



Moduli didattici sul Turismo Accessibile

MODULO DIDATTICO 3

Servire clienti con esigenze specifiche di accesso



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.

Giochi Senza Barriere

Game-based learning nell'istruzione e formazione professionale iniziale sul turismo accessibile

Scheda di identificazione del documento

Contratto No.:	G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 CUP code G95G19000500006
Titolo per esteso del progetto	Game-based learning nell'istruzione e formazione professionale iniziale sul turismo accessibile
Nome del documento	Moduli didattici sul Turismo Accessibile – Modulo 3: Servire clienti con esigenze specifiche di accesso
Contributo a	Output Intellettuale 2 – Moduli didattici sul Turismo Accessibile
Livello di distribuzione	Pubblico
Data di consegna	30/12/2021
Tipologia	Finale
Stato & versione	Versione 1
Numero di pagine	92
Autore/i	Rappresentanti di tutti i partner
Traduttore/i	Docenti dell'IPSSEOASC di Assisi
Responsabile dell'Output Intellettuale / Attività	ENAT
Abstract (per la disseminazione)	
<p>Il presente documento rappresenta il terzo dei quattro moduli didattici sul Turismo Accessibile: MODULO 3 "Servire clienti con esigenze specifiche di accesso". Contiene la descrizione dettagliata delle sue quattro Unità di Apprendimento in termini di contenuti, risultati di apprendimento (conoscenze, abilità e competenze), materiale didattico per la sua erogazione (presentazioni PPT) e attività sperimentali, il più possibile basate sull'approccio "edutainment", a supporto delle lezioni teoriche e con l'utilizzo di strumenti e piattaforme interattive.</p>	
<p>Parole chiave: unità di apprendimento e risultati dell'apprendimento, materiale didattico e attività di supporto, turismo accessibile, turismo per tutti, accoglienza e relazione, servizi di alloggio, servizi di ristorazione, agenzie di viaggio e settore MICE</p>	

INDICE

Introduzione	3
Unità di Apprendimento 1 – Panoramica generale	5
Descrizione e risultati di apprendimento dell'UA1	5
Presentazioni PPT e attività di supporto dell'UA1.....	7
Unità di Apprendimento 2 - Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio.....	24
Descrizione e risultati di apprendimento dell'UA2	24
Presentazioni PPT e attività di supporto dell'UA2.....	26
Unità di Apprendimento 3 - Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di ristorazione	50
Descrizione e risultati di apprendimento dell'UA3	50
Presentazioni PPT e attività di supporto dell'UA3.....	52
Unità di Apprendimento 4 - Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle agenzie di viaggio e nel settore MICE.....	61
Descrizione e risultati di apprendimento dell'UA4	61
Presentazioni PPT e attività di supporto dell'UA4: Focus sulle Agenzie di Viaggio	63
Presentazioni PPT e attività di supporto dell'UA4: Focus sul settore MICE	77

Introduzione

Il presente documento rappresenta il terzo dei quattro moduli didattici sul Turismo Accessibile: **MODULO 3 "Servire clienti con esigenze specifiche di accesso"**.

Esso contiene quattro Unità di Apprendimento (UA) che analizzano i principi di una buona accoglienza e i comportamenti corretti nei confronti di persone con diverse disabilità e/o specifici requisiti di accesso, rivolte agli studenti degli Istituti di formazione professionale sul turismo.

Oltre a una UA introduttiva in cui viene affrontato in termini generali il tema della relazione con i turisti con disabilità e/o con specifici requisiti di accesso, le altre UA si concentrano sui principali settori dei servizi turistici che riflettono anche gli indirizzi di studio delle scuole partner, come segue:

- **Unità di apprendimento 1 – Panoramica generale**
- **Unità di apprendimento 2 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio**
- **Unità di apprendimento 3 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di ristorazione**
- **Unità di apprendimento 4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio e nel settore MICE**

Ogni Unità di Apprendimento è composta da:

- descrizione dettagliata in termini di contenuti e risultati dell'apprendimento, cioè ciò che gli studenti sapranno, capiranno e saranno in grado di fare al completamento di ogni unità di apprendimento, cioè le loro conoscenze, abilità e competenze.
- materiale formativo di supporto, principalmente presentazioni PPT, per la sua erogazione
- descrizione sintetica delle attività di formazione sperimentale il più possibile basate sull'approccio "edutainment", a supporto delle lezioni teoriche e con l'utilizzo di strumenti e piattaforme interattive..

Così come gli altri moduli che compongono l'output intellettuale 2, il Modulo 3 è stato sviluppato come segue.

I partner del progetto esperti di turismo accessibile (ENAT e Incipit) hanno definito l'ossatura e i contenuti generali del modulo didattico e lo hanno descritto in termini di unità di apprendimento e relativi risultati di apprendimento con la collaborazione del Consorzio ITACA.

Supportati da ENAT e Incipit, gli insegnanti delle scuole partner - IPSSEOASC Assisi, Escola Superior d'Hostaleria de Barcelona, Colegiul Economic "Gheorghe Dragos" Satu Mare - formati sui temi dell'accessibilità durante l'"Evento di formazione congiunta di breve durata per il personale" organizzato nei primi mesi del progetto, hanno sviluppato i contenuti delle unità di apprendimento e le presentazioni PPT.

A tal fine, gli insegnanti hanno fatto riferimento a quanto appreso durante l'Evento di formazione congiunta e hanno utilizzato, a loro supporto, il materiale didattico contenuto nel " Kit di apprendimento per formatori sul turismo accessibile" (IO1), cercando di adattarlo il più possibile ai loro studenti, semplificandolo e rendendolo più "user-friendly".

Inoltre, gli insegnanti, con il supporto del partner esperto di edutainment (Wattajob) e utilizzando gli strumenti e le metodologie suggerite nel "Toolkit per la

pianificazione e la realizzazione di attività di formazione " (vedi IO5), hanno progettato attività pratiche di supporto alle lezioni teoriche - quiz, test, lavori di gruppo, ecc. - il più possibile basate sull'approccio edutainment promosso nel progetto.

Il Modulo 3 è stato testato durante il Secondo scambio di breve durata di gruppi di alunni organizzato online a causa della pandemia di Covid-19 il 18-22 ottobre 2021 (vedi IO5) e messo a punto sulla base dei feedback ricevuti.

Unità di Apprendimento 1 – Panoramica generale

Descrizione e risultati di apprendimento dell'UA1

Descrizione	
Durata della lezione	1 ora
Contenuti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Concetto di autonomia e integrazione dei client con disabilità e/o altre esigenze specifiche di accesso 2. Pregiudizi e stereotipi: autoanalisi e autovalutazione 3. Aspettative dei client con disabilità e/o altre esigenze specifiche di accesso 4. Regole generali per una corretta relazione con i clienti con disabilità e/o altre esigenze specifiche di accesso 5. Regole specifiche per una corretta relazione con I client in base alle loro differenti tipologie di difficoltà: difficoltà visive, uditive, di mobilità, fisiche, cognitive, etc. 6. Galateo del turismo accessibile
Risultati di apprendimento	
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Il discente conosce e comprende la varietà delle esigenze di accessibilità nei servizi turistici - Il discente conosce e comprende come le diverse difficoltà delle persone possano influire sulle loro modalità di comunicazione, partecipazione e accesso ai servi turistici. - Il discente conosce e comprende i comportamenti appropriati e le strategie di comunicazione da adottare nella relazione con clienti con diverse tipologie di difficoltà.
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> - Il discente è in grado di occuparsi dei turisti con disabilità e/o esigenze specifiche di accesso e di soddisfarne le necessità - Il discente è in grado di accogliere adeguatamente i turisti con disabilità e/o specifiche esigenze di accesso.
Competenze	<ul style="list-style-type: none"> - Il discente è pronto a interagire più efficacemente con I client con disabilità e/o specifiche esigenze di accesso; - Il discente è pronto a usare il linguaggio e la terminologia appropriati quando parla o si riferisce a clienti con disabilità; - Il discente è pronto ad avere un approccio flessibile per soddisfare le esigenze individuali.
Attività	
Attività di gruppo Ogni gruppo di studenti riceve una pagina di fumetti da leggere e deve scoprire le situazioni inappropriate in cui si trovano le persone con diverse disabilità	

Analisi e commento di video che mostrano comportamenti sbagliati e giusti nei confronti delle persone con disabilità

Materiale didattico

Presentazioni PPT e Video sui temi dell'accoglienza dei clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore del turismo

Presentazioni PPT e attività di supporto dell'UA1



IO2 – Moduli didattici sul Turismo accessibile

Modulo didattico 3 - Servire clienti con esigenze specifiche di accesso

Unità di apprendimento 1 – Panoramica generale

Materiale didattico:
Presentazioni PPT e attività di supporto

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 – Panoramica generale

1. Concetto di autonomia e integrazione dei clienti con disabilità e/o altre specifiche esigenze di accesso

Il concetto di **integrazione** potrebbe essere definito come accesso e/o possibilità, opportunità di partecipare nella misura più ampia possibile alla società.

Il concetto di **vita indipendente** presuppone che i **servizi debbano essere disponibili e accessibili a tutti** e forniti sulla base di pari opportunità, consenso libero e informato e consentendo alle persone con disabilità flessibilità nella vita quotidiana.



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 – Panoramica generale

1. Concetto di autonomia e integrazione dei clienti con disabilità e/o altre specifiche esigenze di accesso

Principi di Vita Indipendente

- Prestazioni di assistenza sanitaria e sociale appropriate e accessibili.
- Informazioni appropriate e accessibili.
- Un reddito adeguato.
- Un sistema di trasporto completamente accessibile.
- Pieno accesso all'ambiente.
- Adeguata disponibilità di ausili e attrezzature tecniche.
- Disponibilità di alloggi accessibili e adeguati.



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 – Panoramica generale

1. Concetto di autonomia e integrazione dei clienti con disabilità e/o altre specifiche esigenze di accesso

I problemi specifici riscontrati da viaggiatori o turisti con disabilità includono:

- Siti web non accessibili o solo parzialmente accessibili;
- Mancanza di trasferimenti aeroportuali accessibili;
- Mancanza di veicoli accessibili per sedie a ruote;
- Mancanza di camere d'albergo accessibili;
- Mancanza di personale professionale in grado di affrontare i problemi di accessibilità;
- Mancanza di informazioni affidabili sul livello di accessibilità di un luogo specifico;
- Mancanza di ristoranti, bar e altre strutture accessibili;
- Mancanza di servizi igienici accessibili in ristoranti e luoghi pubblici;
- Strade e marciapiedi non accessibili;
- Mancanza di ausili tecnici e attrezzature per persone disabili come sedie a ruote, sedie da bagno e rialzi per 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 – Panoramica generale

2. Pregiudizi e stereotipi: autoanalisi e autovalutazione

Il pregiudizio è un'antipatia irragionevole per un particolare gruppo di persone o cose o una preferenza per un gruppo di persone o cose rispetto a un altro.

