



---

# KIT DE APRENDIZAJE PARA FORMADORES EN TURISMO ACCESIBLE

## Ruta de Capacitación y Material de Apoyo en Línea

---



### Games Without Barriers

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

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



## Games Without Barriers- Juegos sin Barreras Aprendizaje lúdico en Turismo Accesible para la Formación profesional

### Hoja de identificación del documento

<b>Contrato No.:</b>	G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 CUP código G95G19000500006
<b>Título Completo del Proyecto</b>	Games without Barriers – Juegos sin Barreras Aprendizaje Lúdico en Turismo Accesible para la Formación profesional
<b>Título del Documento</b>	<b>Kit de aprendizaje para formadores en turismo accesible - Ruta de Capacitación y Material de Apoyo en Línea</b>
<b>En contribución a</b>	<b>Producto Intelectual 1 – Kit de Aprendizaje para Formadores en turismo Accesible</b>
<b>Nivel de distribución</b>	Público
<b>Fecha contractual de entrega</b>	30/04/2020 pospuesto al <b>30/11/2020</b> siguiendo la modificación del acuerdo de Subvención causado por el Covid-19
<b>Versión</b>	07/05/2020
<b>Tipo</b>	Final
<b>Status y Versión</b>	Versión 2
<b>Número de Páginas</b>	29
<b>Autores</b>	Emiliano Deferrari, Ivor Ambrose, Annagrazia Laura, Katerina Papamichail, Maria Stella Minuti, Stefania Berardi, Anna Boccioli
<b>Traductor/a</b>	Chiara Gai
<b>Responsable del Producto Intelectual</b>	INCIPIT Consulting
<b>Resumen (para su difusión)</b>	
<p>El presente documento describe la RUTA DE CAPACITACIÓN y el MATERIAL DE APOYO EN LÍNEA, que forman parte del “Kit de aprendizaje para formadores en turismo accesible”. El itinerario formativo contiene la estructura y la descripción de los contenidos formativos del aprendizaje en línea y presencial necesarios para formar a los docentes de las escuelas de FP respecto a los principales temas sobre turismo accesible. El material de apoyo en línea contiene videos / documentos seleccionados sugeridos para la autoformación en línea para mejorar el conocimiento de los docentes sobre el turismo accesible.</p>	
<p><b>Palabras clave: turismo accesible, cadena turística, necesidades de formación, formación de formadores, requisitos de accesibilidad, atención al cliente, auditoría de accesibilidad, declaraciones de acceso, marco legislativo, información accesible.</b></p>	





## ÍNDICE

<b>Introducción</b> .....	<b>3</b>
<b>Módulos de Aprendizaje</b> .....	<b>4</b>
<b>Contenido de los módulos de Aprendizaje</b> .....	<b>8</b>
<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE N° 1 - "Turismo Accesible/Turismo para Todos, Historia y Sostenibilidad económica"</b> .....	<b>8</b>
Unidad de Aprendizaje N°1 – “Tendencias y Mega-tendencias en Turismo” .....	8
Unidad de Aprendizaje N°2 - “Historia del Turismo Accesible y Sostenibilidad económica” .....	10
Unidad de Aprendizaje N°3 - “Diseño para Todos, Diseño Universal” .....	12
Unidad de Aprendizaje N°4 - “Marcos político y legislativo del Turismo Accesible” .....	13
<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE N° 2 - “Necesidades de Accesibilidad para Turistas y Atención al Cliente”</b> .....	<b>14</b>
Unidad de Aprendizaje N°5 - “Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud” .....	14
Unidad de Aprendizaje N°6 – “Principales necesidades de accesibilidad de personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas” .....	15
Unidad de Aprendizaje N°7 – “Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios” .....	17
Unidad de Aprendizaje N°8 – “Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible” .....	18
Unidad de Aprendizaje N°9 - “Atención al Cliente” .....	20
Unidad de Aprendizaje N°10 - “Manejo de situaciones imprevistas” .....	21
<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE N° 3 - “Evaluación de la Accesibilidad”</b> .....	<b>22</b>
Unidad de Aprendizaje N°11 - “Esquemas de Informaciones sobre Accesibilidad” .....	22
Unidad de Aprendizaje N°12 - “Declaraciones de Accesibilidad y Herramientas de Recopilación de Datos” .....	23
Unidad de Aprendizaje N°13 - “Desarrollo de una Auditoría de Accesibilidad, Técnicas de Auditoría” .....	24
<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE N° 4 - “Información y comunicación”</b> .....	<b>25</b>
Unidad de Aprendizaje N°14 – “Entrega de Información a clientes con necesidades de accesibilidad” .....	25
Unidad de Aprendizaje N°15 - “Las mejores técnicas para los diferentes medios” .....	27
Unidad de Aprendizaje N°16 - “Marketing Inclusivo” .....	29





## Introducción

El primer producto intelectual del proyecto Juegos sin Barreras (GWB - *Games Without Barriers*) es un kit de aprendizaje desarrollado para ayudar a los formadores de las escuelas participantes a adquirir los conocimientos básicos necesarios para formar a sus estudiantes sobre turismo accesible.

La ruta de capacitación define la estructura del curso de aprendizaje mixto Juegos sin Barreras. Contiene una breve descripción de los Módulos de Aprendizaje y de las Unidades formativas sobre las temáticas principales del turismo accesible, necesarias para formar los docentes seleccionados por las escuelas de turismo, miembros del proyecto.

