios de alojamiento. |
| Competences | <ul style="list-style-type: none"> - El alumno está listo para interactuar más cómodamente con huéspedes con discapacidades y/o requisitos de acceso específicos dentro de las instalaciones de alojamiento. - El alumno está preparado para utilizar el lenguaje y la terminología apropiados cuando habla o se refiere a huéspedes con discapacidades dentro de las instalaciones de alojamiento. - El alumno está listo para tener un enfoque flexible para satisfacer las necesidades individuales dentro de las instalaciones de alojamiento. |
| Actividades | |
| <p>Juegos de rol sobre diferentes situaciones de relaciones entre recepcionistas de hotel y clientes con diferentes tipos de discapacidad.</p> <p>Actividad de creación de videos: producción de videos por parte de los estudiantes que representan diferentes situaciones en las que los proveedores de servicios de alojamiento se relacionan con clientes con discapacidad y/o necesidades específicas de acceso y deben comportarse correctamente, evitando actitudes incorrectas.</p> | |
| Material de Aprendizaje | |
| <p>PPT que cubre temas sobre dar la bienvenida y atender a los clientes en los servicios de alojamiento.</p> <p>Instrucciones de juego de roles.</p> | |

UA2 Presentaciones PPT y actividades de apoyo



IO2 – Módulos de Formación en Turismo Accesible

Módulo de Formación 3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad.

Unidad de aprendizaje 2- Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento.

Material de Formación:
Presentaciones PPT y actividades de apoyo

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CLIP code G95G19000500006
The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

HOSPITALIDAD PARA TODOS



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Todos los turistas, incluidos aquellos con discapacidades u otras necesidades de accesibilidad tienen el mismo deseo de disfrutar de una experiencia agradable y satisfactoria en condiciones de comodidad y seguridad:

El modo en que la estancia es cómoda y agradable es el secreto de una excelente organización.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

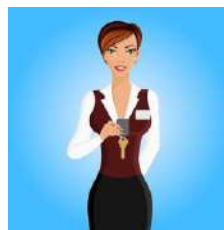


M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

La formación afecta a todo el personal del establecimiento.



- ✓ Aparcacoches
- ✓ Portero
- ✓ Conserge
- ✓ Recepcionista
- ✓ Servicio de limpieza



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Descripción del trabajo de

Servir a los clients con diferentes deficiencias

- Clientes con movilidad reducida
- Clientes con deficiencias visuales
- Clientes con deficiencias auditivas
- Clientes con deficiencias en el habla
- Clientes con deficiencias cognitivas
- Clientes cpon problemas de salud mental



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes con movilidad reducida

Para los clientes con movilidad reducida hay que evitar recorridos largos (por ejemplo, que el área del aparcamiento esté muy lejos de la entrada), si fuese necesario, hay que intercalarlo con puntos de Descanso



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes con movilidad reducida

Para clientes en silla de ruedas

1. Nunca empujar la silla de ruedas sin preguntar a las personas si les gust tener ayuda.
2. En caso de que se nos pida ayuda, hay que ser discreto cuando ayudemos y empujar de manera cuidadosa y suave la silla de ruedas.
3. Nunca apoyarse en la silla de ruedas. Esto podría considerarse una intrusión desagradable para la mayoría de las personas con movilidad reducida.
4. Si estás viajando entre mucha gente, hay que tener cuidado de no golpearles con la silla de ruedas, dado que causaría una sensación de considerable vergüenza para el cliente.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Cientes con movilidad reducida

- Eliminar o reducir el tiempo de cola de los clientes



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Cientes con movilidad reducida

Cuando acompañemos a clientes con movilidad reducida, por ejemplo, personas mayores, personas con problemas al andar, personas con enfermedades del corazón, obesidad o enanismo:

- Adapte su negocio a ese cliente, sin impacientarse ni sin prisas.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Cientes con movilidad reducida

- Cuando acompañamos a personas con movilidad reducida. Es importante preparar o identificar obstáculos y evitarlos o quitarlos.

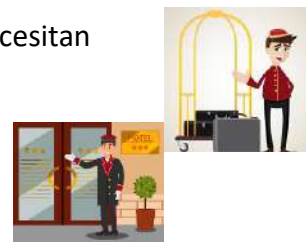


M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Cientes con movilidad reducida



- Hay que respetar siempre el tiempo necesario que el cliente necesita para llevar a cabo sus actividades de manera, en especial si manifiestan que no necesitan ayuda.



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Cientes con movilidad reducida

Hay que estar dispuesto en el momento de la reserva a dar información objetiva, detallada y actualizada en relación a la accesibilidad de la instalación, tal como se describe en la guía de accesibilidad o en la guía de acceso dada al cliente.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Cientes con movilidad reducida

Hay que acompañar al cliente a la habitación y mostrar todos los dispositivos electrónicos que tiene a su disposición como por ejemplo: control remote para luces , para persianas o para televisión, etc.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes con movilidad reducida

En muchos casos también será útil acompañar al cliente con las tareas más pesadas, como llevar el equipaje.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

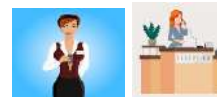
Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes con deficiencia visual

- En el momento de rellenar los papeles , debemos preguntar al cliente si quiere que le leamos todo el documento: Si es así, lo haremos con un tono de voz y una velocidad apropiada para favorecer la comprensión.
- Hay que ayudar al cliente a firmar, acompañándole a colocar su mano con el bolígrafo en el lugar correspondiente a la firma e indicarle cuanto espacio tiene disponible.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes con deficiencias visuales

Una buena iluminación y un contraste de color adecuados les ayudaran a ser más autónomos.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 LU2 – Serving customers with specific access requirements in Accommodation Services

Clientes ciegos

- ✓ Tenemos que indicar cualquier obstáculo y diferencias de altura; Hay que preguntarle primero al cliente y ofrecer el brazo en el caso de que él/ella necesite nuestra asistencia.
- ✓ Cuando haya escaleras, tenemos que preguntarle al cliente si prefiere continuar por sí solo y, en ese caso, describir dónde están los pasamanos o preguntar si quiere que coloquemos la mano.
- ✓ Hay que llamar la atención del cliente dirigiéndonos por su nombre o tocándole suavemente el brazo.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

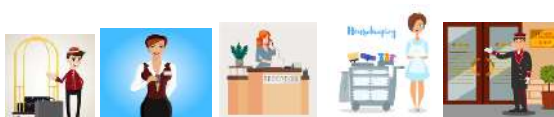
Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes ciegos

- Tenemos que presentarnos con nuestro nombre y especificar cuál es nuestro trabajo.
- Siempre debemos informar antes de irnos y cuando estemos de vuelta, aunque sea por poco tiempo.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

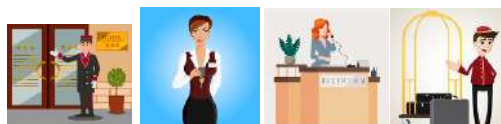


M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes ciegos

La persona ciega siente y percibe la presencia de lo que le rodea, utilizando otros sentidos y creando un mapa mental de los espacios, rutas y personas.