Uno stereotipo è un'immagine generale fissa o un insieme di caratteristiche che molte persone credono rappresentino un particolare tipo di persona o cosa.

Ad esempio, le persone con disabilità sono talvolta considerate infantili e innocenti e vengono trattate con superiorità. Le persone con disabilità sono considerate dipendenti dagli altri e incompetenti. Eppure, in realtà, «le persone con disabilità sono come tutti gli altri, con pregi e difetti».

(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 – Panoramica generale

2. Pregiudizi e stereotipi: autoanalisi e autovalutazione

Attività 1

Leggere le righe dei fumetti e individuare le situazioni imbarazzanti a cui sono state esposte persone con requisiti di accesso specifici.

Gli studenti lavoreranno in gruppi. Ogni gruppo riceverà una pagina a fumetti da leggere per scoprire le situazioni inappropriate in cui le persone si sono trovate.

Il gruppo 1 leggerà il key finding 1

Il gruppo 2 leggerà il key finding 2

Il gruppo 3 leggerà il key finding 3

Link alla pagina del fumetto

<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 – Panoramica generale

2. Pregiudizi e stereotipi: autoanalisi e autovalutazione

KEY FINDING 1: UNDERSTANDING

People stare. People judge. People offer unsolicited advice.

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

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

Tone 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.

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

Can we play 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 – Panoramica generale

2. Pregiudizi e stereotipi: autoanalisi e autovalutazione

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!

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

"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

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

"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 – Panoramica generale

2. Pregiudizi e stereotipi: autoanalisi e autovalutazione

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 sign 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.

Some times 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 – Panoramica generale

2. Leggende su persone con specifiche esigenze di accesso

- Le persone con disabilità sono impavide, coraggiose, eroiche e ispiratrici nel vivere la loro disabilità
- Le persone con disabilità sono indifese e dipendenti dagli altri
- I genitori sono angeli per aver cresciuto il loro figlio disabile
- Le persone con disabilità devono essere temute
- Tutte le persone con problemi di udito possono leggere le labbra
- Le persone cieche sono dotate di un sesto senso



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 – Panoramica generale

2. Leggende su persone con specifiche esigenze di accesso

- Le persone con disabilità sono diverse dalle persone «normali»
- Le persone non disabili devono prendersi cura delle persone con disabilità
- Le persone con disabilità meritano pietà
- Le persone con disabilità non possono condurre una vita produttiva e appagante
- Le persone con disabilità sono malate e soffrono costantemente
- Le persone con disabilità sono quelle su sedia a ruote



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 – Panoramica generale

3. Aspettative dei clienti con disabilità

Attività 2

Guarda il video e poi continua la frase.

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

Le aspettative delle persone con disabilità sono.....

Oppure

Le persone con disabilità si aspettano di essere.....



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 – Panoramica generale

3. Aspettative dei clienti con disabilità

- Modalità di comunicazione adeguata alla disabilità
- Adeguata accoglienza per coloro che utilizzano dispositivi di assistenza
- Adeguata accoglienza per coloro che utilizzano animali
- Adeguata accoglienza per coloro che sono accompagnati da una persona per l'assistenza
- Comunicazione quando una struttura o parte di una struttura è temporaneamente non disponibile
- Possibilità di fornire feedback sul servizio appropriato alle persone con disabilità



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 – Panoramica generale

4. Regole generali per interagire con clienti con disabilità e/o altre specifiche esigenze di accesso

Suggerimenti generali che saranno utili quando si interagisce con qualcuno che ha una disabilità:

- Prima di aiutare chiedi: **"Posso aiutarti?"**
- **Parla direttamente alla persona con disabilità, non al suo accompagnatore;**
- Chiedi il permesso prima di spostare gli ausili per la mobilità o i dispositivi adattivi di una persona che siano fuori dalla sua portata.
- Sentiti libero di **rifiutare una richiesta se non ti senti a tuo agio o non sei in grado di soddisfarla.**
- Non lasciare che la tua paura di fare o dire qualcosa di "sbagliato" ti impedisca di conoscere una persona con disabilità.



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 – Panoramica generale

4. Regole generali per interagire con clienti con disabilità e/o altre specifiche esigenze di accesso

Suggerimenti generali che saranno utili quando si interagisce con una persona con disabilità.

- **Trattare** le persone con disabilità **con rispetto e considerazione.**
- Alcune disabilità non sono visibili. **Prenditi il tempo necessario per conoscere le esigenze dei tuoi clienti.**
- Le persone con alcuni tipi di disabilità potrebbero impiegare un po' più di tempo per capire e rispondere.
- Chiedi prima di offrire il tuo aiuto, non limitarti a intervenire. I tuoi clienti con disabilità sanno se hanno bisogno di aiuto e come puoi fornirglielo.
- Usa un linguaggio semplice e parla con frasi brevi.
- Ogni azienda dovrebbe avere procedure di emergenza per i clienti con disabilità.



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 – Panoramica generale

5. Regole specifiche per interagire con i clienti in base ai loro diversi tipi di disabilità

1. Disabilità visive

- Quando incontriamo una persona che usa un cane guida o un bastone, **avvertila della tua presenza** in modo che sappia dove e chi sei.
- **Parla direttamente con la persona**
- **Fagli sapere quando te ne vai** semplicemente dicendo qualcosa come: "È stato bello incontrarti, ma adesso devo andare".
- **Offri assistenza.** Se l'offerta viene rifiutata, non insistere nell'aiutare.



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

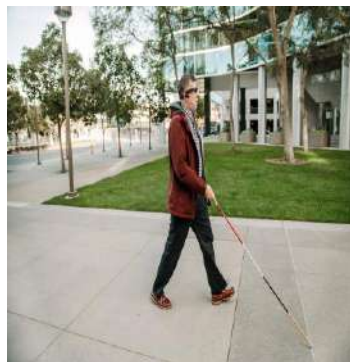


M3 UA1 – Panoramica generale

5. Regole specifiche per interagire con i clienti in base ai loro diversi tipi di disabilità

1. Disabilità visive

- Se le persone vogliono assistenza per raggiungere una destinazione, chiedi loro cosa puoi fare per essere più utile.
- Quando si danno indicazioni, fornire informazioni specifiche.



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 – Panoramica generale

5. Regole specifiche per interagire con i clienti in base ai loro diversi tipi di disabilità

1. Disabilità visive

Attività 3

Guarda il video e scrivi tutte le domande inappropriate che le persone abili pongono alle persone con disabilità visive.

https://www.youtube.com/watch?v=_oVR8NcKJOY&t=37s



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 – Panoramica generale

Animali di assistenza per persone con disabilità



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 – Panoramica generale

Animali di assistenza per persone con disabilità

Cose da tenere a mente per quanto riguarda gli animali di assistenza per persone con disabilità:

- Gli animali per persone con disabilità possono andare ovunque. Ciò include ristoranti, cinema, servizi igienici e tutti gli altri luoghi e strutture.
- Le persone accompagnate da animali non sono tenute a portare alcuna prova speciale o documento d'identità relativo all'animale.
- L'animale deve essere sempre sotto controllo dal suo proprietario.
- Se accompagni una persona che ha un cane guida, cammina sul lato opposto al cane.



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 – Panoramica generale

Problemi di udito

- Parla con un tono di voce regolare.
- Fai domande di follow-up per verificare la comprensione della conversazione
- Se qualcuno utilizza un dispositivo di comunicazione, prenditi il tempo necessario per interagire con l'individuo che utilizza il 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 – Panoramica generale

**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 loudly, 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

do rephrase what you've said with different words

do be patient and keep trying; use notes if you have to

don't shout or clap

don't speak with your head turned

don't speak rapidly and loudly

don't repeat what you've just said, only louder

Don't get frustrated and say 'it's not important'

If they misheard you**Not going well? Relocate**

Sometimes the acoustics in a room can make it harder 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 – Panoramica generale

Disabilità motorie

Attività 4

Guarda il video e scrivi tutti i disagi segnalati dalla persona in sedia a ruote.

<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 – Panoramica generale

Disabilità motorie

- **Parla direttamente con la persona e guardala negli occhi**
- Sentiti libero di chiedere alla persona se è necessaria assistenza
- **Non appoggiarsi, toccare o spingere mai la sedia a ruote** di una persona; fa parte del loro spazio personale.
- **Quando dai indicazioni a una persona che usa una sedia a ruote, considera cose come scale, marciapiedi e colline ripide.**
- **Quando dai indicazioni a una persona che usa le stampelle o un bastone, chiedi se preferisce il percorso più breve (che potrebbe includere le scale) o un percorso che include un ascensore (ma potrebbe essere più lontano).**



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 – Panoramica generale

Disabilità motorie

- Quando si accompagna una persona che utilizza una sedia a ruote, sii pronto a **indicare gli spazi liberi per la sedia a rotelle o a rimuovere una sedia.**
- Fai attenzione quando **aiuti ad aprire la porta** a una persona che usa le stampelle, perché si appoggerà su di esse per aprirla.
- Scopri quali abilità ha una persona su sedia a ruote. Non tutte le persone che usano una sedia a ruote non possono camminare. Possono usare una sedia a ruote a causa di una gamba rotta, per risparmiare energia o per aumentare la velocità di movimento.
- Avvisali se il **pavimento è scivoloso o appena lavato** per evitare di cadere



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 – Panoramica generale

Disabilità motorie

- Se durante una riunione ti trovi dietro un tavolo che ti impedisce di vedere una persona sulla sedia a ruote, spostati.
- Per salutare un'altra persona, non chinarsi sulla persona seduta sulla sedia a ruote.
- Scopri la posizione di rampe, servizi igienici, ascensori, porte, fontane e telefoni accessibili in sedia a ruote



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 – Panoramica generale

Deficit cognitivi

- **Offrire informazioni in modo chiaro, conciso e concreto.** Forme addizionali di comunicazione visiva, **immagini, diagrammi o dimostrazioni sono talvolta utili.**
- Se non siete compresi, modificate il vostro metodo di comunicazione. Per esempio, **mostrate ciò che state cercando di comunicare verbalmente.** Quando è necessario, **ripetete le informazioni usando parole diverse o una diversa forma di comunicazione**



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 – Panoramica generale

Deficit cognitivi

- Una risposta lenta o mancata risposta non significa necessariamente che la persona non sia a conoscenza di te o di ciò che hai detto. Lascia che le persone elaborino le tue parole, rispondano lentamente o a modo loro.
- Assicurati che la persona capisca il tuo messaggio.
- Quando offri aiuto, attendi che la tua offerta venga accettata prima di fare qualsiasi cosa.
- Non dare per scontato che tutte le persone sappiano leggere. **Usa semplici immagini o disegni per mostrare le istruzioni.**
- **Trattare e interagire con la persona che ha una disabilità intellettiva da adulto.**



M3 UA1 – Panoramica generale

Disturbi del linguaggio



- Dai alla persona tutta la tua attenzione per capire meglio cosa viene detto.
- Parla direttamente alla persona e non all'assistente o altro
- Parla con un tono di voce regolare.
- Poni domande di follow-up e riassume la conversazione per la verifica.
- Se qualcuno utilizza un dispositivo di comunicazione, prenditi il tempo necessario per interagire con l'individuo che utilizza il dispositivo.
- La maggior parte delle persone con disabilità del linguaggio sa che gli altri hanno difficoltà a capirli e sono molto disposti a ripetersi.
- Nel caso non capissi ancora, offri carta e penna

M3 UA1 – Panoramica generale

Dispositivo di comunicazione

- Tali dispositivi possono essere schede molto semplici, con parole o immagini dipinte su di esse, o applicazioni informatiche sofisticate che replicano il linguaggio umano. Se non conosci la modalità di funzionamento di un dispositivo come questo, chiedi come fare.