La ruta incluye, entre otros significativos temas, la historia del Turismo Accesible (también conocido como “Turismo para Todos”) y del Movimiento para la Accesibilidad en Europa; los elementos básicos del Diseño Universal y del Diseño para Todos; las tendencias y mega-tendencias en turismo y el estudio de sostenibilidad económica del turismo accesible; las finalidades y usos de las evaluaciones de accesibilidad y las habilidades necesarias para llevar a cabo auditorías de accesibilidad; la relación con el cliente y las técnicas de comunicación a utilizar; el acceso a la información; las estrategias de marketing en accesibilidad.

Los contenidos formativos están organizados en cuatro módulos, con contenidos dedicados tanto al *e-learning* como a las sesiones presenciales durante las Actividades de aprendizaje mixto: esta planificación pretende dar a los Formadores dos maneras de aprovechar los contenidos de la formación:

1. El auto-aprendizaje en línea, que servirá de guía respecto a los contenidos de cada Módulo y Unidad de Aprendizaje, con el soporte de materiales existentes ya publicados y/o realizados a través de proyectos financiados por la UE a lo largo de los últimos años;
2. La experiencia presencial, organizada durante el evento colectivo de formación del equipo, que ayudará a los formadores en la profundización en los detalles de cada temática, para poder aclarar con los docentes cualquier argumento que haya podido resultar de difícil comprensión durante la fase de auto-aprendizaje.

Así, la formación de los formadores asegurará que los docentes completen su experiencia de aprendizaje, habiendo adquirido todas las habilidades necesarias para diseñar los Módulos de Aprendizaje sobre Turismo Accesible dirigidos a sus estudiantes (IO2) y testarlos durante los intercambios breves de alumnos, confiando plenamente en los conocimientos adquiridos sobre el tema y sobre sus antecedentes.



## Módulos de Aprendizaje

Las actividades de aprendizaje están desarrolladas a través de los siguientes cuatro Módulos de Aprendizaje – cada uno con una parte a cursar en línea y otra presencialmente con los socios expertos del proyecto, durante el Evento colectivo de formación del equipo (C1).

Cada uno de los cuatro Módulos comprende diferentes Unidades de Aprendizaje, hasta un total de 16.

### **1º MÓDULO DE APRENDIZAJE - "Turismo Accesible/Turismo para Todos, su historia y estudio de sostenibilidad económica"**

#### ***Auto aprendizaje en línea y formación presencial***

Este módulo tiene el objetivo de dotar a los docentes de los conocimientos sobre Turismo Accesible, también conocido como “Turismo para Todos”. La formación empieza examinando “mega-tendencias”, es decir, cambios significativos y relevantes que tienen impacto sobre el turismo a nivel global, social, económico, político, tecnológico y ambiental en el largo período. Se introduce el concepto de Turismo Accesible, basándose en la experiencia integral y compartida y en los datos que surgen de estudios recientes sobre la oferta y la demanda. El módulo abarca también los antecedentes históricos del Turismo Accesible, en referencia a las campañas y los esfuerzos realizados por las organizaciones de personas con discapacidad y por el Movimiento para la Accesibilidad y que han llevado el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad en el marco legislativo europeo e internacional. También se explican los conceptos de Diseño para Todos y de Diseño universal, en calidad de enfoques y herramientas para alcanzar la inclusión, convencionalizando la accesibilidad en el sector turístico.

(Unidades de Aprendizaje 1, 2, 3, 4)

### **2º MÓDULO DE APRENDIZAJE - “Necesidades de Accesibilidad para Turistas y Atención al Cliente”**

#### ***Auto aprendizaje en línea y formación presencial***

El módulo tiene como objetivo aportar al alumno conocimientos sobre las necesidades de accesibilidad de los turistas con diferentes tipos de discapacidad y las de otros grupos (personas mayores, familias con niños pequeños, etc.) y también sobre los servicios o productos que los proveedores turísticos pueden ofrecerles, adecuados a sus necesidades específicas. Además, el módulo describe cómo lograr una comunicación eficaz entre los operadores turísticos y los clientes con necesidades de accesibilidad específicas. Los formadores estudiarán la etiqueta (*protocolo*, ndT) en turismo accesible, aprenderán a comportarse con estos clientes y, también, a prepararse para afrontar situaciones imprevistas. (Unidad de Aprendizajes 5, 6, 7, 8, 9, 10)

### **3º MÓDULO DE APRENDIZAJE - “Evaluación de la accesibilidad”**

#### ***Auto aprendizaje en línea y formación presencial***

El módulo tiene como objetivo que los capacitadores comprendan el propósito y los usos de las evaluaciones de accesibilidad y que conozcan las



habilidades técnicas necesarias para llevar a cabo una auditoría de accesibilidad. Aprenderán, de hecho, a realizar una Declaración de accesibilidad con información objetiva sobre la accesibilidad y usabilidad de las instalaciones y servicios turísticos para todos los clientes, incluidos aquellos con necesidades de accesibilidad específicas. El módulo detalla como recopilar información a lo largo de toda la “cadena de accesibilidad” (acceso físico del entorno construido, diseño de servicios y atención al cliente, información y TIC, transporte). Además, explica las técnicas de medición correctas y el uso de herramientas y protocolos de recolección de datos. (Unidad de Aprendizajes 11, 12, 13)