Debemos describir el entorno o cualquier característica que pueda ayudarle a orientarse o desplazarse.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes ciegos

Cuando el cliente llega al hotel, el personal debe hacer una descripción precisa utilizando los espacios como referencia:

- Localización de las áreas comunes (restaurante, bar, lavabos públicos, etc.) la habitación dónde se encuentra y cómo llegar hasta ellos
- Los caminos señalizados (si los hay)



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

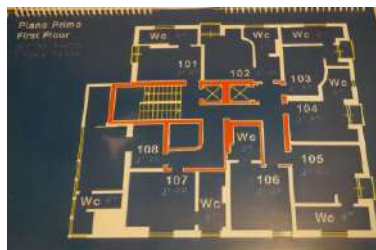
Barriers
Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes ciegos

Si hay un mapa táctil, debemos explicar el plano enseñándole al cliente dónde está situada su habitación y las áreas comunes.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes ciegos

Cuando el cliente vaya acompañado hasta la habitación, el personal debe informarle de:

- Cómo llegar a la habitación
- Cómo abrir la puerta



The best system could be the use of contactless or proximity keys



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes ciegos

Cuando el cliente vaya acompañado hasta la habitación, el personal debe informarle la disposición y el plano de la habitación



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes ciegos

Si hay que acompañar al cliente al servicio, si es de nuestro mismo sexo, entraremos con él/ella y le describiremos el tipo de lavabo, la localización de los elementos y el equipamiento, como el dispensador de papel higiénico y la toalla. Le informaremos de la situación higiénica del entorno. Si no somos del mismo sexo, pediremos ayuda a alguien.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

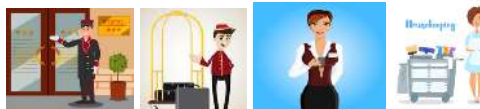


M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes ciegos



El perro guía es una ayuda para la autonomía de la persona ciega: por este motivo está protegido por la ley permitiendo su libre acceso en cualquier establecimiento público.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes ciegos

El perro guía representa los ojos de las personas que no pueden ver y no pueden separarse del cliente al que acompañan: cuando tratemos con un perro guía, no debemos molestarlo, ni distraerlo ni darle comida sin antes haber preguntado al propietario.



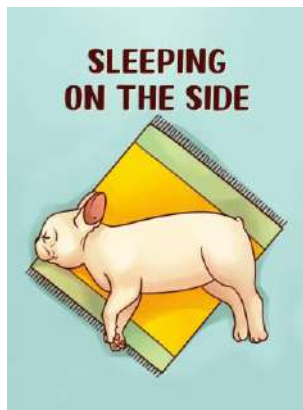
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes ciegos



Disponer una alfombra para el perro guía en la habitación.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Cientes ciegos

Cuando acompañemos a una persona ciega con un perro guía debemos situarnos en el lado opuesto del animal.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Cientes ciegos

Cuando nos comuniquemos con una persona ciega, es aconsejable tener contacto con ella y no con el acompañante.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

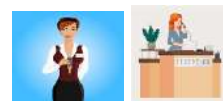
Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes ciegos

Recuerda que la puntualidad es muy importante para las personas ciegas: las esperas largas en soledad, sin ninguna referencia son causa de malestar y estrés.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes ciegos

- Cuando se haga la limpieza de la habitación de una persona ciega, es una Buena práctica no mover el mobiliario ni los efectos personales, para que puedan encontrar las cosas fácilmente.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

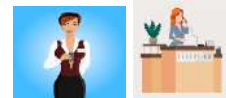
Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Cientes con deficiencias auditivas

- Para comunicarse con una persona con deficiencias auditivas es mejor escoger un lugar sin ruidos de fondo ya que algunos audífonos amplifican todos los sonidos.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Cientes con deficiencias auditivas



Para atraer la atención de una persona sorda, hay que saludar con la mano (en el caso que nos vean), o tocarlo suavemente.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes con deficiencias auditivas

- No hablar ni muy rápido ni muy lento.
- Utilizar frases cortas y simples (evitar acrónimos, abreviaciones o términos dialectales).



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes sordos

Siempre hay que situarse delante de la persona, en un sitio iluminado, evitando ponernos la mano en la boca para poder ayudar a la lectura labial (la distancia óptima nunca debe de exceder de un metro y medio)



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 LU2 – Serving customers with specific access requirements in Accommodation Services

Cientes sordos

Cuando expliquemos un mecanismo de servicio , hay que recordar que algunas personas sordas puede que no hagan lectura labial y puede que debamos explicarlo a través de la práctica.



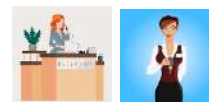
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

**M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento**

Cientes sordos

Cuando utilicemos nombres de personas, lugares o términos inusuales, la lectura labial es muy difícil: si a pesar de los esfuerzos el cliente no logra recibir el mensaje, escribiremos la palabra o el texto en un trozo de papel.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes sordos

Sistemas de comunicación de texto como los SMS, Skype o correo electrónico son especialmente útiles y unas herramientas apreciadas por los turistas sordos para comunicarse y encontrar información, sobretodo durante la fase de reserva.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

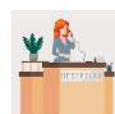
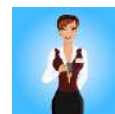


M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes sordos



- ✓ Tener el teléfono móvil del cliente en recepción es útil para comunicar información y servicios vía mensaje de texto.
- ✓ Hay que pedir permiso para enviar mensaje al cliente



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Cientes sordos o con deficiencias auditivas



Un servicio de cortesía para clientes con deficiencias auditivas puede ser una alarma con vibración bajo la almohada o una almohada iluminada.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Cientes sordos o con deficiencias auditivas

Es importante que el personal tenga una formación adecuada para ayudar a estos clientes en concreto

- ✓ La lectural labial es difícil entre más de dos personas.
- ✓ Tenemos que preguntar a la persona cómo debemos hablarle.
- ✓ Algunas personas quieren alzar la voz ligeramente, pero en general, un tono de voz alto es desagradable.
- ✓ No hablar ni muy rápido ni muy lento. No hay que exagerar el movimiento de la boca.
- ✓ Hay que estar preparado para repetir lo que decimos o escribirlo y tomarnos más tiempo para escuchar.
- ✓ Siempre debemos tener papel y lápiz a mano.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes con deficiencias cognitivas

- Hay muchos tipos de deficiencias cognitivas y las personas pueden variar mucho en sus habilidades y también con las barreras que deben afrontar.
- Este tipo de clientes incluyen gente mayor con pérdida de memoria , jóvenes con autismo y personas de cualquier edad con problemas de aprendizaje.
- Generalmente, estos clientes viajan en grupo o van acompañados y, normalmente, la comunicación con los proveedores turísticos se hace a través de un responsable o asistente sanitario.



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Clientes con deficiencias cognitivas

- Hablar de manera clara y simple
- Utilizar la forma afirmativa . Decir:
- **“ Le traeré una toalla limpia”**
 - NO: “Se le traerá una toalla limpia para usted”
- Hay que estar preparados para comunicar y repetir el mensaje.



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Cientes con deficiencias cognitivas

Adaptar formas de comunicación que respete a la persona evitando tratarles como a niños.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Cientes con deficiencias cognitivas

En el caso de los grupos, hay que preparar la visita a través de la persona que está al cargo.