M3 UA1 – Panoramica generale

6. Etichetta del turismo accessibile

Suggerimenti per la terminologia/Il linguaggio della disabilità

METTI LA PERSONA AL PRIMO POSTO

Dì "**persona con disabilità**" piuttosto che "persona disabile".

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



M3 UA1 – Panoramica generale

6. Etichetta del turismo accessibile



Rude	Polite
Handicapped, crippled, invalid	Disabled people, person with a disability Person with specific access requirements
Wheelchair bound, confined to a wheelchair	Wheelchair user, a person who uses a mobility aid, a person who uses a mobility walker
Aids victim, she's a diabetic	Person living with aids, person with diabetes
Deaf, dumb, deaf mute	Person with hearing impairments, deaf people, sign language user, a person with profound hearing loss, a person who is hard of hearing, a person who is deafened
The blind, vision impaired	Person partially sighted, blind persons, person with vision loss, person with low vision
Crazy, mental, lunatic, insane, mentally ill	Person with a mental health problem, a psychiatric disability, mental ill health
Mentally challenged, mentally retarded, brain damaged	Person with intellectual disability, person with a mental disability
stupid, slow, retarded (learning difficulties)	Persons with dyslexia, persons with learning difficulties
Dwarf or midget	Person of short stature
Aged (the), the elderly	Seniors



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 – Panoramica generale

Cosa abbiamo imparato?

- la gamma dei requisiti di accesso ai servizi turistici;
- come le diverse disabilità possono avere un impatto sulla comunicazione, sulla partecipazione e sull'accesso di una persona ai servizi turistici;
- le adeguate strategie comportamentali e comunicative nell'interazione con turisti con differenti tipologie di disabilità o altri specifici requisiti di accesso.



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



Unità di Apprendimento 2 - Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Descrizione e risultati di apprendimento dell'UA2

Descrizione	
Durata della lezione	3h incluse le attività
Contenuti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accogliere ospiti con disabilità e/o altre esigenze specifiche di accesso nelle aree di servizio di un hotel o di un altro tipo di struttura ricettiva. 2. Occuparsi di clienti con diversi tipi di disabilità e/o altre esigenze specifiche di accesso quando si lavora al servizio di portineria (parcheggiatore, portiere, fattorino, concierge) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Accogliere / accompagnare (dall'ingresso alla reception, dalla reception alla camera) clienti non vedenti o ipovedenti ✓ Accogliere / accompagnare clienti sordi o con problemi di udito ✓ Accogliere / accompagnare clienti con mobilità ridotta o su sedia a ruote ✓ Accogliere / accompagnare clienti con altre esigenze specifiche di accesso 3. Accogliere clienti con diversi tipi di disabilità e/o altre esigenze specifiche di accesso quando si lavora al servizio ricevimento <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicare e interagire con clienti non vedenti o ipovedenti ✓ Comunicare e interagire con clienti sordi o con problemi di udito ✓ Comunicare e interagire con clienti con mobilità ridotta o su sedia a ruote ✓ Comunicare e interagire con clienti con problemi cognitivi ✓ Comunicare e interagire con clienti con altre esigenze specifiche di accesso 4. Servire clienti con diversi tipi di disabilità e/o altre esigenze specifiche di accesso quando si lavora al servizio ai piani <ul style="list-style-type: none"> ✓ Preparare una camera accessibile per clienti non vedenti o ipovedenti ✓ Preparare una camera accessibile per clienti sordi o con problemi di udito ✓ Preparare una camera accessibile per clienti con mobilità ridotta o su sedia a ruote ✓ Preparare una camera accessibile per clienti con allergie 5. Gestire situazioni impreviste nel fornire servizi di alloggio / Problem solving
Risultati di apprendimento	
Conoscenze	- Il discente conosce e comprende la varietà delle esigenze di accessibilità nei servizi di alloggio

	<ul style="list-style-type: none"> - Il discente conosce e comprende i comportamenti e le strategie di comunicazione appropriati nell'interazione con clienti con diverse tipologie di disabilità nelle strutture ricettive; - Il discente conosce e comprende le tecniche di “problem solving”
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> - Il discente è in grado di occuparsi e soddisfare le esigenze dei clienti con disabilità e/o con specifiche esigenze di accesso nelle strutture ricettive - Il discente è in grado di accogliere adeguatamente gli ospiti con disabilità e/o con specifiche esigenze di accesso nelle strutture ricettive - Il discente è in grado di risolvere problemi / situazioni impreviste nel fornire servizi ricettivi
Competenze	<ul style="list-style-type: none"> - Il discente è pronto a interagire più efficacemente con i clienti con disabilità e/o con specifiche esigenze di accesso nelle strutture ricettive - Il discente è pronto a usare un linguaggio e una terminologia appropriati quando parla o si riferisce a clienti con disabilità nelle strutture ricettive - Il discente è pronto ad avere un approccio flessibile per soddisfare le esigenze individuali nelle strutture ricettive
Attività	
<p>Giochi di ruolo riguardanti diverse situazioni di relazione tra addetti al ricevimento in albergo e clienti con diverse tipologie di disabilità</p> <p>Realizzazione di video: produzione, da parte degli studenti, di video che rappresentano diverse situazioni in cui i fornitori di servizi ricettivi si relazionano con clienti con disabilità e/o con specifiche esigenze di accesso e devono comportarsi correttamente, evitando atteggiamenti sbagliati</p>	
Materiale didattico	
<p>Presentazioni PPT sui temi dell'accoglienza e del servizio ai clienti nei servizi di alloggio</p> <p>Istruzioni per i giochi di ruolo</p>	

Presentazioni PPT e attività di supporto dell'UA2



IO2 – Moduli didattici sul Turismo accessibile

Modulo didattico 3 - Servire clienti con esigenze specifiche di accesso

Unità di apprendimento 2 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Materiale didattico:
Presentazioni PPT e attività di supporto

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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

OSPITALITÀ PER TUTTI



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Tutti i turisti, compresi quelli con disabilità o con altre specifiche esigenze di accesso, hanno lo stesso desiderio di vivere un'esperienza piacevole e appagante in condizioni di comfort e sicurezza.

Il modo in cui il soggiorno è reso confortevole e piacevole è il segreto di un'ottima organizzazione.



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

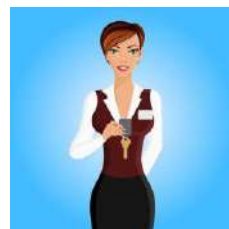


M3 UA2 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio



La formazione riguarda tutto il personale del settore Camere

- ✓ Valet
- ✓ Door person
- ✓ Concierge
- ✓ Receptionist
- ✓ Housekeeping



M3 UA2 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Descrizione del lavoro degli addetti alla reception

Servire i clienti con disabilità diverse

- Ospiti con mobilità ridotta
- Ospiti con disabilità visive
- Ospiti con disabilità uditive
- Ospiti con disturbi del linguaggio
- Ospiti con disabilità cognitive
- Ospiti con problemi di salute mentale



M3 UA2 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti con mobilità ridotta

Per gli ospiti con mobilità ridotta evitare lunghi percorsi (es. parcheggio lontano dall'ingresso dell'hotel), se necessario, intervallare con opportuni punti di sosta



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

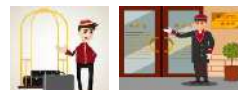


M3 UA2 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti con mobilità ridotta

Per gli ospiti che utilizzano una sedia a ruote

1. Non spingere mai una sedia a ruote senza prima chiedere alle persone se desiderano assistenza. **Ask first!!**
2. Nel caso in cui sia richiesta assistenza, sii discreto nell'aiutare e spingi la sedia a ruote con delicatezza e attenzione.
3. Non appoggiarsi mai su una sedia a ruote, questa è considerata una spiacevole intrusione dalla maggior parte delle persone con mobilità ridotta.
4. Se siete tra più persone, fate attenzione a non urtarle con la sedia a ruote, poiché creerebbe notevole imbarazzo per il cliente



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

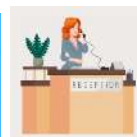
Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti con mobilità ridotta

- Elimina o riduci il tempo necessario agli ospiti che sono in coda



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti con mobilità ridotta

Quando si accompagnano ospiti con mobilità ridotta, ad es. persone anziane, ospiti con difficoltà motorie, persone con malattie cardiache, obesità o nanismo adatta il tuo ritmo a quello del cliente, senza impazienza o fretta



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti con mobilità ridotta

- Quando si accompagnano ospiti con mobilità ridotta, è importante essere preparati a identificare gli ostacoli ed evitarli o rimuoverli



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio



- Rispettare sempre il tempo necessario al cliente per svolgere le attività in autonomia, soprattutto se dichiara di non aver bisogno di aiuto



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

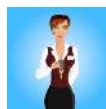
Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti con mobilità ridotta

Essere disponibili, già al momento della prenotazione, a fornire informazioni oggettive, dettagliate e aggiornate sull'accessibilità della struttura, come descritto nella guida di accesso, oppure fornire la guida di accesso 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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti con mobilità ridotta

Accompagnare il cliente in camera e mostrare tutti i dispositivi elettronici a sua disposizione come: telecomando delle luci, tapparelle, televisione, ...