**4º MÓDULO DE APRENDIZAJE - “Información y comunicación”**  
***Auto aprendizaje en línea y formación presencial***

Este módulo explica cómo organizar y presentar los datos sobre accesibilidad recopilados, de acuerdo con las necesidades de grupos de clientes específicos. Detalla, además, cómo dar informaciones de forma precisa y fiable para que resulte clara y fácil de interpretar. Los formadores aprenderán también cuáles son y cómo funcionan los diferentes canales de comunicación (*social media*, sitios web, portales y *market-places*, a través del móvil, de anuncios, de publicaciones) que pueden ser utilizados a la hora de dirigirse a diferentes grupos de usuarios, en todas las etapas del “*customer journey*”: al hacer la reserva, a su llegada y durante su visita. Finalmente, descubrirán cómo obtener comentarios relacionados con la experiencia del cliente y la satisfacción del servicio.

(Unidades de Aprendizaje 14, 15, 16).

Cada Unidad de Aprendizaje de la formación en línea comprende una serie de documentos relacionados (enlaces a vídeos y a lecturas), que permitirán a los capacitadores comprender los principios básicos de cada Unidad de Aprendizaje.

Un test de evaluación en línea ha sido planificado al final de cada Módulo de Aprendizaje, con el propósito de evaluar el nivel de aprendizaje alcanzado durante la formación.

En detalle, la ruta de formación se divide en las siguientes Unidades de Aprendizaje:

UNIDADES DE APRENDIZAJE	<b>DURACIÓN</b> EL = E-Learning P = Presencial
<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE 1 – Turismo Accesible/Turismo para Todos, Historia y Estudio de Sostenibilidad económica</b>	
<b>1. Tendencias y Mega-tendencias en Turismo</b>	<b>2 horas EL</b> <b>1 hora P</b>
<b>2. Turismo Accesible, Historia y Estudio de Sostenibilidad económica</b>	<b>2 horas EL</b> <b>1 hora P</b>

<b>3. Diseño para Todos – Diseño Universal</b>	<b>2 horas EL 1 hora P</b>
<b>4. Marcos político y legislativo del Turismo Accesible</b>	<b>2 horas EL 1 hora P</b>
<i>Test de auto-evaluación del Módulo de Aprendizaje 1</i>	<i>½ hora EL</i>
<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE 2 – Necesidades de Accesibilidad para Turistas y Atención al Cliente</b>	
<b>5. Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (ICF)</b>	<b>1 hora EL 1 hora P</b>
<b>6. Principales necesidades de accesibilidad de personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas</b>	<b>2 horas EL 2 horas P</b>
<b>7. Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios</b>	<b>2 horas EL 1 hora P</b>
<b>8. Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible</b>	<b>1 hora EL 1 hora P</b>
<b>9. Atención al Cliente</b>	<b>2 horas EL 1 hora P</b>
<b>10. Manejo de situaciones imprevistas</b>	<b>1 hora EL 2 horas P</b>
<i>Test de auto-evaluación del Módulo de Aprendizaje 2</i>	<i>½ hora EL</i>
<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE 3 – Evaluación de la Accesibilidad</b>	
<b>11. Esquemas de Informaciones sobre Accesibilidad</b>	<b>1 hora EL 1 hora P</b>
<b>12. Declaraciones de Accesibilidad y Herramientas de Recopilación de Datos</b>	<b>2 horas EL 2 horas P</b>
<b>13. Desarrollo de una Auditoría de Accesibilidad, Técnicas de Auditoría</b>	<b>3 horas EL 5 horas P</b>
<i>Test de auto-evaluación del Módulo de Aprendizaje 3</i>	<i>½ hora EL</i>
<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE 4 - Información y comunicación</b>	
<b>14. Entrega de Información a clientes con necesidades de accesibilidad</b>	<b>1 hora EL 1 hora P</b>
<b>15. Las mejores técnicas para los diferentes medios</b>	<b>2 horas EL 1 hora P</b>
<b>16. Marketing y Accesibilidad</b>	<b>2 horas EL 2 horas P</b>
<i>Test de auto-evaluación del Módulo de Aprendizaje 4</i>	<i>½ hora EL</i>



Para la fase de auto-aprendizaje en línea (*e-Learning*: EL), la duración de la Unidad de Aprendizaje correspondiente se refiere a la carga de trabajo estimada necesaria para que los participantes se familiaricen con los contenidos de la formación.

Para la parte presencial (P) del curso, la duración hace referencia a las horas de clase y a los ejercicios prácticos a realizar para que los participantes sepan poner en práctica los conocimientos adquiridos. Para cada Unidad de Aprendizaje se detallan objetivos y contenidos.

El material formativo es de dos tipos:

1. para el auto-aprendizaje en línea se incluyen documentos en línea ya existentes seleccionados acuradamente por parte de los socios del proyecto con experiencia en turismo accesible, entre los materiales disponibles en línea producidos a nivel europeo e internacional y enumerados según los principales temas tratados;
2. para la formación presencial se incluyen materiales formativos diseñados específicamente para el proyecto GWB por sus socios: presentaciones en PowerPoint, videos y manuales para el Evento colectivo inicial de Formación del Equipo.

El material formativo, junto al la ruta de capacitación, forma el IO1 “Kit de Aprendizaje para Formadores en Turismo accesible”.

**Este documento incluye, al momento, solo el material de soporte para el auto-aprendizaje en línea.**

Para cada Unidad de Aprendizaje, se sugiere una lista de videos y documentos seleccionados para adquirir el conocimiento de los temas expuestos en la Unidad.