- Hay que preguntar qué es lo que las personas pueden necesitar, si entienden la lengua natal, cuánto va a durar la visita, pausas para ir al baño y cualquier otros temas que puedan surgir.
- Tratar de llevar a cabo sus peticiones dentro de nuestras capacidades organizativas.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

Seguridad

Es muy importante que el personal esté formado de manera adecuada para tratar con distintas situaciones de emergencia.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en servicios de alojamiento

¿Qué hemos aprendido?

- Cómo dar la bienvenida a clientes con diferentes tipos de deficiencias.
- Cómo servirlos y comunicarnos con ellos.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training




Unidad de Aprendizaje 3 – El servicio de clientes con requisitos de acceso específicos en los Servicios de Restauración / Servicios de Alimentos y Bebidas

UA3 Descripción y Resultados de Aprendizaje

| Descripción | |
|----------------------------------|--|
| Duración de la clase | 3h actividades incluidas |
| Contents | <ol style="list-style-type: none"> 1. Acogida de personas con discapacidad y/u otros requisitos específicos de acceso en las áreas de servicios de un restaurante. 2. Acogida de clientes con diferentes tipos de discapacidad y otros requisitos de acceso cuando se trabaja como personal de acogida/recepción en el restaurante. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibir y atender a clientes ciegos o con problemas de visión. ✓ Recepción y atención de clientes sordos o con discapacidad auditiva. ✓ Recibir y acomodar a clientes con movilidad reducida o en silla de ruedas. ✓ Recepción y atención de clientes con discapacidad cognitiva. ✓ Recepción y alojamiento de huéspedes con otros requisitos específicos de acceso. 3. Atención de clientes con diferentes tipos de discapacidad y otros requisitos de acceso cuando se trabaja como personal de sala. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender a clientes ciegos o deficientes visuales ✓ Atención de clientes sordos o con discapacidad auditiva. ✓ Atender a clientes con movilidad reducida o en silla de ruedas ✓ Atender a clientes con alergias o intolerancias alimentarias ✓ Atender a clientes con otros requisitos específicos de acceso (familias con bebés/niños,....) 4. Manejo de situaciones imprevistas en la prestación de servicios de restauración y catering / Resolución de problemas. |
| Resultados de Aprendizaje | |

| | |
|--|---|
| Conocimientos | <ul style="list-style-type: none"> - El alumno conoce y comprende la gama de requisitos de accesibilidad en los servicios de restauración y catering. - El alumno conoce y comprende los comportamientos y las estrategias de comunicación apropiados al interactuar con clientes con diferentes tipos de discapacidades dentro de los restaurantes. - El alumno conoce y comprende las técnicas de resolución de problemas. |
| Habilidades | <ul style="list-style-type: none"> - El alumno es capaz de tratar y satisfacer las necesidades de los huéspedes con discapacidad y/o requisitos de acceso específicos dentro de los restaurantes. - El alumno es capaz de recibir y atender adecuadamente a clientes con discapacidades y/o requisitos de acceso específicos dentro de los restaurantes. - El alumno es capaz de resolver problemas/situaciones imprevistas en la prestación de servicios de restauración y catering. |
| Competencias | <ul style="list-style-type: none"> - El alumno está listo para interactuar más cómodamente con clientes con discapacidades y/o requisitos de acceso específicos dentro de los restaurantes. - El alumno está listo para usar el lenguaje y la terminología apropiados cuando habla o se refiere a clientes con discapacidades dentro de los restaurantes. - El alumno está listo para tener un enfoque flexible para satisfacer las necesidades individuales dentro de los restaurantes. |
| Actividades | |
| <p>Trabajo en grupo: se pide a los grupos de alumnos que desarrollen un protocolo general de acogida PARA TODOS para su restaurante. Luego, manejarían situaciones esperadas e inesperadas para brindar un servicio de buena calidad para todos.</p> <p>Actividad de realización de vídeos: producción de vídeos por parte de los alumnos que representen diferentes situaciones en las que los prestadores de servicios de restauración se relacionan con clientes con discapacidad y/o necesidades específicas de acceso y tienen que comportarse correctamente, evitando malas actitudes.</p> | |
| Material de Aprendizaje | |
| PPT que cubre temas sobre dar la bienvenida y atender a los clientes en restaurantes, cafeterías, bares, etc. | |

UA3 Presentaciones PPT y actividades de apoyo




102 Módulos de Formación en Turismo Accesible

Módulo de Formación 3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad.

Unidad de aprendizaje 3- Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en Restaurantes/ Servicios de alimentación y bebidas.

Material de Formación:
Presentaciones PPT y actividades de apoyo

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CLIP code G95G19000500006
The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en restaurantes/ servicios de alimentación y bebidas

Bienvenidos, personal de restauración y servicios de alimentación!
Vamos a descubrir cómo acoger y servir a los clientes con diferentes tipos de discapacidades y/u otras necesidades específicas de accesibilidad.



Imagen: camarera tomando la comanda a un grupo de clientes, uno de ellos en silla de ruedas.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en restaurantes/ servicios de alimentación y bebidas

Acoger y servir en el restaurante a clientes ciegos o con deficiencias visuales

- Debemos presentarnos y explicar nuestra función (camarero, maître, etc.)
- Estar preparados para leer/ explicar la información en voz alta en un tono de voz normal:
 - ✓ Presencia de escaleras (altas, si son de subida, de bajada, etc.).
 - ✓ Menús, ingredientes, aspectos de los platos.
 - ✓ Descripción del comedor (con precisión): posición del mobiliario, servicios, etc., en relación a la posición del cliente.



Image: blind woman seated at restaurant with her service dog



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en restaurantes/ servicios de alimentación y bebidas

Acoger y servir en el restaurante a clientes ciegos o con deficiencias visuales

- Si el cliente pide que le guíen, debemos ofrecer nuestro brazo e ir con él/ella.
- Siempre debemos avisar al cliente cuando vayamos a servirle a la mesa y cuando nos retiremos.
- Si es necesario, le tocaremos delicadamente el brazo, sobre todo si vamos a servir un plato o bebida caliente.
- Si va acompañado de un animal de servicio (perro u otro), debemos dejar entrar al cliente en cualquier momento y en todas las zonas del restaurante.



Imagen: camarero sirviendo una sopa a un cliente con deficiencia visual.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en restaurantes/ servicios de alimentación y bebidas

Acoger y servir en el restaurante a clientes sordos o con deficiencias auditivas

- Cuando hablemos, nos pondremos delante del cliente para establecer contacto visual y evitar tener alguna luz detrás (lo que dificultaría hacer la lectura labial). No debemos taparnos la boca o la cara.
- Debemos utilizar frases cortas y palabras claras.
- No debemos hablar ni demasiado rápido ni demasiado lento, ni con muchas expresiones faciales.
- Debemos sentar al cliente en una zona del restaurant con el mínimo de ruido alrededor posible.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en restaurantes/ servicios de alimentación y bebidas

Acoger y servir en el restaurante a clientes con movilidad reducida



Imagen: cliente en silla de ruedas sentado en una mesa cerca de la entrada del restaurant.

- Debemos preparar una Guía de Accesibilidad detallada, con información objetiva y precisa de las condiciones de accesibilidad de nuestro restaurante, que incluyan las medidas/dimensiones clave.
- Debemos asegurarnos de que la mesa reservada está situada en una zona accesible del restaurante, libre de barreras de acceso desde la entrada hasta el lavabo accesible.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en restaurantes/ servicios de alimentación y bebidas

Acoger y servir en el restaurante a clientes con deficiencias cognitivas

- Debemos presentarnos y explicar nuestra función (camarero, maître, etc.)
- Debemos estar preparados para repetir explicaciones sencillas.
- Debemos proporcionar menús con fotografías que sean fáciles de entender.