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti con mobilità ridotta

In molti casi sarà utile anche accompagnare il cliente e aiutarlo nelle operazioni più faticose come il trasporto dei bagagli.



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti con disabilità visive

- Nella compilazione dei documenti cartacei chiedi al cliente se desidera che tu legga il materiale: in caso affermativo, procedi con un tono di voce e una velocità adeguati a favorire la comprensione.
- Aiutare ad apporre la firma, sarà necessario accompagnare e porre la mano del cliente appoggiando la penna nel punto in cui dovrà firmare indicando verbalmente quanto spazio è a sua disposizione



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

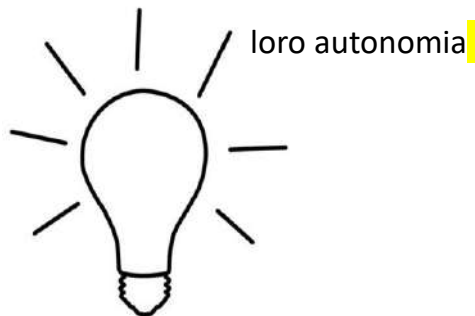
Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti con disabilità visive

Una buona illuminazione e adeguati contrasti cromatici aiutano la



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti non vedenti

- ✓ Indicare eventuali ostacoli e dislivelli; chiedi prima al cliente e offri il tuo braccio nel caso abbia bisogno della tua assistenza
- ✓ In presenza di scale, chiedi se il cliente preferisce procedere in autonomia - in questo caso, descrivi dove si trova il corrimano o chiedi se puoi appoggiare la sua mano sul corrimano.
- ✓ Attira l'attenzione dell'ospite chiamandolo per nome o toccandolo leggermente sul braccio



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti non vedenti

- Presentati con il tuo nome e specifica la funzione svolta;
- Informa sempre l'ospite prima di allontanarti, anche per un breve momento, e del tuo ritorno



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

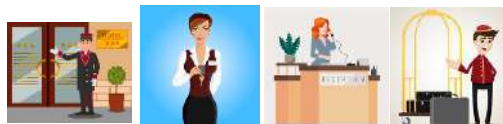
Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti non vedenti

La persona non vedente sente e percepisce presenze a cui è abituato, servendosi di altri sensi, creando una mappa mentale di ambienti, percorsi e persone. Preparati a descrivere l'ambiente o altre caratteristiche che possono aiutare con l'orientamento o la navigazione



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti non vedenti

Quando il cliente arriva in hotel, il personale deve descrivere con precisione, utilizzando riferimenti spaziali, dove si trovano le aree comuni (ristorante, bar, bagni pubblici, ecc.)

- la camera e come raggiungerla
- percorsi tattili (se presenti)



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

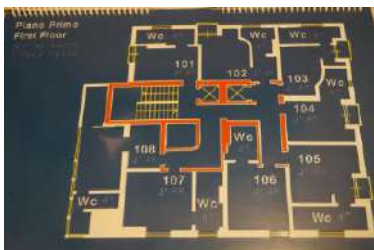
Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti non vedenti

Se c'è una mappa tattile, illustra la piantina, mostrando all'ospite dove si trova la stanza e le aree comuni



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti non vedenti

Quando il cliente viene accompagnato in camera, il personale deve comunicare:

- Come raggiungere la stanza;
- Come aprire la porta



Chiabvi contactless o di prossimità



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti non vedenti

Quando il cliente viene accompagnato in camera, il personale deve spiegare la disposizione della camera e dei mobili



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti non vedenti

Se ti viene chiesto di accompagnare il cliente in bagno, se sei dello stesso sesso, entra con lui e descrivi il tipo di bagno, la posizione dei sanitari e delle attrezzature come il portarotolo e l'asciugamano. Informalo sulla situazione igienica dell'ambiente. Se non sei dello stesso sesso, fatti aiutare da qualcuno che lo è.



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

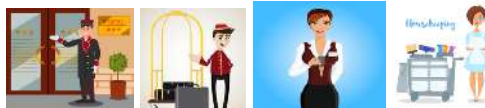


M3 UA2 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti non vedenti



Il cane guida è un aiuto per l'autonomia del non vedente: è quindi tutelato dalla legge, consentendo il suo libero accesso in qualsiasi locale pubblico



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti non vedenti

Il cane guida rappresenta gli occhi di chi non può vedere e non può essere allontanato dal cliente che accompagna: quando si ha a che fare con un cane guida non disturbarlo, distrarlo o dargli da mangiare senza aver preventivamente chiesto al proprietario



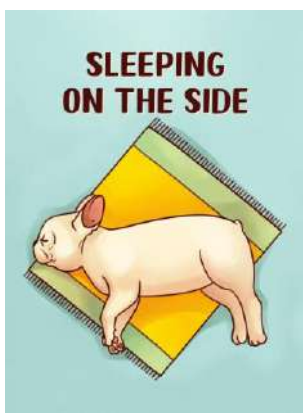
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti non vedenti



Disporre un tappeto per il cane guida nella stanza



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti non vedenti

Quando accompagni un ospite non vedente con un cane guida devi metterti dalla parte opposta dell'animale



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti non vedenti



Quando si comunica con un ospite non vedente è sempre consigliabile contattare lui e non l'accompagnatore



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

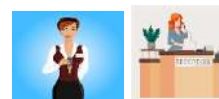
Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti non vedenti

Ricorda che la puntualità è molto importante soprattutto per le persone non vedenti: lunghe attese in solitudine e assenza di referenze sono causa di disagio e stress



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti non vedenti

- Quando si pulisce la camera degli ospiti non vedenti, è buona norma non spostare effetti personali e suppellettili, in modo che possano trovare facilmente le cose



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

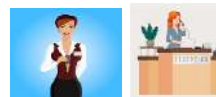
Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti con problemi di udito

- Per comunicare con una persona con problemi di udito è meglio scegliere un luogo privo di rumori di fondo, in quanto alcuni apparecchi acustici amplificano tutti i suoni allo stesso modo



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti con problemi di udito



Per attirare l'attenzione degli ospiti non udenti, devi agitare la mano (se ti stanno guardando) o toccarli leggermente



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti con problemi di udito

- Non parlare troppo velocemente o troppo lentamente,
- Utilizzare frasi brevi e semplici (evitare acronimi, abbreviazioni, termini dialettali)



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti non udenti

Posizionarsi sempre davanti alla persona, in luogo ben illuminato, evitando di mettere le mani davanti alla bocca per aiutare la lettura labiale (la distanza ottimale non deve mai superare il metro e mezzo)



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti non udenti

Quando illustri un meccanismo o un servizio, ricorda che alcune persone sorde potrebbero non leggere le labbra e potresti doverlo mostrare in pratica



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

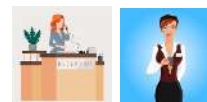
Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA2 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti non udenti

Quando si usano nomi di persone, luoghi o termini insoliti, la lettura labiale è molto difficile: se nonostante gli sforzi il cliente non riesce a ricevere il messaggio, scrivi la parola o il testo su un pezzo di carta



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti non udenti

I sistemi di comunicazione testuale come SMS, skype o e-mail sono strumenti particolarmente utili e apprezzati dai turisti non udenti per comunicare e trovare informazioni, soprattutto in fase di prenotazione.



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



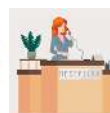
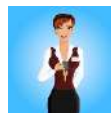
M3 UA2 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti non udenti



✓Avere il numero di cellulare del cliente sordo è utile alla reception per comunicare informazioni e servizi tramite sms

✓Chiedi il permesso di inviare SMS



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti con problemi di udito



Una cortesia per gli ospiti con problemi di udito può essere un allarme a vibrazione sotto il cuscino o un cuscino luminoso



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti non udenti o con problemi di udito

È importante che il personale abbia una formazione adeguata per assistere in particolare questi ospiti

- ✓ La lettura delle labbra è difficile tra più di due persone.
- ✓ Chiedi alla persona come dovresti parlare.
- ✓ Alcune persone vogliono alzare leggermente la voce, ma in generale un tono di voce alto è inquietante.
- ✓ Non parlare troppo velocemente o troppo lentamente; non esagerare i movimenti della bocca.
- ✓ Preparati a ripetere ciò che hai detto o scrivilo e dedica più tempo all'ascolto.
- ✓ Tieni sempre a disposizione carta e penna.



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti con disabilità cognitive

- Esistono molti tipi di disturbi cognitivi e gli individui possono variare ampiamente nelle loro capacità e nelle barriere che devono affrontare.
- Gli ospiti possono includere persone anziane con perdita di memoria, giovani con autismo e persone di tutte le età con difficoltà di apprendimento.
- Questi ospiti sono solitamente accompagnati o viaggiano in gruppo e, in generale, la comunicazione con gli operatori turistici è mediata da un responsabile o da assistenti.



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti con disabilità cognitive

- Parla in modo chiaro e semplice.
- Usa la forma affermativa.
Di: **"Ti darò un asciugamano pulito"** –
NON: "Ti verrà fornito un asciugamano pulito".
- Siate pronti a comunicare e ripetere il messaggio.



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti con disabilità cognitive

Adotta forme di comunicazione che rispettino la persona, evitando di trattarla come un bambino.



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Ospiti con disabilità cognitive

In caso di gruppo, prepararsi alla visita comunicando con il responsabile.

- Chiedi di cosa potrebbero aver bisogno le persone, se capiscono la lingua locale, quanto tempo può durare la visita, le pause per andare al bagno e qualsiasi altro problema che possa sorgere.
- Cerca di soddisfare le loro richieste nell'ambito delle capacità della tua organizzazione.



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Sicurezza

È molto importante che il personale sia adeguatamente formato per affrontare le varie situazioni di emergenza



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di alloggio

Cosa abbiamo imparato?