Para cada uno de los materiales de apoyo enumerados, se proporciona el enlace directo al video/documento siempre que sea posible. Los videos y los documentos que no estén presentes en línea, han sido, de momento, cargados en la carpeta Google Drive del proyecto, en la subcarpeta denominada “Actividades formativas (*Training activities*)”:

<https://drive.google.com/drive/folders/1d5UNSUIV61fs9eEKjETc13ez2Fh99j91>





## Contenidos de los módulos de aprendizaje

### MÓDULO DE APRENDIZAJE N° 1 - "Turismo accesible/Turismo para Todos, su historia y Estudio de Sostenibilidad económica"

*8 horas en línea*

*4 horas presencial*

#### Unidad de Aprendizaje N°1 – “Tendencias y Mega-tendencias en Turismo”

*2 horas en línea*

*1 hora presencial*

#### Objetivo

El objetivo de esta Unidad de Aprendizaje es dar a conocer el Turismo Accesible para Todos y presentar las principales tendencias y mega-tendencias relacionadas con el turismo a través de un análisis actualizado a nivel europeo y global (envejecimiento de la población, nuevas generaciones, cambio climático y desarrollo sostenible, entrada de turistas de países emergentes, desarrollo tecnológico), y vincularlos al tema de la accesibilidad. Las personas con discapacidad y otros tipos de turistas con necesidades de accesibilidad específicas están fuertemente representados en estas tendencias y, por lo tanto, sus necesidades deben ser consideradas para desarrollar la oferta turística de hoy y del futuro.

#### Contenidos

Datos e infografías sobre el estado del arte del turismo y la demanda y oferta turística, con proyecciones para los próximos años.

Definición de Turismo Accesible.

Análisis de mega-tendencias relacionadas con el envejecimiento de la población, las nuevas generaciones, el cambio climático y las economías emergentes.

#### Material de soporte en línea

##### Videos

Accessible Tourism Infographics

<https://www.youtube.com/watch?v=1IJnnFzLvbM&feature=youtu.be>

Tourism Megatrends: Demographics and population

<https://www.youtube.com/watch?v=fwWTwj9NbOU>

Accessible Tourism, what is it?

<https://www.youtube.com/watch?v=WAnjAd7YTS0&t=29s>

Accessible Travel with Karen Darke

<https://vimeo.com/345716625>



### **Documentos**

Megatrends, shaping the future of tourism (OECD, 2018)

<https://pdfs.semanticscholar.org/8fce/7162d049b78f2746263451e590074a878911.pdf>

Accessible Tourism – The Ignored Opportunity by Souca Maria Luiza, 2010.

<http://anale.steconomieuoradea.ro/volume/2010/n2/185.pdf>

New Opportunities for the Tourism Market: Senior Tourism and Accessible Tourism by Elisa Alén, Trinidad Domínguez and Nieves Losada, 2012

<http://cdn.intechopen.com/pdfs/35523.pdf>

Responsible Travel Manifesto

<https://www.responsibletravel.com/copy/manifesto-accessible>





## **Unidad de Aprendizaje N°2 - “Historia del Turismo Accesible y Sostenibilidad económica”**

**2 hora en línea**

**1 hora presencial**

### **Objetivo**

El objetivo de esta unidad de aprendizaje es explicar los pasos dados por el Movimiento para la Accesibilidad y por los derechos de personas con discapacidad para apoyar y defender la accesibilidad del entorno construido, del transporte, de los bienes y servicios y los derechos de las personas con discapacidad en calidad de turistas. La unidad muestra los pasos fundamentales que han llevado el turismo accesible, inicialmente considerado solo como un derecho social, a ser sostenible económicamente y representar una oportunidad de negocio. Este proceso empuja a los proveedores turísticos y a los responsables políticos a elevar la calidad de la oferta turística mejorando el nivel de accesibilidad de las infraestructuras y los servicios en los destinos turísticos tanto para los visitantes como para los mismos habitantes del lugar.

### **Contenidos**

La Unidad de Aprendizaje presenta el desarrollo del turismo accesible a través del análisis de documentos históricos, de buenas prácticas y de videos tutoriales que explican los derechos de las personas con discapacidad a disfrutar de las mismas experiencias que cualquier otro turista, además de la oportunidad económica para que los proveedores turísticos desarrollen una oferta. Apto para todos los visitantes. Analiza en detalle la demanda y oferta de turismo accesible en Europa.

### **Material de soporte en línea**

#### **Videos**

Accessible Tourism

<https://www.youtube.com/watch?v=RPRxC74-bE4&list=PLC648CE68AB900757&index=19>

Tear down those walls

<https://www.youtube.com/watch?v=ZpiX-iwpbkY&t=93s>

Profiting through accessible tourism

<https://www.youtube.com/watch?v=m9xdAakCGEQ>

Accessible Tourism in Glasgow

[https://www.youtube.com/watch?v=CIFSb\\_AZpDw](https://www.youtube.com/watch?v=CIFSb_AZpDw)

#### **Documentos**

Global Code of Ethics for Tourism (UNWTO, 1999)

<http://www.gdrc.org/uem/eco-tour/principles.html>

Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe – Final Report Summary

<https://www.accessibletourism.org/resources/toolip/doc/2014/07/06/study-a-economic-impact-and-travel-patterns-of-accessible-tourism-in-europe---fi.pdf>





EU Study: Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services in Europe, European Commission, 2015

<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.1740>

Accessibility Market and Stakeholders Analysis, One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE – 2005)

[https://www.accessibletourism.org/resources/ossate\\_market\\_analysis\\_public\\_final.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/ossate_market_analysis_public_final.pdf)

2013 UNWTO Recommendations on Accessible Tourism.

[https://www.accessibletourism.org/resources/accesibilityen\\_2013\\_unwto.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/accesibilityen_2013_unwto.pdf)

White paper on Tourism for all

[https://www.accessibletourism.org/resources/libro\\_bianco\\_en\\_2013.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/libro_bianco_en_2013.pdf)

A World for Everyone: Declaration from the World Summit on Destinations for All, (2014).