Imagen: cliente con deficiencia cognitive hablando con la camarera.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en restaurantes/ servicios de alimentación y bebidas

Acoger y servir en el restaurante a clientes con deficiencias cognitivas



Ejemplos de menús con imágenes y descripción de ingredients.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en restaurantes/ servicios de alimentación y bebidas

Acoger y servir a clientes con otras necesidades específicas de accesibilidad como alergias alimentarias, diabetes, etc..

- Debemos asegurarnos de que el menú y toda la información incluya la lista de ingredientes y alérgenos.
- Siempre debemos comprobar con anterioridad con el chef para confirmar que la lista del menú impreso es correcta y no hay ningún cambio.
- Debemos proporcionar platos adecuados a los clientes que requieran dietas especiales o tengan intolerancias alimenticias (por ejemplo, sin gluten, sin lactosa, sin azúcar, vegetarianos, sin frutos secos o pescado, etc.).
- Debemos ser flexibles para quitar o cambiar un ingrediente por uno adecuado al cliente que lo pida.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en restaurantes/ servicios de alimentación y bebidas

Etiqueta de Turismo Accesible

Concepto básico: las personas con discapacidad u otras necesidades específicas de accesibilidad no son un segmento específico que haya que tratar de manera distinta.

La política del restaurante es dar a todos los clientes la misma experiencia.

Necesitamos estar preparados para tratar con circunstancias específicas y peticiones de una manera correcta y educada.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en restaurantes/ servicios de alimentación y bebidas

Etiqueta de Turismo Accesible

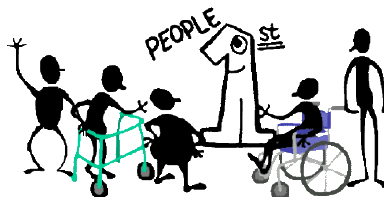
LA PERSONA PRIMERO

Hablar directamente con el cliente, incluso si va acompañado.

No ayudarlo a menos que lo pida. Ser discreto al ayudar!

Tratar a todos los clientes de manera natural.

No hacer suposiciones.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en restaurantes/ servicios de alimentación y bebidas

Etiquetas de Turismo Accesible

¿Cómo puedo ayudarte?
¡PREGÚNTAME PRIMERO!



Imagen: Retratos de personas de distintas edades, raza y necesidades específicas de acceso.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en restaurantes/ servicios de alimentación y bebidas

Etiqueta para clientes con movilidad reducida

- Debemos estar preparados para identificar cualquier tipo de obstáculo e intervenir.
- Ofrecer nuestra ayuda sólo si el cliente lo pide.
- Si es posible, debemos encontrar el modo de hablar al nivel de los ojos con una persona en silla de ruedas.



Imagen: cliente con muletas sentado en una mesa.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en restaurantes/ servicios de alimentación y bebidas

Etiqueta para clientes con deficiencias visuales (+ animales de apoyo)

- Atraer su atención llamándoles por su nombre.
- Debemos leer el menú en voz alta o proporcionar un menú en una app de móvil que tenga la función “leer en voz alta”.
- No distraer al animal de servicio acariciándolo o dándole de comer. Sólo debemos preguntarle al cliente si el animal necesita agua.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en restaurantes/ servicios de alimentación y bebidas

Etiqueta para los clientes con deficiencias cognitivas

Las discapacidades en esta categoría pueden ser muy diversas: en lugar de hacer suposiciones, primero debemos preguntar cómo podemos ayudar al cliente en caso que necesite nuestra ayuda.

- Hablar normal. No debemos gritar ni exagerar los movimientos de nuestra boca: no tenemos que hablar como si lo hiciésemos con un niño pequeño.
- Ralentizar nuestro discurso si es necesario, pero no hacerlo de manera automática en el momento de interactuar con la persona si no sabemos nada de ella.
- Si alguien dice algo de manera confusa y no tenemos idea de lo que ha dicho, podemos repetir lo que creemos que ha dicho y preguntar si lo hemos escuchamos correctamente.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en restaurantes/ servicios de alimentación y bebidas

Etiqueta en restaurant con clientes con alergias alimenticias e intolerancias, diabetes, etc.

- Debemos ser discretos: nadie más debe saber cuáles son las necesidades específicas de un cliente.
- No debemos hacer suposiciones. Debemos preguntar al cliente si tenemos cualquier duda.
- Debemos ofrecer siempre la posibilidad de obtener más información acerca de los ingredientes si es necesario.



Unidad de Aprendizaje 4 - El servicio de clientes con requisitos de acceso específicos en Agencias de Viaje y sector MICE

UA4 Descripción y Resultados de Aprendizaje

| Descripción | |
|-----------------------------|---|
| Duración de la clase | 3h actividades incluidas |
| Contents | <ol style="list-style-type: none"> Trato con clientes con diferentes tipos de discapacidad y otros requisitos de acceso en Agencias de Viajes. Proporcionar servicios accesibles y comprobar qué tipo de instalaciones y servicios vacacionales son adecuados para cada persona a lo largo de todo el viaje del visitante: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Información / Reserva; ✓ Transporte; ✓ Alojamiento; ✓ Restauración; ✓ Turismo; ✓ Etc. Trato con asistentes con diferentes tipos de discapacidad y otros requisitos de acceso cuando se trabaja en el sector MICE: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registrar, ayudar y comunicarse con los asistentes ciegos o con discapacidad visual; ✓ Registrar, ayudar y comunicarse con los asistentes sordos o con discapacidad auditiva; ✓ Registrar, asistir y comunicarse con los asistentes con movilidad reducida o en silla de ruedas; ✓ Registrar, asistir y comunicarse con los asistentes con otros requisitos específicos de acceso. Manejo de situaciones imprevistas en la prestación de servicios de Agencias de Viajes y MICE / Resolución de problemas |
| Resultados de Aprendizaje | |
| Conocimientos | <ul style="list-style-type: none"> - El alumno conoce y comprende la gama de requisitos de accesibilidad en las agencias de viajes y los servicios MICE - El alumno conoce y comprende los comportamientos y las estrategias de comunicación apropiados al interactuar con clientes/asistentes con diferentes tipos de discapacidades dentro del sector de agencias de viajes y MICE - El alumno conoce y comprende las técnicas de resolución de problemas. |