- Come accogliere gli ospiti con diversi tipi di disabilità
- Come servirli e comunicare con loro



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



Unità di Apprendimento 3 - Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di ristorazione

Descrizione e risultati di apprendimento dell'UA3

Descrizione	
Durata della lezione	3h incluse le attività
Contenuti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accogliere ospiti con disabilità e/o altre esigenze specifiche di accesso nelle aree di servizio di un ristorante o di altre strutture della ristorazione. 2. Accogliere clienti con diversi tipi di disabilità e/o altre esigenze specifiche di accesso quando si lavora come personale di accoglienza <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ricevere / far accomodare clienti non vedenti o ipovedenti ✓ Ricevere / far accomodare clienti sordi o con problemi di udito ✓ Ricevere / far accomodare clienti con mobilità ridotta o su sedia a ruote ✓ Ricevere / far accomodare clienti con problemi cognitivi ✓ Ricevere / far accomodare clienti con altre esigenze specifiche di accesso 3. Servire clienti con diversi tipi di disabilità e/o altre esigenze specifiche di accesso quando si lavora come personale di sala <ul style="list-style-type: none"> ✓ Servire clienti non vedenti o ipovedenti ✓ Servire clienti sordi o con problemi di udito ✓ Servire clienti con mobilità ridotta o su sedia a ruote ✓ Servire clienti con allergie o intolleranze alimentari ✓ Servire clienti con altre esigenze specifiche di accesso (famiglie con neonati / bambini ...) 4. Gestire situazioni impreviste nel fornire servizi di ristorazione / Problem solving
Risultati di apprendimento	
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Il discente conosce e comprende la varietà delle esigenze di accessibilità nei servizi di ristorazione - Il discente conosce e comprende i comportamenti e le strategie di comunicazione appropriati nell'interazione con clienti con diverse tipologie di disabilità nelle strutture della ristorazione; - Il discente conosce e comprende le tecniche di "problem solving"
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> - Il discente è in grado di occuparsi e soddisfare le esigenze dei clienti con disabilità e/o con specifiche esigenze di accesso nelle strutture della ristorazione - Il discente è in grado di accogliere adeguatamente gli ospiti con disabilità e/o con specifiche esigenze di accesso nelle strutture della ristorazione.

	<ul style="list-style-type: none"> - Il discente è in grado di risolvere problemi / situazioni impreviste nel fornire servizi di ristorazione.
Competenze	<ul style="list-style-type: none"> - Il discente è pronto a interagire più efficacemente con i clienti con disabilità e/o con specifiche esigenze di accesso nelle strutture della ristorazione. - Il discente è pronto a usare un linguaggio e una terminologia appropriati quando parla o si riferisce a clienti con disabilità nelle strutture della ristorazione - Il discente è pronto ad avere un approccio flessibile per soddisfare le esigenze individuali nelle strutture della ristorazione
Attività	
<p>Lavoro di gruppo: ai gruppi di studenti viene chiesto di sviluppare un protocollo generale di benvenuto PER TUTTI per il loro ristorante. Poi, viene chiesto loro di prendere in considerazione situazioni attese e inattese da gestire al meglio al fine di fornire un servizio di buona qualità per tutti.</p> <p>Realizzazione di video: produzione, da parte degli studenti, di video che rappresentano diverse situazioni in cui i fornitori di servizi di ristorazione si relazionano con clienti con disabilità e/o specifiche esigenze di accesso e devono comportarsi correttamente, evitando atteggiamenti sbagliati</p>	
Materiale didattico	
<p>Presentazioni PPT sui temi dell'accoglienza e del servizio ai clienti nei ristoranti, caffè, bar, ecc</p> <p>Istruzioni per il lavoro di gruppo.</p>	

Presentazioni PPT e attività di supporto dell'UA3



IO2 – Moduli didattici sul Turismo accessibile

Modulo didattico 3 - Servire clienti con esigenze specifiche di accesso

Unità di apprendimento 3 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di ristorazione

Materiale didattico:
Presentazioni PPT e attività di supporto

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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di ristorazione

Benvenuti al personale di ristorazione!

Scopriamo come accogliere e servire clienti con diverse tipologie di disabilità e/o altre specifiche esigenze di accesso...



Immagine: cameriera che prende l'ordinazione a un gruppo di clienti, uno di loro è una persona su sedia a ruota.



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di ristorazione

Accogliere e servire al ristorante i clienti non vedenti o ipovedenti

- Presentati e spiega il tuo ruolo (cameriere, maître, ecc.).
- Sii pronto a leggere/spiegare le informazioni ad alta voce con un tono di voce normale :
 - Presenza di gradini (alti, se sono in salita o in discesa, ecc.)
 - Menu, ingredienti, aspetto dei piatti
 - Descrizione della sala da pranzo (precisamente): posizione dei mobili, servizi bagno, ecc. rispetto alla posizione del cliente.



Immagine: cliente al ristorante con il suo cane guida



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di ristorazione**Accogliere e servire al ristorante i clienti non vedenti o ipovedenti**

- Se il cliente chiede di essere guidato, offri il tuo braccio e vai con lui/lei.
- Avvisate sempre il cliente quando lo servite a tavola e quando vi allontanate.
- Se necessario, toccagli delicatamente il braccio, soprattutto se stai servendo un piatto caldo e/o una bevanda.
- Se accompagnato da un animale di servizio (cane o altri animali), fai entrare il cliente a qualsiasi ora e in tutte le aree del ristorante.



Immagine: cameriere che serve una zuppa a un cliente ipovedente.



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di ristorazione****Accogliere e servire i clienti non udenti o con problemi di udito**

- Quando parli, rimani di fronte al cliente per stabilire un contatto visivo ed evitare di avere la luce dietro di te (che può rendere difficile la lettura delle labbra). Non coprire la bocca o il viso.
- Usa frasi brevi e parole chiare.
- Non parlare troppo velocemente o troppo lentamente e non usare espressioni facciali e gesti.
- Se possibile, fai accomodare il cliente nella zona del ristorante con meno rumori intorno.



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di ristorazione

Accogliere e servire i clienti con mobilità ridotta



Immagine: cliente che usa la sedia a ruote seduto ad un tavolo vicino all'ingresso del ristorante.

- Prepara una guida di accesso dettagliata, con informazioni chiare ed accurate sulle condizioni di accesso del tuo ristorante.
- Assicurarsi che il tavolo riservato si trovi nell'area accessibile del ristorante con accesso senza barriere dall'ingresso e per il bagno.



M3 UA3 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di ristorazione

Accogliere e servire i clienti con disabilità cognitive

- Presentati e spiega il tuo ruolo (cameriere, maître, ecc.).
- Preparati a ripetere semplici spiegazioni.
- Fornire menu con immagini, che sono più facili da capire.



Immagine: cliente con deficit cognitivo che parla con la cameriera.



M3 UA3 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di ristorazione

Accogliere e servire i clienti con disabilità cognitive

The image displays three different menu formats. The first is a grid-based menu titled '55 DAILY SPECIALS' with categories like 'Today's Special', 'Appetizer', 'Treats', 'Desserts', 'Sides', 'Juices', and 'Drinks'. The second is a 'OUR POKÉS' menu featuring 'SALMON POKÉ', 'SPICY TUNA', 'COCO AVOCADO', and 'ACEVI CHADO' with descriptions of ingredients. The third is a 'dinner menu march 2010' with sections for 'Starters', 'Dinner', and 'Desserts', listing various dishes and prices.

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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di ristorazione

Accogliere e servire clienti con altre esigenze specifiche come allergie alimentari, diabete, ecc...

- Assicurarsi che il menu e tutte le informazioni sugli alimenti includano l'elenco degli ingredienti e che evidenzino gli allergeni.
- Verificare sempre in anticipo con lo chef che la lista e il menu stampato siano corretti e senza modifiche.
- Fornire piatti adatti a clienti che necessitano di diete particolari o hanno intolleranze alimentari (es. senza glutine, senza lattosio, senza zucchero, vegetariano, escluse noci o pesce, ecc.)
- Essere flessibile nell'omettere o cambiare un ingrediente con uno adatto a ciò che potrebbero chiedere i singoli clienti.

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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di ristorazione

Galateo del turismo accessibile

Concetto di base:

le persone con disabilità o con altre specifiche esigenze di accesso non sono un segmento specifico da trattare in modo diverso.

La politica del ristorante è quella di offrire a tutti i clienti un'esperienza uguale.

Dobbiamo essere preparati ad affrontare alcune circostanze e richieste specifiche in modo educato e corretto.



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di ristorazione

Galateo del turismo accessibile

PRIMA LA PERSONA

Parla direttamente con il cliente, anche se accompagnato.

Non aiutare se non richiesto. Sii discreto quando aiuti!

Tratta tutti i clienti in modo naturale.

Non fare supposizioni



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di ristorazione

Galateo del turismo accessibile

Come posso aiutarla?

Chiedimelo prima!



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di ristorazione

Galateo per i clienti con mobilità ridotta

- Preparati a identificare qualsiasi tipo di ostacolo e ad intervenire.
- Dai il tuo aiuto solo se il cliente lo richiede.
- Se è possibile, trova il modo di parlare a livello degli occhi con una persona che utilizza una sedia a ruote.



Immagine: cliente che usa le stampelle seduto al tavolo.



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di ristorazione

Galateo per Clienti con disabilità visive (+ animali da assistenza)

- Attira la loro attenzione chiamandoli per nome.
- Puoi leggere il menu ad alta voce o fornire il menu su un'app mobile con la funzione "leggi ad alta voce".
- Non distrarre l'animale di servizio accarezzando o dando cibo. Basta chiedere al cliente se l'animale ha bisogno di acqua.



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di ristorazione

Galateo per i clienti con disturbi cognitivi

Le disabilità in queste categorie possono essere molto diverse: piuttosto che fare supposizioni, chiedi prima come puoi assistere il cliente se ha bisogno del tuo aiuto.

- Non gridare, non esagerare con i movimenti della bocca e parla normalmente: non parlare come se stessi parlando a un bambino.
- Parla più lentamente, se necessario, ma non farlo automaticamente quando interagisci per la prima volta con una persona se non sai nulla di lei o di lui.
- Se qualcuno dice qualcosa in modo poco chiaro e non hai idea di cosa abbia appena detto, chiedigli di ripetere quello che ha detto o digli quello che pensi che abbia detto e chiedigli se hai sentito bene.



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 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nei servizi di ristorazione

Galateo al ristorante per Clienti con Allergie e intolleranze alimentari, diabete, ecc.

- Sii discreto: nessun altro ha bisogno di sapere quali sono le necessità del cliente.
- Non fare supposizioni e chiedi sempre al cliente se hai qualche dubbio.
- Offri sempre la possibilità di ottenere maggiori informazioni sugli ingredienti, se necessario.