<http://www.destinationsforall2014.com/en/declaration#.XfivN2RKq2w>





## **Unidad de Aprendizaje N°3 - “Diseño para Todos, Diseño Universal”**

**2 hora en línea**  
**1 hora presencial**

### **Objetivo**

El objetivo de esta Unidad de Aprendizaje es mostrar que un servicio, un edificio o una instalación diseñados para ser accesible para la más amplia gama de personas con diferentes necesidades de accesibilidad, no suponen un coste mayor que otras soluciones de diseño, ya que no tendrán que ser modificados o adaptados posteriormente para cumplir con los estándares de accesibilidad. Al mismo tiempo, algo accesible a personas con discapacidad y otras necesidades de accesibilidad sigue siendo útil para muchas personas más.

### **Contenidos**

La Unidad de Aprendizaje presenta los siete principios del Diseño Universal y una serie de videos y documentos explicativos de la importancia del Diseño para Todos.

### **Material de soporte en línea**

#### **Videos**

Making Europe Accessible

<https://www.youtube.com/watch?v=qoN1XZcgKdg>

The 7 principles of Universal Design

<https://www.youtube.com/watch?v=G-tHuD7R8cs>

Universal Design

[https://www.youtube.com/watch?v=i5-iBnSS\\_wM](https://www.youtube.com/watch?v=i5-iBnSS_wM)

Meet the Normals – Adventures in Universal Design

<https://www.youtube.com/watch?v=A88E4DH2asQ>

Design that makes a Difference

<https://vimeo.com/66094462>

#### **Documentos**

Universal Design for Customer Engagement Toolkit

<http://universaldesign.ie/Products-Services/Customer-Engagement-in-Tourism-Services/>







## **Unidad de Aprendizaje N°4 - “Marco Legislativo y Político del Turismo Accesible”**

**2 horas en línea**

**1 hora presencial**

### **Objetivo**

El objetivo de esta Unidad de Aprendizaje es presentar el marco en el que el turismo accesible ha llegado a ser considerado un derecho de los ciudadanos y explicar cómo ese derecho se ha desarrollado a lo largo de los años.

### **Contenidos**

La Unidad de Aprendizaje examina las principales leyes internacionales relativas a los derechos de accesibilidad de las personas con discapacidad. También se presentan los objetivos de desarrollo sostenible promovidos por la ONU y su conexión con el turismo y la accesibilidad.

### **Material de soporte en línea**

#### **Videos**

UN Convention on the Rights of Persons with Disability (UNCRPD)

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

Sustainable Development Goals and Disability

<https://www.youtube.com/watch?v=C33OP51YtVU>

European Accessibility Act

<https://www.youtube.com/watch?v=n3Cl7S0ApW8>

<https://www.youtube.com/watch?v=t5iW0TNQFP0>

#### **Documentos**

European accessibility act

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882&from=EN>

UN Convention on the Rights of Persons with Disability (UNCRPD)

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

Sustainable Development Goals

<https://sustainabledevelopment.un.org/?menu=1300>



## **MÓDULO DE APRENDIZAJE N° 2 - “Necesidades de Accesibilidad para Turistas y Atención al Cliente”**

**9 horas e-Learning**

**8 horas presencial**

### **Unidad de Aprendizaje N°5 - “Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud”**

**1 hora e-Learning**

**1 hora presencial**

#### **Objetivo**

El objetivo de esta Unidad de Aprendizaje es comprender el papel de la ICF (Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud) en la modificación de la consideración de la persona con discapacidad desde el modelo médico hasta el modelo social. Dicho cambio se ha desarrollado reconociendo que su exclusión de la sociedad se debe a las reducidas oportunidades ofrecidas por el entorno construido y social. La unidad muestra, pues, cómo comportarse con las personas considerando la discapacidad no como el problema de una minoría, sino como la causa de exclusión de un grupo de personas de la participación activa en la sociedad.

#### **Contenidos**

Principios del ICF (Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud) y posibilidades de mejora del contexto ambiental apoyando la inclusión de todas las personas.

#### **Material de soporte en línea**

##### **Videos**

ICF bio-psycho-social model classification

<https://www.youtube.com/watch?v=0Qn3OQvrkOs>

Overview of the International Classification of Functioning, Disability and Health

[https://www.youtube.com/watch?v=p\\_WvTrr\\_yPc&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=p_WvTrr_yPc&feature=youtu.be)

##### **Documentos**

THE ICF: AN OVERVIEW

*available in the project Google Drive Folder within the sub-folder “Training activities”:*

<https://drive.google.com/drive/folders/1d5UNSUIV61fs9eEKjETc13ez2Fh99j91>

## **Unidad de Aprendizaje N°6 – “Principales necesidades de accesibilidad de personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas”**

**2 horas e-Learning**

**2 horas presenciales**

### **Objetivo**

El objetivo de esta Unidad de Aprendizaje consiste en describir las necesidades de las personas con diferentes tipos de discapacidad y con otras necesidades específicas de accesibilidad. Además de las categorías principales de discapacidad visual, auditiva y mental, la unidad también se centra en las “discapacidades ocultas o no visibles” que representan del 70 al 80% de todas las discapacidades, así como otras necesidades de accesibilidad.