| | |
|---|--|
| Habilidades | <ul style="list-style-type: none"> - El alumno es capaz de tratar y satisfacer las necesidades de clientes/asistentes con discapacidad y/o requisitos de acceso específicos dentro del sector de Agencias de Viajes y MICE. - El alumno es capaz de recibir, atender y ayudar adecuadamente a los clientes/asistentes con discapacidades y/o requisitos de acceso específicos dentro de las agencias de viajes y el sector MICE; - El alumno es capaz de resolver problemas/situaciones imprevistas en la prestación de servicios de Agencias de Viajes y MICE. |
| Competencias | <ul style="list-style-type: none"> - El alumno está listo para interactuar más cómodamente con clientes/asistentes con discapacidades y/o requisitos de acceso específicos dentro del sector de agencias de viajes y MICE; - El alumno está listo para usar el lenguaje y la terminología apropiados cuando habla o se refiere a clientes/asistentes con discapacidades dentro del sector de agencias de viajes y MICE; - El alumno está listo para tener un enfoque flexible para satisfacer las necesidades individuales dentro de las agencias de viajes y el sector MICE. |
| Actividades | |
| <p>Análisis y comentario de vídeos.</p> <p>Trabajos en grupo: 1) se les pide a los grupos de estudiantes que preparen preguntas que un agente de viajes debe hacer a los clientes para descubrir sus necesidades, deseos o expectativas 2) se les pide a los grupos de estudiantes que completen un formulario de registro para un evento siendo un participante con requisitos de acceso.</p> <p>Uso de herramientas y plataformas interactivas - Jamboard y Wordwall - para estimular la reflexión de los estudiantes sobre situaciones e imprevistos en la atención de clientes con requisitos de acceso específicos.</p> <p>Actividad de creación de videos: producción de videos por parte de los estudiantes que representan diferentes situaciones en las que los agentes de viajes y los organizadores de conferencias se relacionan con clientes con discapacidad y/o necesidades específicas de acceso y deben comportarse correctamente, evitando malas actitudes.</p> | |
| Material de Aprendizaje | |
| <p>PPT que cubre temas sobre cómo recibir y atender a los clientes por parte de las agencias de viajes y los servicios MICE.</p> <p>Ejemplos de buenas prácticas.</p> <p>Tareas preparadas de Jamboard y Wordwall.</p> | |

UA4 Presentaciones PPT y actividades de apoyo: Enfoque en Agencias de Viaje



IO2 – Módulos de Formación en Turismo Accesible

Módulo de Formación 3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad.

Unidad de aprendizaje 3- Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes y sector MICE.

Centrado en agencias de viajes

Material de Formación :
Presentaciones PPT y actividades de apoyo

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CLUP code G95G19000500006
The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

El número de viajeros con discapacidades u otras necesidades específicas de accesibilidad está creciendo. El sector del turismo es consciente de la necesidad que hay de satisfacer a los viajeros ofreciéndoles más servicios adecuados y alojamientos.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

Planear unas vacaciones puede ser una de las preocupaciones de cualquiera que quiera viajar y, en especial, para los turistas con discapacidad y/u otras necesidades específicas de acceso ya que necesitan tener la información detallada sobre accesibilidad con antelación.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

Las agencias de viajes deben tener el conocimiento y las capacidades para proporcionar ofertas accesibles para atender a estos turistas durante todo el itinerario del viajero, por ejemplo, durante el vuelo, en el hotel, con medios de transporte locales accesibles, etc.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

Cadena de servicio turístico

Es importante recordar el concepto de Cadena de servicio turístico y cómo la accesibilidad de cada elemento puede influenciar el itinerario del viajero.

Todos los elementos están conectados para que todo el viaje sea accesible.



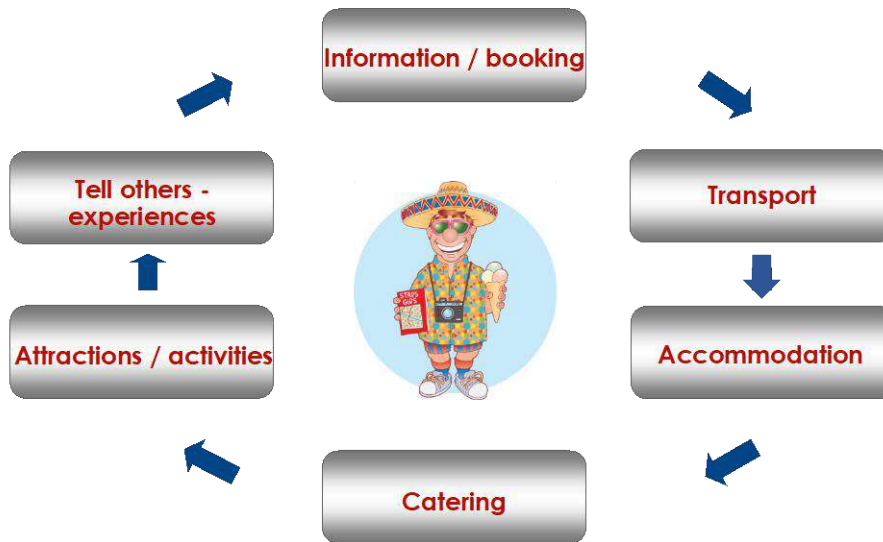
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

La cadena de servicio turístico



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes



Muchas veces los turistas han reservado por internet sus “vacaciones soñadas” pero cuando llegan a su destino, la realidad no corresponde con lo que se les había prometido. Estas situaciones no son sólo una pérdida de tiempo sino que pueden arruinar todas las vacaciones.

Para evitar este tipo de situaciones desagradables, la agencia de viajes debe saber y comprobar qué tipo de instalaciones vacacionales y servicios son adecuados para cada persona.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

Reservar el viaje

La agencia de viajes debe:

- Tener en cuenta las necesidades específicas de accesibilidad del cliente/s.
- Tener en cuenta las condiciones de accesibilidad de todos los servicios incluidos en la reserva y encontrar alternativas si es necesario.
- Tener en cuenta que muchos servicios hay que pedirlos con antelación.
- Proporcionar los contactos de todos los proveedores locales.
- Anticiparse a poder gestionar situaciones imprevistas.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

Al vender un billete

El agente de viajes tienen que proporcionar la información del viaje en formatos accesibles que sean accesibles a los clientes específicos. Asimismo, debe dar la información acerca de los servicios accesibles disponibles a bordo de un avión, tres, autobús o barco.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

Reservar un viaje: Ejemplos de situaciones imprevistas

- Si algunos servicios no son accesibles...

El contacto local de la agencia de viajes tiene que:

- Localizar una instalación disponible para el cliente si es necesario.
- Localizar al proveedor del servicio local con una oferta adecuada.
- Asegurarse de que el cliente no asumirá los gastos adicionales de los servicios accesibles; suministrar precios garantizados/devoluciones.



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

Transporte local

Trenes, buses, taxis, furgonetas, autocares turísticos, barcos, son todo medios de transporte que suelen usar los clientes con necesidades específicas de accesibilidad.

Compañías operadoras:

- Tiene que proporcionar medios de transporte accesibles.
- Tiene que utilizar formatos accesibles de comunicación para informar a los pasajeros durante el viaje (avisos visuales y de voz, señalización clara).
- Tiene que formar al personal sobre cómo servir a los clientes con necesidades específicas de accesibilidad y sobre cómo actuar en situaciones inesperadas o de emergencia.



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

Transporte local: Ejemplos de situaciones imprevistas

Cuando algunos servicios se cancelan, se retrasan o no están disponibles.

La agencia de viajes tiene que asegurarse de:

- Comprobar la disponibilidad de alternativas.
- Volver a reservar en la primera opción adecuada disponible.
- Seleccionar otros medios de transporte.
- Estar preparado para cubrir las diferencias de coste.
- Autorizar devoluciones/ compensaciones si no se acepta la alternativa.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

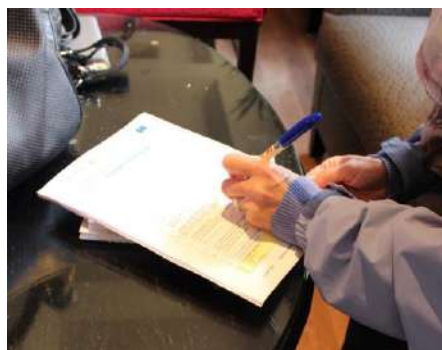
Alojamiento

El agente de viaje debe:

Reservar habitaciones de hotel accesibles con antelación.