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



Unità di Apprendimento 4 - Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle agenzie di viaggio e nel settore MICE

Descrizione e risultati di apprendimento dell'UA4

Descrizione	
Durata della lezione	3h incluse le attività
Contenuti	<ol style="list-style-type: none"> Servire clienti con diversi tipi di disabilità e/o altre esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio. Fornire servizi accessibili e controllare quali strutture e servizi turistici rispondono alle esigenze di ogni cliente durante tutte le fasi del viaggio: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informazioni / Prenotazione; ✓ Trasporto; ✓ Alloggio; ✓ Ristorazione; ✓ Visite turistiche; ✓ Ecc. Occuparsi dei partecipanti (relatori, conferenzieri, spettatori, ecc.) con diversi tipi di disabilità e/o altre esigenze specifiche di accesso nel settore MICE: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registrare, assistere e comunicare con partecipanti non vedenti o ipovedenti; ✓ Registrare, assistere e comunicare con partecipanti sordi o con problemi di udito; ✓ Registrare, assistere e comunicare con partecipanti con mobilità ridotta o su sedia a ruote; ✓ Registrare, assistere e comunicare con partecipanti con altre esigenze specifiche di accesso. Gestire situazioni impreviste nel fornire servizi nelle Agenzia di Viaggio e nel settore MICE / Problem solving
Risultati di apprendimento	
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Il discente conosce e comprende la varietà delle esigenze di accessibilità nelle Agenzie di Viaggio e nel settore MICE; - Il discente conosce e comprende i comportamenti e le strategie di comunicazione appropriati nell'interazione con clienti/partecipanti con diverse tipologie di disabilità nelle Agenzie di Viaggio e nel settore MICE; - Il discente conosce e comprende le tecniche di "problem solving"
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> - Il discente è in grado di occuparsi e soddisfare le esigenze dei clienti/partecipanti con disabilità e/o con specifiche esigenze di accesso nelle Agenzie di Viaggio e nel settore MICE;

	<ul style="list-style-type: none"> - Il discente è in grado di accogliere, servire e assistere adeguatamente i clienti/partecipanti con disabilità e/o con specifiche esigenze di accesso nelle Agenzie di Viaggio e nel settore MICE; - Il discente è in grado di risolvere problemi / situazioni impreviste nel fornire servizi nelle Agenzie di Viaggio e nel settore MICE .
Competenze	<ul style="list-style-type: none"> - Il discente è pronto a interagire più efficacemente con i clienti/partecipanti con disabilità e/o con specifiche esigenze di accesso nelle Agenzie di Viaggio e nel settore MICE. - Il discente è pronto a usare un linguaggio e una terminologia appropriati quando parla o si riferisce a clienti con disabilità nelle Agenzie di Viaggio e nel settore MICE - Il discente è pronto ad avere un approccio flessibile per soddisfare le esigenze individuali nelle Agenzie di Viaggio e nel settore MICE.
Attività	
<p>Analisi e commento di video</p> <p>Lavori di gruppo: 1) i gruppi di studenti sono chiamati a preparare le domande che un agente di viaggio dovrebbe porre ai clienti per scoprire i loro bisogni, desideri o aspettative 2) i gruppi di studenti sono chiamati a compilare un modulo di registrazione per un evento come partecipanti con specifici requisiti di accesso</p> <p>Utilizzo di strumenti e piattaforme di interazione - Jamboard e Wordwall - per stimolare la riflessione degli studenti su situazioni impreviste nel servire clienti con esigenze specifiche di accesso</p> <p>Realizzazione di video: produzione, da parte degli studenti, di video che rappresentano diverse situazioni in cui agenti di viaggio e organizzatori di conferenze si relazionano con clienti con disabilità e/o specifiche esigenze di accesso e devono comportarsi correttamente, evitando atteggiamenti sbagliati</p>	
Materiale didattico	
<p>Presentazioni PPT sui temi dell'accoglienza e del servizio ai clienti nelle Agenzie di Viaggio e nel settore MICE</p> <p>Istruzioni per i lavori di gruppo.</p> <p>Esempi di buone pratiche</p> <p>Attività preparate su Jamboard and Wordwall</p>	

Presentazioni PPT e attività di supporto dell'UA4: Focus sulle Agenzie di Viaggio



IO2 – Moduli didattici sul Turismo accessibile

Modulo didattico 3 - Servire clienti con esigenze specifiche di accesso

Unità di apprendimento 4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio e nel settore MICE: focus sulle Agenzie di Viaggio

Materiale didattico:
Presentazioni PPT e attività di supporto

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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio

Il numero di viaggiatori con disabilità o altre esigenze specifiche di accesso è in aumento. L'industria dei viaggi sta diventando consapevole della necessità di soddisfare questi viaggiatori fornendo servizi e alloggi più appropriati.



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio

Pianificare una vacanza può essere una delle preoccupazioni di chiunque desideri viaggiare e specialmente dei turisti con disabilità e/o altri requisiti specifici di accesso che hanno bisogno di avere in anticipo informazioni dettagliate sull'accessibilità.



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio

Gli agenti di viaggio dovrebbero avere le conoscenze e le competenze per fornire offerte accessibili a questi turisti durante l'intero viaggio, ad esempio in aereo, in albergo, nei mezzi di trasporto locali...



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio

La Catena dei Servizi Turistici

È importante ricordare il concetto di catena dei servizi turistici e come l'accessibilità di ogni elemento può influenzare il viaggio dei visitatori.

Tutti gli elementi sono collegati in modo che l'intero viaggio sia accessibile.



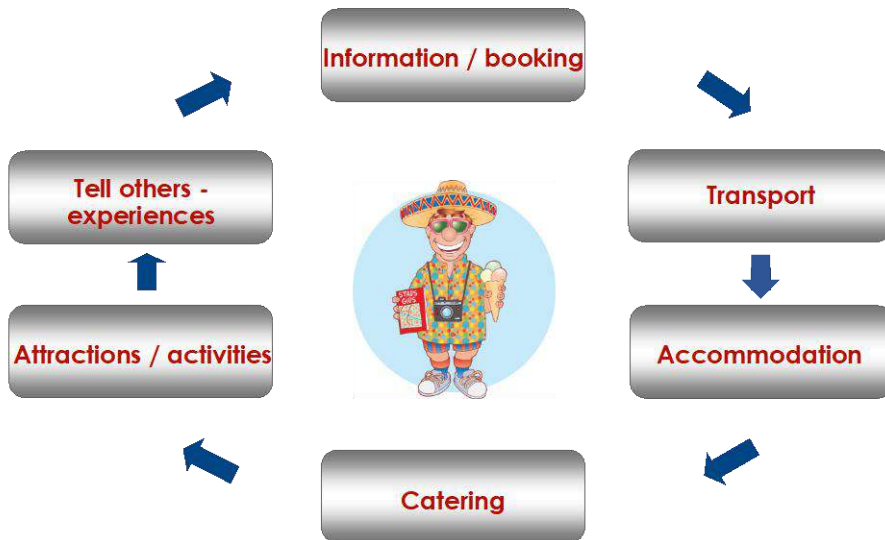
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio

La Catena dei Servizi Turistici



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio



Molte volte i turisti hanno prenotato la loro "vacanza dei sogni" online, ma quando sono arrivati sul posto, la realtà non corrispondeva a quanto promesso. Situazioni come questa non sono solo una perdita di tempo, ma possono anche rovinare l'intera vacanza.

Per evitare queste situazioni spiacevoli, l'agente di viaggio dovrebbe conoscere e aver controllato che tipo di strutture e servizi turistici sono adatti per ogni 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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio

Prenotazione del viaggio

L'agente di viaggio deve:

Essere a conoscenza delle specifiche esigenze di accesso del/dei cliente/i

Essere a conoscenza delle condizioni di accessibilità di tutti i servizi inclusi nella prenotazione e trovare alternative se necessario

Essere consapevole che alcuni servizi devono essere richiesti con largo anticipo

Fornire i contatti di tutti i fornitori locali

Prevedere come gestire situazioni impreviste



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio

Quando vende un biglietto, l'agente di viaggio deve fornire informazioni di viaggio in formati che siano accessibili a clienti con specifiche esigenze di accesso. L'agente di viaggio deve anche fornire informazioni sui servizi accessibili disponibili a bordo dell'aereo, del treno, dell'autobus o della nave.



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio**Prenotazione del viaggio: Esempi di situazioni impreviste**

- Se alcuni servizi non sono accessibili...

Il contatto locale dell'agente di viaggio deve:

- Identificare una struttura diversa adatta al cliente, se necessario
- Identificare un fornitore di servizi locale con un'offerta adeguata
- Assicurare che il cliente non dovrà affrontare costi aggiuntivi per i servizi accessibili; assicurare prezzi/rimborsi garantiti.



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio****Trasporti locali**

Treni, autobus, taxi, pulmini, pullman turistici, barche, sono tutti mezzi di trasporto che possono essere utilizzati da clienti con specifiche esigenze di accesso.

Le compagnie di trasporto:

- devono fornire mezzi di trasporto accessibili
- devono utilizzare formati di comunicazione alternativi per informare i passeggeri durante il viaggio (annunci visivi e vocali, segnaletica chiara)
- devono formare il personale su come servire i clienti con specifici requisiti di accesso e su come affrontare situazioni impreviste o di emergenza.



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio**Trasporti locali: Esempi di situazioni impreviste**

Quando alcuni servizi sono cancellati, in ritardo o non disponibili
L'agente di viaggio deve assicurarsi che le compagnie di trasporto:

- Verifichino la disponibilità di alternative
- Riprenotino il passeggero sulla prima opzione adatta disponibile
- Selezionino un altro mezzo di trasporto
- Siano pronte a coprire le differenze di costo
- Autorizzare rimborsi/compensazioni se l'alternativa non è accettabile



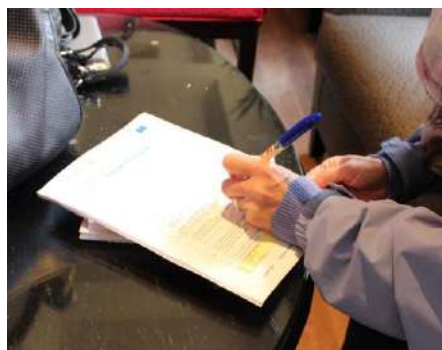
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

**M3 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio****Alloggio**

L'agente di viaggio dovrebbe:

- Prenotare camere d'albergo accessibili con largo anticipo
- Controllare le caratteristiche di accessibilità e verificarle con il cliente.
- Controllare se le strutture sono utilizzabili e adatte ai clienti con specifiche esigenze di accesso(es. sala colazione e ristorante, sala conferenze, piscina, spa ecc. e attrezzature).
- Ove possibile, scegliere un alloggio che fornisca una guida all'accesso, in modo che il cliente sia pienamente informato.



Controllo dell'accessibilità per i clienti.