Es necesario aclarar que la estructura de esta Unidad de Aprendizaje, con la división de turistas/clientes en “categorías” y la descripción de cada uno en relación a sus necesidades de accesibilidad, tiene una finalidad puramente didáctica. Esencialmente, un turista con discapacidad debe ser considerado en primer lugar como un “TURISTA” y, como tal, debe ser tratado adecuadamente por cualquier proveedor de servicios turísticos, consciente de sus diferentes necesidades.

La Unidad de Aprendizaje explica cómo identificar y responder a las necesidades de todos los turistas, incluidos los que tienen discapacidades, a la hora de diseñar un paquete turístico y ofrecer un servicio (por ejemplo, en su reserva, durante el transporte, en los servicios de guías turísticos, respecto a necesidades dietéticas, etc.) La cadena de servicios turísticos debe servir de referencia para identificar las diferentes partes de la experiencia de viaje a tener en cuenta.

La unidad también muestra cómo modificar el entorno construido para cumplir con estos requisitos, identificar las barreras a la movilidad, al uso y a la participación y encontrar soluciones alternativas.

También se hace hincapié, como parte de la oferta accesible, a la provisión de alimentos y bebidas para personas con requisitos dietéticos especiales debido a alergias/intolerancias alimentarias, incluida la información relevante, la declaración de ingredientes y el etiquetado de acuerdo con el Reglamento de la UE n° 78/2014.

### **Contenidos**

Necesidades de turistas con diferentes discapacidades y/u otras necesidades específicas de accesibilidad.

Métodos para superar las barreras a la participación.

### **Material de soporte en línea**

#### **Videos**

JUST ASK | Sensory Disability Awareness Film

<https://www.youtube.com/watch?v=LU0dQXJ-YQM>

#### **Documentos**

Different types of disabilities



<https://services.anu.edu.au/human-resources/respect-inclusion/different-types-of-disabilities>

Disability Horizons survey reveals how airlines and airports need to improve for disabled passengers

<https://disabilityhorizons.com/2019/10/disability-horizons-survey-reveals-how-airlines-and-airports-need-to-improve-for-disabled-passengers/>

Disabilities: Definition, Types and Models of Disability

<https://www.disabled-world.com/disability/types/>

Manuale dell'Operatore Turistico (Italian only)

*available in the project Google Drive Folder within the sub-folder "Training activities"*

<https://drive.google.com/drive/folders/1d5UNSUIV61fs9eEKjETc13ez2Fh99j91>

Visitors with Food Intolerance or Special Dietary Requirements - source TAD project

<https://drive.google.com/open?id=1FSD2Drtes9S-vvi3rix2WpL4YrtP4Jon>

Expert Course in Silver Tourism – Older tourists

[http://www.silvertourism.eu/ficheros/archivos/2017\\_10/io2FinalVersionOpt.pdf](http://www.silvertourism.eu/ficheros/archivos/2017_10/io2FinalVersionOpt.pdf)





## **Unidad de Aprendizaje N°7 – “Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios”**

**2 horas e-Learning**

**1 hora presencial**

### **Objetivo**

El objetivo de esta Unidad de Aprendizaje consiste en describir las principales barreras de acceso que pueden impedir a los diferentes tipos de usuarios entrar, moverse y disfrutar del entorno y de las instalaciones, ya sean internas o externas, que componen la cadena de servicios turísticos. La Unidad examina los métodos para superar esas barreras, ya sea mediante ajustes en el entorno construido o proporcionando información objetiva a través de la descripción correcta y precisa de la situación, permitiendo así a los turistas tomar una decisión informada sobre la idoneidad de su destino potencial (véase también la Unidad de Aprendizaje 14 sobre Información). También se muestra cómo identificar los puntos críticos de la oferta turística en relación a las necesidades de cada cliente, cómo reaccionar ofreciendo alternativas de acceso, cómo planificar reformas importantes para adaptar las instalaciones a cada tipo de cliente potencial y cómo utilizar los conceptos del Diseño Universal para planificar y realizar dichas reformas.

### **Contenidos**

Análisis de la situación con referencia a las necesidades de los clientes. Introducción a los conceptos de Diseño Universal y a los estándares de calidad para la accesibilidad.