Comprobar las características de accesibilidad y verificarlas con el cliente.

Comprobar si las instalaciones son útiles y adecuadas para el cliente con necesidades específicas de accesibilidad; por ejemplo, zona de desayuno, restaurant, sala de conferencias, piscina, spa y equipamiento). Si fuese posible, se escogería un alojamiento que proporcione una guía de accesibilidad para que de este modo el cliente esté del todo informado.



Comprobando la accesibilidad para los clientes



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

Alojamiento: ejemplos de situaciones inesperadas

- La habitación accesible reservada se ha vendido a otro cliente y ya no hay disponibilidad.
- El ascensor está fuera de servicio.
- No es posible utilizar las instalaciones del hotel debido a:
 - La información sobre la accesibilidad dada por el hotel no es correcta.
 - No se entendieron las peticiones del cliente.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

Alojamiento: ejemplos de situaciones inesperadas

Qué hacer:

- Ofrecer una habitación alternativa en nuestra instalación y comprobar su utilidad y accesibilidad con el cliente.
- Comprobar la disponibilidad de hoteles alternativos y CONFIRMAR las características de accesibilidad.
- Estar preparados para asumir los costes adicionales si los hubiera.
- Si el ascensor está fuera de servicio, ofrecer un alojamiento en la planta baja. Si no es posible, comprobar otros hoteles. Es esencial tener alternativas que al cliente le parezcan bien.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

Las cualidades de la agencia de viajes

Además de su experiencia y sus cualidades profesionales, la agencia de viajes también necesita:

- Espíritu de organización
- Disciplina
- Amabilidad
- Honestidad
- Seriedad
- Previsión
- Capacidad de escuchar
- Capacidades comunicativas especiales



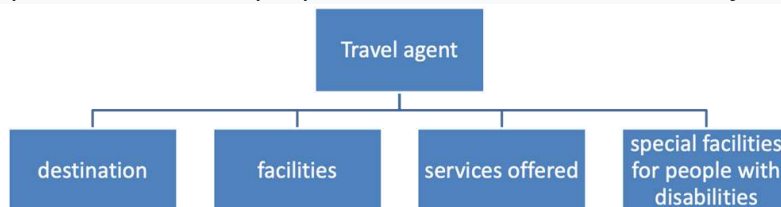
M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

Cuando hay un programa turístico establecido, el agente de viaje tiene que dar la información real y adecuada a cada visitante.

Éste incluirá información acerca de:

- Transporte
- Entornos exteriores, por ejemplo aceras.
- Atracciones turísticas diversas
- Las instalaciones de comida y bebida de alojamiento.

Y una posible asistencia que pueda necesitarse durante en viaje



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

Las barreras arquitectónicas que pueden entorpecer la accesibilidad y la seguridad de muchos usuarios pueden ser:

1. Obstáculos o barreras físicas (caminos estrechos, rampas inclinadas, altura excesiva de los objetos, escaleras).
2. Riesgos (suelos resbaladizos, zonas acristaladas sin señalización adecuada).
3. Causas de fatiga (rampas demasiado largas, puertas pesadas, alfombras gruesas).
4. Barreras perceptuales (falta de señalización, iluminación insuficiente).



Entrada de edificio con escaleras.
Foto EDF.

M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

Accesibilidad de comunicación

Por ejemplo, visitantes con deficiencias visuales que pueden beneficiarse:

Lector de pantalla de PC- que convierte los mensajes escritos en textos de audio.

- Magnificador de pantalla- que amplía el texto.
- Teclados alternativos- que proporcionan caracteres más grandes que los estándar.
- Texto grande.
- Los textos en formato Braille beneficia a las personas ciegas.

Por ejemplo, señalización, información para el visitante.



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

Consideraciones en el diseño de una oficina de información turística.

Acceso físico

Preferible y en la medida posible, la oficina de información turística debería estar situada en una planta baja, y con nivel de acceso desde la calle. Si no es posible, debe ponerse una rampa o un ascensor accesible.

Puerta de entrada

Tienen que tener una anchura libre para poder pasar y para permitir un acceso sin obstáculos a las personas en silla de ruedas u otros dispositivos de movilidad, con puertas de fácil uso, preferiblemente, automáticas o correderas.

La medida del nivel del suelo tiene que ser la adecuada para que una persona con silla de ruedas o cualquier dispositivo de movilidad pueda abrir y cerrar las puertas.



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

Consideraciones en el diseño de una oficina de información turística

Circulación

Espacio adecuado para maniobrar y para la circulación de personas que utilizan silla de ruedas u otros dispositivos de movilidad, para moverse entre el mobiliario.

Mostradores para el servicio a clientes

Las personas en silla de ruedas o las de baja estatura necesitan mostradores más bajos. Los mostradores a dos niveles son buenos para todos los usuarios. Debe haber suficiente espacio para las rodillas bajo el mostrador para facilitar la aproximación y uso de las personas en silla de ruedas.

A<Disponibilidad de asientos para las personas que necesiten sentarse.



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

Hacer turismo

Visitar las atracciones turísticas de la destinación es una parte esencial de cualquier viaje. Sin embargo, algunos temas pueden ser críticos al llegar y las soluciones tienen que encontrarse de inmediato y sin demora.

Cada proveedor de servicio involucrado en la organización del viaje será el responsable de asegurar la accesibilidad de su servicio en concreto.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

Hacer turismo: ejemplos de situaciones imprevistas

- El bus turístico no es accesible para personas con deficiencias de movilidad.
- El acceso físico a monumentos específicos /museos/zonas arqueológicas es difícil/ no es posible.
- El recorrido de la visita es demasiado largo y cansado.
- Un turista con deficiencia auditiva o con problemas de comunicación/ comprensión queda atrás del grupo y es difícil de contactar.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

Hacer turismo: ejemplos de situaciones imprevistas

Qué hacer para evitar las situaciones previas

- Todos los agentes que organizan el viaje TIENEN que comprobar la situación de accesibilidad antes de incluir el lugar/es en el tour. En el caso de haber problemas para algún cliente en concreto, debe buscarse una alternativa.
- Identificar las soluciones alternativas para la visita (realidad virtual, modelos, videos, etc.).
- Informar al cliente acerca de la accesibilidad del recorrido del tour y de otras posibles dificultades/ barreras e identificar juntos alternativas más cómodas y adecuadas.
- Dar instrucciones al grupo antes de empezar sobre los puntos de encuentro y procedimientos en caso de perderse.



Modelo de un mapa táctil de una iglesia.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

Problemas de salud

Normalmente, los turistas se llevan sus medicinas o recetas que puedan necesitar durante el viaje.

En caso de que alguien caiga enfermo:

- Hay que tener los números de contacto de los centros de salud, enfermeras o médicos locales.
- Hay que estar preparados para organizar un traslado al centro de salud u hospital más cercano.
- Hay que comprobar la validez de las condiciones del seguro sanitario.
- Informar a cualquier persona de contacto que nos haya facilitado el cliente.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes

¿Qué hemos aprendido?