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio**Alloggio: Esempi di situazioni impreviste**

- La camera accessibile prenotata è stata venduta a un altro cliente e non c'è più disponibilità
- L'ascensore è fuori servizio
- Non è possibile utilizzare le strutture dell'hotel dal momento che:
 - Le informazioni sull'accessibilità fornite dall'hotel non erano corrette
 - Le esigenze del cliente non sono state comprese



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio****Alloggio: Esempi di situazioni impreviste**

Cosa fare:

- Offrire una stanza alternativa nella vostra struttura e verificarne l'accessibilità e la fruibilità con il cliente
 - Verificare la disponibilità di hotel alternativi e **CONFERMARE** le caratteristiche di accessibilità
 - Essere pronti a sostenere gli eventuali costi aggiuntivi
 - Se l'ascensore non funziona, offrire una sistemazione al piano terra. Altrimenti, cercare hotel alternativi.
- È essenziale che le alternative siano approvate dal 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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio

Le qualità dell'agente di viaggio

Oltre alle qualifiche professionali e all'esperienza, l'agente di viaggio deve anche avere:

- spirito di organizzazione
- disciplina
- gentilezza
- onestà
- serietà
- lungimiranza
- capacità di ascolto
- speciali capacità di comunicazione



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



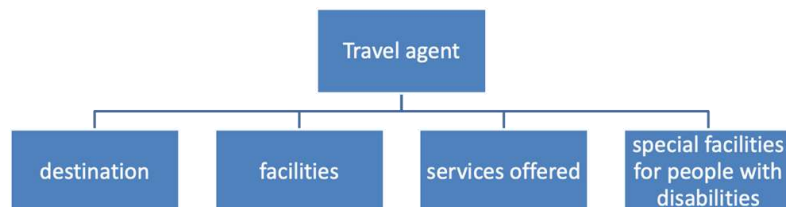
M3 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio

Quando stabilisce un programma turistico, l'agente deve fornire informazioni adeguate e affidabili a ogni visitatore.

Includerà informazioni sull'accessibilità di :

- mezzi di trasporto
- ambiente esterno, ad esempio i marciapiedi
- varie attrazioni turistiche
- alloggio e strutture ristorative

ed eventuale assistenza necessaria durante il viaggio



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio

Le barriere architettoniche che impediscono l'accessibilità e la sicurezza per molti utenti possono includere:

1. Ostacoli o barriere fisiche (sentieri stretti, rampe ripide, altezza eccessiva degli oggetti, gradini)
2. Pericoli (pavimenti scivolosi, grandi superfici vetrate non adeguatamente segnalate)
3. Cause di affaticamento (rampe troppo lunghe, porte pesanti, tappeti spessi)
4. Barriere percettive (mancanza di segnaletica, illuminazione insufficiente).



Building entrance with steps.
Photo EDF.



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio

Accessibilità della comunicazione

Per esempio, i visitatori con problemi di vista beneficiano di:

- Lettore di schermo per PC - che converte il testo scritto in messaggi audio.
- Ingranditore di schermo - che ingrandisce il testo.
- Tastiere alternative - che forniscono caratteri più grandi delle tastiere standard.
- Testo con macro caratteri
- Testo in formato Braille a beneficio delle persone cieche, ad esempio per la segnaletica, le informazioni per i visitatori



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio**Considerazioni nella progettazione di un ufficio di informazioni turistiche****Accesso fisico**

Preferibilmente, e quando possibile, l'ufficio informazioni turistiche dovrebbe essere situato al piano terra e con accesso in piano dalla strada pubblica. Se questo non è possibile, si deve predisporre una rampa o un ascensore accessibile.

Porte d'ingresso

Devono avere un'adeguata larghezza di passaggio libero, per consentire l'accesso senza ostacoli alle persone che utilizzano una sedia a ruote o altri dispositivi di mobilità, con porte facilmente azionabili, preferibilmente automatiche o scorrevoli.

Devono essere previsti pianerottoli di dimensioni adeguate per l'apertura e la chiusura delle porte da parte di persone che utilizzano una sedia a ruote o altri dispositivi di mobilità.

Le grandi aree o porte in vetro devono essere adeguatamente segnalate per la sicurezza di tutti gli utenti.



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio****Considerazioni nella progettazione di un ufficio di informazioni turistiche****Circolazione**

Spazio adeguato per la manovra e la circolazione delle persone che usano una sedia a ruote o altri dispositivi di mobilità, per muoversi tra i mobili.

Banconi per il servizio clienti

Le persone su sedia a ruote e quelle di bassa statura hanno bisogno di un bancone ribassato. I banconi a due livelli sono vantaggiosi per tutti gli utenti. Ci dovrebbe essere uno spazio adeguato per le ginocchia sotto il tavolo del bancone, per permettere un facile approccio e uso da parte di persone che usano una sedia a ruote.

Disponibilità di posti a sedere per i clienti che hanno bisogno di stare seduti.



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio

Visite guidate

Visitare le attrazioni turistiche di una destinazione è una parte essenziale di ogni vacanza. Tuttavia alcuni problemi possono diventare critici "sul posto" e le soluzioni devono essere identificate senza indugio.

Ogni fornitore di servizi coinvolto nell'organizzazione del viaggio sarà responsabile di assicurare l'accessibilità del suo specifico servizio.



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio

Visite guidate: Esempi di situazioni impreviste

- L'autobus turistico non è accessibile alle persone con difficoltà motorie
- L'accesso fisico a specifici monumenti/musei/area archeologica è difficile/non è possibile
- Il percorso di visita è troppo lungo e faticoso
- Un turista con problemi di udito o difficoltà di comunicazione/comprendimento viene lasciato indietro rispetto al gruppo ed è difficile raggiungerlo.



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

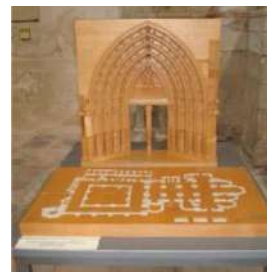


M3 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio

Visite guidate: Esempi di situazioni impreviste

Cosa fare per evitare le situazioni precedenti

- Tutti gli agenti che organizzano la visita DEVONO verificare la situazione dell'accessibilità prima di includere il sito/i nel Tour. In caso di problemi di accesso per uno specifico cliente (o clienti), si dovrebbe organizzare un'alternativa.
- Identificare soluzioni alternative per la visita (realtà virtuale, modelli, video, ecc.)
- Informare il cliente sull'accessibilità del percorso del tour e su altre possibili difficoltà/barriere e identificare insieme alternative più comode e adeguate.
- Dare istruzioni preventive al gruppo sui punti di ritrovo e sulle procedure da seguire in caso di smarrimento.



Model and tactile map of a church



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio

Problemi di salute

I turisti normalmente portano con sé tutte le medicine o i farmaci su prescrizione di cui potrebbero aver bisogno durante il loro viaggio.

Nel caso in cui qualcuno si ammali:

- Disporre dei contatti di un centro sanitario locale o di un infermiere/dottore
- Essere pronti ad organizzare un trasferimento al centro sanitario o all'ospedale più vicino
- Controllare le condizioni di validità di qualsiasi assicurazione sanitaria
- Informare qualsiasi persona di contatto di cui il cliente vi ha parlato.



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio

Cosa abbiamo imparato?

- Come trattare con clienti con diversi tipi di disabilità e/o altri requisiti specifici di accesso nelle agenzie di viaggio.
- Come fornire servizi accessibili e controllare che tipo di strutture e servizi per le vacanze sono adatti a ogni persona durante l'intero viaggio



Presentazioni PPT e attività di supporto dell'UA4: Focus sul settore MICE



IO2 – Moduli didattici sul Turismo accessibile

Modulo didattico 3 - Servire clienti con esigenze specifiche di accesso

Unità di apprendimento 4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nelle Agenzie di Viaggio e nel settore MICE: focus sul settore MICE

Materiale didattico:
Presentazioni PPT e attività di supporto

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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

M.I.C.E.

L'acronimo MICE sta per Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions. Si riferisce a un settore del turismo che progetta, prenota e organizza conferenze, seminari e altri eventi. Al giorno d'oggi, il settore viene spesso indicato anche come il settore delle riunioni e degli eventi.



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Registrazione di clienti con disabilità diverse e/o altre specifiche esigenze di accesso nel MICE

Durante la registrazione i partecipanti possono richiedere l'assistenza di cui hanno bisogno per poter accedere e partecipare pienamente a un evento, come materiali stampati a macro caratteri, interpreti della lingua dei segni, miglioramento dei supporti uditivi, ecc.

Nel compilare il modulo di registrazione è opportuno chiedere, se è necessaria, assistenza. I moduli di registrazione possono includere dichiarazioni come le seguenti:

1. Se hai una disabilità o altre specifiche esigenze di accesso e/o hai bisogno di assistenza, informa (organizzatore) inserendo i tuoi requisiti in questo modulo o contattando (organizzatore)
2. Se hai una disabilità o altre specifiche esigenze di accesso e/o hai bisogno di assistenza per partecipare a pieno a questa attività, spunta qui. Verrai contattato da qualcuno del nostro staff per discutere le tue esigenze specifiche.



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Esempio per la registrazione dei partecipanti con esigenze specifiche di accesso

- Interprete della lingua dei segni
- Prendi appunti
- Induction loop
- Stampa a macro caratteri
- Stampa in Braille o materiale elettronico in anticipo
- Accesso sedia a ruote
- Aiuto con l'orientamento
- Dieta speciale ad es. celiaci, intolleranti, ecc.
- Assistente di accompagnamento
- Parcheggio



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Esempio di modulo di registrazione

Il modulo di registrazione può essere scaricato o distribuito come PDF o in un formato online basato sul Web come Survey Monkey o documento Microsoft Word (.docx)

Nome
Cognome
Numero telefonico di contatto
Indirizzo mail
Residenza
Quali sono le esigenze: utilizzo la sedia a ruote, sono ipovedente.....
Quanti ospiti parteciperanno in totale?
Qual è la modalità di viaggio pianificata per l'evento?
Commenti/domande aggiuntive



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Attività per gli studenti

Compito 1:

Completare con il team in sala riunioni un modulo di registrazione:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfi5MBkORDHjyEpo6uWPjMrCuIhWJhIJF4LVFFcIK0JFCX91w/vi
ewform?usp=sf_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfi5MBkORDHjyEpo6uWPjMrCuIhWJhIJF4LVFFcIK0JFCX91w/vi
ewform?usp=sf_link)

Tempo: 10 minuti



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE



Sito web accessibile

Chi organizza deve sapere come poter comunicare al meglio con persone che hanno specifiche esigenze di accesso, ciò contribuirà a rendere l'evento più accessibile a tutti.

Se la registrazione all'evento è online, il sito Web stesso deve essere facilmente accessibile.

I principali punti da prendere in considerazione nella creazione di un sito web per un evento :



M3 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Pasti durante gli eventi

Includere assistenti personali e interpreti nel numero stimato di partecipanti.

Predisporre adeguate disposizioni per i posti a sedere, consentendo a tutti i partecipanti di sedersi nella stessa area.