### **Material de soporte en línea**

#### **Documentos**

Guidelines for improving accessibility – source ALL Project available in the project Google Drive Folder within the sub-folder “Training activities”:

<https://drive.google.com/drive/folders/1d5UNSUIV61fs9eEKjETc13ez2Fh99j91>

Manuale dell’operatore turistico: Suggestioni progettuali per una migliore fruizione degli spazi (Italian only)

available in the project Google Drive Folder within the sub-folder “Training activities”:

<https://drive.google.com/drive/folders/1d5UNSUIV61fs9eEKjETc13ez2Fh99j91>





## Unidad de Aprendizaje N°8 – “Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible”

**1 hora e-Learning**

**1 hora presencial**

### Objetivo

El objetivo de esta Unidad de Aprendizaje es presentar las formas correctas de comunicación entre proveedores de servicios y turistas con discapacidad. Ofrece ejemplos de cómo evitar problemas importantes o situaciones embarazosas debido a la falta de conocimiento, al uso de lenguaje/terminología incorrectos o al pensamiento estereotipado sobre las personas con discapacidad y sus capacidades. La atención a los clientes que tienen necesidades de accesibilidad específicas se aborda de una manera relajada y amigable, como con cualquier otro cliente, pero resultan útiles algunas orientaciones específicas que ayuden a los proveedores de servicios a tener más confianza en sus interacciones, en beneficio tanto de los clientes/turistas como de los mismos proveedores.

### Contenidos

Las expectativas de los clientes con discapacidad que desean recibir un servicio de calidad por parte del personal de las organizaciones proveedoras, a lo largo de toda la cadena de servicios turísticos.

Actitudes y comportamientos que fomentan la comunicación positiva, asegurando que los proveedores traten con confianza y de forma adecuada a la clientela, obteniendo su satisfacción a través del servicio.

### Material de soporte en línea

#### Vídeos

The Dos and Don'ts of Disability

[https://www.youtube.com/watch?v=hVFjS\\_BdZil](https://www.youtube.com/watch?v=hVFjS_BdZil)

How to Interact with Customers with a Disability

<https://www.youtube.com/watch?v=6z4IT-N3gTk>

Top 5 - Mistakes dealing with disabled people

<https://www.youtube.com/watch?v=HXEEh6UteEo>

Communicating with people with disabilities: Ask Me First

<https://www.youtube.com/watch?v=VH0To4kXwfs>

#### Documentos

EVERYONE IS WELCOME AT SCANDIC

*available in the project Google Drive Folder within the sub-folder “Training activities”:*

<https://drive.google.com/drive/folders/1d5UNSUIV61fs9eEKjETc13ez2Fh99j91>

Disability etiquette

*available in the project Google Drive Folder within the sub-folder “Training activities”:*

<https://drive.google.com/drive/folders/1d5UNSUIV61fs9eEKjETc13ez2Fh99j91>



The Rule for Service Dogs – Behaviour etiquette  
*available in the project Google Drive Folder within the sub-folder “Training activities”:*

<https://drive.google.com/drive/folders/1d5UNSUIV61fs9eEKjETc13ez2Fh99j91>





## **Unidad de Aprendizaje N°9 - “Atención al Cliente”**

**2 horas e-Learning**  
**1 hora presencial**

### **Objetivo**

El objetivo de esta Unidad de Aprendizaje es definir la Atención al Cliente como una de las estrategias de gestión de empresa y analizar los diferentes componentes y técnicas de resolución de problemas relacionados. Se muestra cómo gestionar la clientela con discapacidad utilizando un sistema organizado de oferta del producto, promoción de la fidelización y gestión de quejas involucrando a toda la estructura del personal de la empresa en la solución de situaciones críticas (círculos de calidad). También se muestra cómo proporcionar asistencia en cualquier circunstancia, según las peticiones del cliente.

### **Contenidos**

Métodos de atención al cliente a utilizar para clientes con necesidades específicas de accesibilidad.

Las cinco reglas y los cuatro pilares de la atención al cliente.

Procedimientos CSI (*Customer Satisfaction Index* – Índice de Satisfacción del Cliente).

### **Material de soporte en línea**

#### **Vídeos**

Improving Customer Service for People with Disabilities

<https://www.youtube.com/watch?v=ViraivX2o2k>

How Can I Help You?

<https://www.youtube.com/watch?v=bARpvRDwiGc&t=301s>

YOU CAN MAKE A DIFFERENCE - DISABILITY SERVICES COMMISSION

<https://www.youtube.com/watch?v=093WKOanMtI>

#### **Documentos**

Accessible Ontario – Customer Service (PDF)

[https://drive.google.com/open?id=1Mb9Ge2jPPGDNoQAnrCA\\_5g9Y85L\\_tCHo](https://drive.google.com/open?id=1Mb9Ge2jPPGDNoQAnrCA_5g9Y85L_tCHo)



## **Unidad de Aprendizaje N°10 - “Manejo de situaciones imprevistas”**

**1 hora e-Learning**

**2 horas presencial**

### **Objetivo**

El objetivo de esta Unidad de Aprendizaje es identificar las posibles situaciones críticas que pueden ocurrir antes, durante y después del viaje y que pueden generar malestar, provocar un servicio de mala calidad y, más en general, una situación de ineficiencia en la provisión de un producto turístico. La condición deseada será la prestación fluida de todos los servicios incluidos dentro de la cadena de Servicios Turísticos, satisfaciendo así las necesidades de todos los clientes, incluidas las personas con discapacidad y otras con necesidades de accesibilidad específicas.

La Unidad de Aprendizaje muestra cómo reconocer una variedad de situaciones críticas y reaccionar de manera proactiva para reducir/minimizar el problema. El capacitador debe ser capaz de enseñar a otros cómo mejorar las siguientes habilidades:

- Conocer todas las componentes del servicio prestado y las conexiones con otros proveedores que contribuyen a la entrega completa del servicio.
- Tener una visión/comprensión completa de cómo y dónde intervenir con los proveedores internos y externos para asegurarse de que el problema se resuelva rápidamente.
- Verificar la solución propuesta con el cliente.