- Cómo tratar con distintos clientes con diferentes tipos de discapacidades y /u otras necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes.
- Cómo proporcionar servicios accesibles y comprobar qué tipo de instalaciones vacacionales y servicios son adecuados para cada persona durante todo el viaje del visitante.



UA4 Presentaciones PPT y actividades de apoyo: Enfoque en el sector MICE



IO2 – Módulos de Formación en Turismo Accesible

Módulo de Formación 3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad.

Unidad de aprendizaje 3- Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad en agencias de viajes y sector MICE.

Centrado en el sector MICE

Material formativo:
Presentaciones PPT y actividades de apoyo

 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CLIP code G95G19000500006
The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE

M.I.C.E.

El acrónimo MICE representa la definición original en inglés de reuniones, incentivos, conferencias y exhibiciones (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions) que engloba el ámbito del turismo de negocios. Se refiere a ese turismo que planea, reserva y organiza conferencias y seminarios u otro tipo de eventos. Actualmente, también se conoce a esta industria como sector de reuniones o de eventos.



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE**Clientes inscritos con distintas discapacidades y/o otras necesidades de accesibilidad en los M.I.C.E.**

La inscripción en el procedimiento mediante el cual los asistentes pueden pedir la asistencia que necesitan para poder acceder plenamente i participar en el M.I.C.E. Por ejemplo, materiales impresos en letra grande, Interpretes de Lengua de Signos, mejoras auditivas, etc.

La hoja de inscripción pide si se necesita alguna asistencia.

La hojas de inscripción deben aparecer enunciados como los siguientes:

1. Si tienen una discapacidad o cualquier necesidad específica y/ o requiere asistencia, por favor informe o contacte (a la organización) adjuntando en este formulario sus necesidades.
2. Si tiene alguna discapacidad o cualquier necesidad específica y/o requiere asistencia para poder participar plenamente en esta actividad, por favor marque aquí. Algún miembro del personal contactará con usted para hablar sobre ello.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

**M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE****Muestra de inscripción de los participantes con necesidades específicas**

Intérprete de Lengua de Signos
Asistente para tomar notas
Bucle de inducción
Letra grande
Material en Braille o materiales electrónicos con antelación.
Acceso a silla de ruedas
Ayuda en la orientación
Dieta especial, por ejemplo, persona celíaca, alérgica, etc.
Asistente acompañante
Aparcamiento



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE**Muestra de formulario de inscripción de accesibilidad**

El formulario de inscripción se puede descargar, distribuir como PDF o en línea a través de un formato web tipo Survey Momkey o un document Microsoft Word (docx).

| | |
|----------------------|---|
| <input type="text"/> | Nombre |
| <input type="text"/> | Apellidos |
| <input type="text"/> | Teléfono de contacto |
| <input type="text"/> | Dirección de mail |
| <input type="text"/> | Dirección postal |
| <input type="text"/> | ¿Cuáles son sus necesidades? |
| <input type="text"/> | ¿Cuántas personas asistirán en total? |
| <input type="text"/> | ¿Cómo tiene pensado llegar hasta el evento? |
| <input type="text"/> | Comentarios adicionales /preguntas |

**M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE**

Actividades para los estudiantes

Ejercicio 1:

Completa con el equipo un formulario de inscripción
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfl5MBkORDHjyEpo6uWPjMrCuIhWJhIJF4LVFFcIK0JFCX91w/viewform?usp=sf_link

Tiempo : 10 minutos



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE

Página web accesible

Los encuentros profesionales tienen que saber cómo pueden comunicarse mejor con personas que tienen necesidades específicas de accesibilidad, que a su vez, ayudarán a que estas reuniones y eventos sean más adecuados para todo el mundo.

Si la inscripción al evento es online, la misma página web debería ser accesible.

Las principales cosas a tener en cuenta cuando construimos una página web para un evento.



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE

Comidas durante los eventos

Hay que incluir al personal de asistencia y a los intérpretes en el número estimado de participantes.

Hay que hacer previsiones adecuadas para los asientos, permitiendo a todos los participantes sentarse en la misma zona.

Colocar al un lado del comedor a las personas en silla de ruedas u otros dispositivos de movilidad y equipamiento así como los que vayan acompañados de perros de asistencia.

Los bufets tienen que ser accesibles para las personas en silla de ruedas o para las personas de baja estatura.

El personal debe estar disponible para ayudar a las personas con deficiencias de movilidad o visual si fuese necesario.

Hay que asegurarse de que hay toda la información acerca de los alérgenos



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE**La sede para el MICE****Hay que comprobar estos aspectos para el lugar del MICE**

| |
|--------------------------------|
| Transporte |
| Accesibilidad de la entrada |
| Recepción |
| ascensor |
| Lavabos accesibles |
| Espacios para circular |
| Mesas de catering |
| Espacios para salir |
| Intérprete de lengua de signos |

**M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE****Normas generales de comunicación con personas con necesidades específicas de accesibilidad**

Un sistema de comunicación correcto en el momento de organizar eventos y conferencias requiere:

Capacidad humana para tener empatía y comprensión.

Tener en cuenta las necesidades de los clientes.

Conocimiento de los servicios que se ofrecen durante los eventos y conferencias.



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE

Comunicación con personas que tengan diferentes necesidades de accesibilidad en los M.I.C.E. La bienvenida

- Una o dos personas del staff deberían estar disponibles en el momento de la llegada y de la salida para recibir y guiar a los participantes a la sala de conferencias.
- Los guardias de seguridad y el personal de la sede deben estar informados de las necesidades específicas de accesibilidad de los participantes y de su hora de llegada para poder ayudarles si fuera necesario.
- El personal debe proponer ofrecer ayuda, pero siempre preguntando a los visitantes primero si la necesitan y si la aceptan.



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE

Comunicación con personas que tengan diferentes necesidades de accesibilidad en los M.I.C.E.



La bienvenida – Normas generales de etiqueta

Conocimiento de la persona

Tener paciencia

Ser flexible- a la situación

Tener en cuenta a los animales de asistencia

Mirar a la persona

Respetar el espacio personal



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE

Organización de eventos/conferencias

- Los ponentes y los presentadores deben proporcionar copias del PPT en un formato electrónico accesible.
- Los presentadores tienen que tener sus copias con antelación para permitirles poder elaborar con tiempo formatos alternativos si fuese necesario.
- Los ponentes deben describir cualquier diapositiva o material visual que utilicen durante la presentación para los asistentes con deficiencias visuales.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE

Sesiones de conferencias participativas e inclusivas

- El contenido de las presentaciones debe ser **claro, concreto, y fácil de entender.**
- Si fuese necesario, marcar **límites de tiempo para hablar** y permitir **tiempo suficiente para las conclusiones y preguntas.**
- Los ponentes tienen que hablar con claridad y hacer pausas mientras hacen la ponencia.
- Los ponentes deben utilizar un **lenguaje simple y frases cortas.**



<https://www.youtube.com/watch?v=YhouSI7fVBU/>



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE

Actividad para los estudiantes

Ejercicio 2: Identifica los pasos para una presentación accesible.

https://jamboard.google.com/d/1ZZGa4ioRvprS WJzwFt9_jmUseFaR5aBsk479S5uWnxE/edit?usp=sharing



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE

Soluciones para ayudar a la comunicación a personas que tienen las condiciones siguientes:

Dislexia

- Software accesible
- Copias con material escrito con antelación de las reuniones y eventos.