Persone che utilizzano sedie a ruote o altri dispositivi e attrezzature per la mobilità o persone con cani da assistenza ai margini della sala da pranzo.

I buffet devono essere accessibili alle persone che utilizzano una sedia a ruote o a persone di bassa statura.

Il personale dovrebbe essere disponibile per assistere le persone con disabilità motorie o visive, se necessario.

Assicurarsi che ci siano informazioni vicino alle pietanze circa gli ingredienti e gli allergeni.





M3 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

La sede del MICE

Per la sede, devono essere verificati i seguenti aspetti

Trasporto
Accessibilità ingresso
Reception
Ascensore
Servizi igienici accessibili
Spazio per la circolazione
Tavoli per il catering
Spazio per il tempo libero
Interprete della Lingua dei Segni



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Regole generali di comunicazione con persone specifiche esigenze di accesso

Un corretto sistema di comunicazione nell'organizzazione di eventi e convegni richiede:

Capacità umana di empatia e comprensione

Considerazione delle esigenze dei clienti

Conoscenza dei servizi offerti durante eventi e convegni



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Comunicazione con persone con diverse esigenze di accesso nel M.I.C.E.**Accoglienza**

- Personale dell'organizzazione dovrebbe essere disponibile all'arrivo e alla partenza per accogliere e guidare i partecipanti alla sala conferenze.
- Le guardie di sicurezza e il personale della sede dovrebbero essere informati delle necessità dei partecipanti e del loro orario di arrivo, al fine di fornire assistenza se necessario.
- Il personale dovrebbe proporre di offrire assistenza, ma sempre chiedendo prima ai visitatori se questa è necessaria o accettata.



M3 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Comunicazione con persone con specifiche esigenze di accesso al M.I.C.E.**Accoglienza – Regole generali di Etichetta**

Riconoscere la persona

Essere pazienti

Essere flessibili – adattarsi alla situazione

Attenzione agli animali da assistenza

Rivolgersi alla persona

Rispettare lo spazio personale



M3 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Organizzare eventi/conferenze

- Presentatori e relatori devono fornire copie delle presentazioni power point in un formato elettronico accessibile.
- I relatori devono fornire i loro documenti in anticipo per essere prodotti in formati alternativi, se necessario.
- I relatori dovrebbero descrivere qualsiasi diapositiva o materiale visivo che usano durante una presentazione per i membri del pubblico che hanno problemi di vista.



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Sessioni della conferenza partecipative ed inclusive

- Il contenuto delle presentazioni deve essere **chiaro, concreto e di facile comprensione**.
- È necessario fissare **limiti di tempo** per le presentazioni e concedere **tempo sufficiente per un riepilogo e domande**.
- I relatori devono parlare chiaramente e fare delle pause.
- I relatori dovrebbero usare **un linguaggio semplice e frasi brevi**.



<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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Attività per gli studenti

Compito 2: identificare i passaggi per una presentazione accessibile.

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



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Soluzioni per aiutare la comunicazione con le persone che hanno le seguenti condizioni

Dislessia

- Software di accessibilità
- Copie di materiale scritto prima di riunioni ed eventi

Disabilità visiva

- Lettori dello schermo
- Comunicazioni Braille
- Canali audio

Disabilità uditiva

- Sottotitoli
- Trascrizione o materiale audio
- Accesso all'interprete della Lingua dei Segni

Daltonismo

- Sito Web accessibile con l'opzione di alternare caratteri e colori di sfondo
- Software accessibile



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Altre soluzioni per facilitare la comunicazione in MICE

- Audio che descrive il contenuto video
- Fornire un interprete della lingua dei segni
- Utilizzo della facilitazione grafica per trasmettere le informazioni in un formato alternativo
- Rendere disponibili audio induction loops.



foto



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 LU4 – Serving customers with specific access requirements in MICE sector

Comunicazione scritta

Regole per la produzione di materiali promozionali speciali per l'evento

NON usare

Caratteri
Sherif o
difficili
da
leggere

Caratteri
in corsivo

Stampa a
micro
caratteri

Maiuscolo

Testo con
troppe
abbreviazioni

Immagini
negative della
disabilità

Testo
sopra le
immagini



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Sottotitolatura delle relazioni

- I sottotitoli permettono alle persone con disabilità uditive di seguire, fornendo una versione di testo della relazione.
- Le parole vengono convertite in sottotitoli, normalmente in diretta, da un interprete in tempo reale, e visualizzate su uno schermo.
- I sottotitoli possono essere utili anche per le persone la cui lingua madre non è la lingua della conferenza.
- L'organizzatore deve assicurarsi che i sottotitoli siano posizionati sullo schermo in modo che tutti nella stanza possano visualizzarli.
- Il font consigliato è il testo bianco su uno sfondo scuro.



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Comunicazioni dopo la conferenza**Messa a disposizione dei materiali dopo la conferenza**

Molti organizzatori di eventi rendono disponibili presentazioni, documenti, video e altri materiali dopo l'evento, di solito online. Questa può essere una risorsa importante per i partecipanti che non hanno potuto partecipare a tutte le sessioni, così come per le persone impossibilitate a partecipare. Se si condividono materiali è importante che siano accessibili a tutti.

Raccogliere feedback sulla conferenza

Raccogliere feedback dai partecipanti dopo l'evento **aiuterà a pianificare eventi futuri.**

È importante assicurarsi che tutti possano prendere parte a questo processo di feedback in modo da avere un quadro completo di come le persone hanno potuto accedere all'evento.



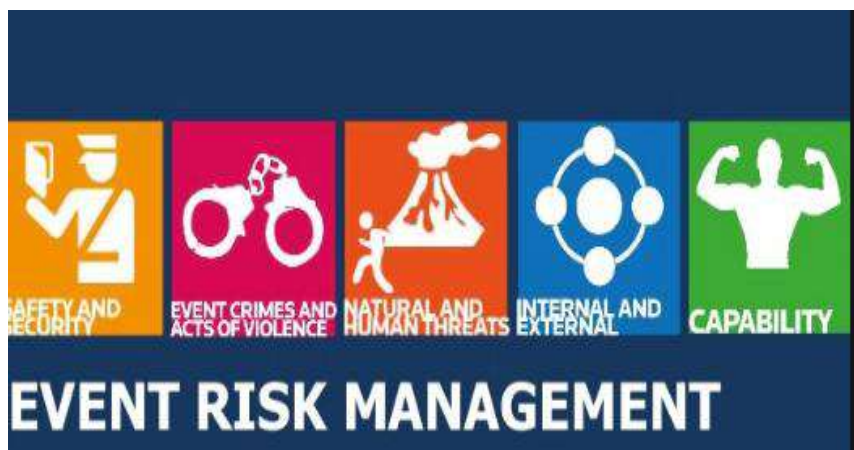
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Gestione dei rischi



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Evacuazione di persone con specifiche esigenze di accesso

- Ogni struttura deve avere un piano di evacuazione di emergenza
- Tutto il personale deve essere informato sul piano
- Informare gli ospiti di seguire le istruzioni fornite dal personale
- Fornire segnaletica di emergenza e annunci in formati alternativi



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

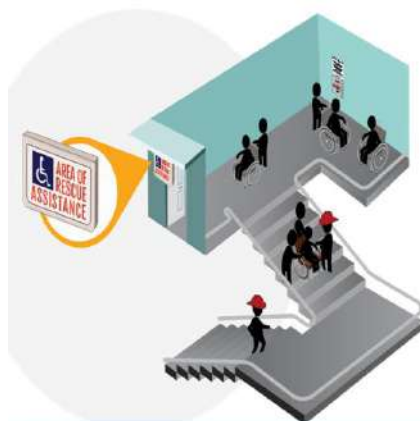
Games Without Barriers
Tourism Training



M3 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Il Piano di Evacuazione di Emergenza deve includere:

- i percorsi di evacuazione previsti.
- tipo di assistenza richiesta.
- chi assisterà.
- aree di attesa per i soccorsi.
- aree di raccolta all'esterno dell'edificio.



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Evacuazione delle persone con specifiche esigenze di accesso



Assistere l'utente in sedia a ruote lungo specifiche vie di fuga verso il punto di rifugio identificato



Cerca le persone che potrebbero essere identificate come ipovedenti indossando questo simbolo
Cerca il nome e parla chiaramente dando istruzioni.
Offri il tuo braccio per guidarli attraverso il percorso di evacuazione identificato
Fornisci suggerimenti continui su dove stai andando



Queste persone potrebbero non aver sentito l'allarme.
Attira la loro attenzione in qualche altro modo



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Situazione imprevista per i partecipanti a riunioni o conferenze

Problemi di salute

In caso di malore durante eventi o conferenze :

- Chiama un infermiere/medico
- Preparati ad organizzare un trasferimento all'ospedale più vicino
- Verifica le condizioni di validità di qualsiasi assicurazione sanitaria
- Informa qualsiasi persona di contatto di cui il Cliente ti ha parlato



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Infortuni o incidenti durante gli eventi o le conferenze

Possibili soluzioni:

- Chiama un medico o un'ambulanza
- Mantieni calma la persona
- Non cercare di curarlo/a a meno che tu non sia stato addestrato per le procedure di Primo Soccorso
- Verifica le condizioni di validità di qualsiasi Assicurazione sanitaria



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Animali di assistenza

Per alcuni partecipanti ad eventi o festival, gli animali di assistenza sono fondamentali e devono poter entrare in qualsiasi struttura, al chiuso o all'aperto, pubblica o privata.

Questo diritto è garantito dalla legge.

Situazioni impreviste

- I gestori vietano l'accesso all'animale alle riunioni e alle conferenze che si svolgono in un hotel o ristorante, o in qualsiasi altra struttura culturale.
- Altri clienti si lamentano della presenza degli animali di assistenza



Cosa fare:

- Dare notifica in anticipo al gestore della struttura
- Spiegare che la legge autorizza espressamente questi animali a entrare
- Spiegare agli altri clienti che un animale di assistenza non è pericoloso, è completamente addestrato e non causerà danni



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Attività per gli studenti

Situazione imprevista–Aprire la scatola
<https://wordwall.net/resource/22148164>
Tempo: 8 minuti



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 UA4 – Servire clienti con esigenze specifiche di accesso nel settore MICE

Cosa abbiamo imparato?

Accogliere turisti con esigenze specifiche di accesso

Relazionarsi adeguatamente con i turisti specifiche esigenze di accesso in occasione di eventi e conferenze

Soddisfare le esigenze di accesso dei turisti in modo soddisfacente

Adattare un sistema di Customer Relationship Management in linea con i requisiti di accessibilità in occasione di eventi e conferenze



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