Deficiencias visuales

- Lectores de pantalla
- Informaciones en Braille
- Canales de audio

Deficiencias auditivas

- Subtítulos
- Transcripción o material de audio
- Acceso a Intérprete de Lengua de Signos

Daltonismo

- Web accesible con la opción de cambiar la fuente y los colores del fondo.
- Software accesible



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE

Otras soluciones para facilitar la comunicación en los M.I.C.E.

- Video con Audio descripción.
- Proporcionar intérprete de Lengua de Signos.
- Utilizar gráficos fáciles para convertir la información en un formato alternativo.
- Poner a disposición bucles de inducción.
- Proporcionar una retransmisión en directo por web para incrementar el acceso remoto.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE

Comunicación escrita

Normas para editar materiales promocionales especiales para eventos.

NO UTILIZAR

Fuente
sheriff o
Fuentes
difíciles de
leer

Letra cursiva o
muy junta

Letra
pequeña

Mayúscula

Texto con demasiadas
abreviaciones

Imágenes negativas
de la discapacidad

Texto sobre
imágenes



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE

Discursos subtitrados

- El subtitrado permite a las personas con deficiencias auditivas seguir el discurso oral a través de una versión de texto del contenido oral como discursos, presentaciones o videos.
- La palabra hablada se convierte en subtítulos y se muestra en la pantalla, normalmente en directo a través de un intérprete a tiempo real.
- Los subtítulos pueden ser también útiles para aquellas personas cuya lengua materna no es la lengua de la conferencia.
- El organizador debe asegurarse de que el subtitrado está en una posición donde la pantalla pueda verla todos el mundo que esté en la sala.
- El tipo de subtitrado que se recomienda es texto blanco sobre fondo negro.



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE

Comunicación después de la conferencia

Poner a disposición el material después de la conferencia

Muchos organizadores de eventos ponen a disposición las presentaciones, los documentos, los videos y otro tipo de materiales , normalmente de manera online. Esto puede ser una Fuente importante para los participantes que no puedan asistir a todas las sesiones así como para aquellos que no pueden asistir al evento. Si va a compartir materiales después de la conferencia es importante que sean accesibles para todo el mundo.

Obtener comentarios (feedback) en la conferencia

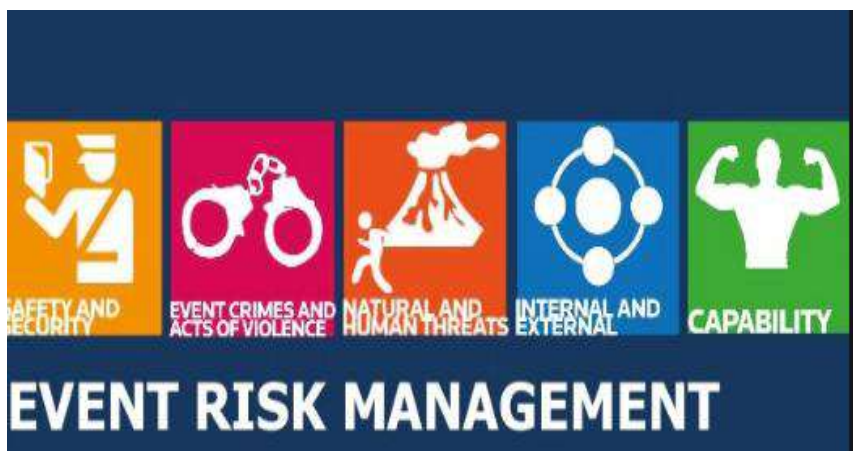
El hecho de obtener los comentarios de los participantes, ayudará a **planear los futuros eventos**.

Es importante asegurarse de que todo el mundo participa en este proceso de obtención de comentarios, para poder tener una imagen completa de cuán bien la gente ha podido acceder a la conferencia.



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE

Gestión de riesgos



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE

Evacuación de personas con necesidades específicas de accesibilidad

- Cada instalación tiene que tener un plan de evacuación de emergencia.
- Tener a todo el personal informado del plan de evacuación de emergencia.
- Informar a los clientes que deben seguir las instrucciones del personal en caso de evacuación de emergencia.
- Proporcionar la señalización y anuncios de emergencia en formatos alternativos.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE

El Plan de Evacuación de Emergencia debe influir:

- Rutas de evacuación previstas y opcionales.
- Tipo de asistencia requerida.
- Quién prestará la ayuda.
- Zonas de refugio donde puedan esperar la asistencia.
- Zonas de reunión fuera del edificio.



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE

Evacuación de personas con necesidades específicas de accesibilidad



Asista a las personas en silla de ruedas durante las vías de evacuación mediante los puntos de protección identificados.



Esté atento a las personas que puedan tener deficiencia visual a través de este símbolo. Hable de manera clara cuando dé las instrucciones. Ofrezca su brazo para acompañarlos durante la vía de evacuación . Haga comentarios de manera continuada para que sepan cuál es su ubicación.



Estas personas puede que no oigan la alarma. Atraiga su atención de cualquier otro modo.



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE**Situaciones imprevistas para los participantes en los encuentros y conferencias****Problemas de salud**

En caso de que alguien enferme durante el evento o conferencia:

- Llame a una enfermera/doctor
- Esté preparado para organizar un traslado al hospital más cercano.
- Compruebe la validez de las condiciones del seguro medico.
- Informe a la persona de contacto que el cliente le haya dicho.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

**M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE****Heridas o accidentes durante los encuentros y conferencias****Posibles soluciones:**

- Llame al medico o a una ambulancia
- Mantenga la calma de los asistentes
- No intente tratarlo a menos que esté formado en primeros auxilios.
- Compruebe la validez de las condiciones del Seguro medico.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE**Animales de servicio**

Para algunos participantes a los eventos y festivales, los animales de asistencia son esenciales y se les debe permitir la entrada a cualquier instalación, interior o exterior, pública o privada.

Este derecho está garantizado por ley.

Situaciones imprevistas

- Los responsables del evento prohíben el acceso a los perros de servicio a los Encuentros y conferencias que tienen lugar en el hotel o restaurante, o a cualquier otra instalación cultural.
- Otros clientes se quejan de los animales de servicio de la presencia.



¿Qué hacer?

- Notifique con anterioridad al responsable de la instalación.
- Explique que una ley específica autoriza la entrada de animales de servicio.
- Explicar a los demás clientes que un animal de servicio no es peligroso, está entrenado y no causará ningún daño.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

**M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE****Actividad para los estudiantes**

Situación imprevista –Abre la caja

<https://wordwall.net/resource/22148164>

Tiempo: 8 minutos



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA3 – Servicio a clientes con necesidades específicas de accesibilidad el sector MICE

¿ Qué hemos aprendido?

A dar la bienvenida a turistas con necesidades específicas de accesibilidad

A relacionarnos de manera adecuada con turistas con necesidades específicas de accesibilidad en eventos y conferencias.

A atender las necesidades de accesibilidad de los clientes de un modo satisfactorio.

A adaptar el sistema de gestión de relación con los clientes en la línea de las necesidades de accesibilidad en eventos y conferencias.