### **Contenidos**

Descripción de las posibles situaciones que pueden ocurrir y que pueden generar un problema/fallo en la entrega del paquete o actividad turística. Identificación de las organizaciones/empresas, tanto públicas como privadas, que tienen la responsabilidad de intervenir para solucionar el problema.

### **Material de soporte en línea**

#### **Videos**

Tips for Travelers with Disabilities

<https://www.ricksteves.com/travel-tips/trip-planning/travelers-with-disabilities>

Top accessible travel tips from 8 disability wheelchair Travel bloggers

<https://wheelchairtravel.org/top-accessible-travel-tips-from-8-disability-wheelchair-travel-bloggers/>

A week in the snow

[https://www.youtube.com/watch?v=Q48yzA7A\\_t4&list=PLwhqPeKkf5njWbTqk2BV26FetH9C0crDX&index=16](https://www.youtube.com/watch?v=Q48yzA7A_t4&list=PLwhqPeKkf5njWbTqk2BV26FetH9C0crDX&index=16)

## MÓDULO DE APRENDIZAJE N° 3 - “Evaluación de la Accesibilidad”

**6 horas e-Learning**

**8 horas presencial**

### Unidad de Aprendizaje N°11 - “Esquemas de Informaciones sobre Accesibilidad”

**1 hora e-Learning**

**1 hora presencial**

#### Objetivo

En toda Europa, y en todo el mundo, se han desarrollado al menos 100 Esquemas de Informaciones sobre Accesibilidad (*AIS: Accessibility Information Schemes*) nacionales, regionales y locales con el propósito de recopilar información sobre accesibilidad y distribuirla a los visitantes con discapacidades y otros requisitos de acceso específicos. El objetivo de esta Unidad de Aprendizaje es presentar una serie de Esquemas de Información de Accesibilidad, estudiando algunos de ellos y examinando sus principales diferencias y similitudes. El profesor podrá transferir las siguientes habilidades a los alumnos:

- ser capaz de comprender la complejidad de la recopilación de datos.
- saber cómo es posible aplicar un esquema existente para auditar o auto-auditar un lugar o una instalación turística.

#### Contenidos

Los esquemas de información sobre accesibilidad difieren considerablemente entre sí, reflejando sus diversas bases organizativas, modelos de negocio, destinatarios, estrategias de marketing y otros factores. A pesar de algunos intentos de "armonizar" los procesos de recopilación de datos y la información de accesibilidad que se incluye en estos esquemas, no existe un enfoque o modelo único adoptado universalmente. Los factores de calidad para la creación de Esquemas de Información incluyen objetividad, precisión y fiabilidad en las mediciones y las descripciones, además de facilitar el uso y la administración de los datos obtenidos de la auditoría.

#### Material de soporte en línea

##### **Documentos**

Pantou, the Accessible Tourism Directory, AIS list.

<https://pantou.org/accessibility-info>

Enabling Access to Tourism through information schemes (2008, Buhalis, Michopoulou, Eichorn, Miller)

[https://www.researchgate.net/publication/256987111\\_Enabling\\_access\\_to\\_tourism\\_through\\_information\\_schemes](https://www.researchgate.net/publication/256987111_Enabling_access_to_tourism_through_information_schemes)





## Unidad de Aprendizaje N°12 - “Declaraciones de Accesibilidad y Herramientas de Recopilación de Datos”

**2 horas e-Learning**

**2 horas presencial**

### Objetivo

El objetivo de esta Unidad de Aprendizaje es dar a conocer las Declaraciones de Accesibilidad y su importancia al presentar las características de accesibilidad de un servicio o una instalación/lugar. Al mismo tiempo, se presentan diferentes herramientas para la recopilación correcta de la información.

### Contenidos

La unidad presenta la “declaración de acceso de Pantou”, las herramientas para preparar la declaración de acceso de *VisitEngland* y un video sobre su importancia.

### Material de soporte en línea

#### Videos

Video-access statement

<https://www.youtube.com/watch?v=Zje06pSuZxc&t=101s>

#### Documentos

Pantou Access Statement Tool

<https://pantou.org/access-statement>

VisitEngland Access Statement Tool

<https://www.visitbritain.org/business-advice/make-your-business-accessible/create-accessibility-guide>

Example Access Statement: Royal Botanic Garden Edinburgh, UK

<https://www.rbge.org.uk/media/6696/access-statement-edin-2019.pdf>





**Unidad de Aprendizaje N°13 - “Desarrollo de una Auditoría de Accesibilidad, Técnicas de Auditoría**  
**3 hora e-Learning**  
**5 horas presencial**

**Objetivo**

El objetivo de esta Unidad de Aprendizaje es enseñar cómo hacer una declaración de Accesibilidad utilizando una herramienta de recopilación de datos. Los formadores aprenderán cómo realizar una auditoría de accesibilidad de un lugar turístico.

**Contenidos**

La Unidad de Aprendizaje presenta la herramienta de auditoría de la “Declaración de Acceso Pantou” y una guía para realizar una auditoría de accesibilidad.

**Material de soporte en línea**

**Vídeos**

Do your own assessment

<https://www.youtube.com/watch?v=kmum3BtR3M4&t=108s>

**Documentos**

Toolkit for accessibility self-assessment – [source ALL Project](#) available in the project Google Drive Folder within the sub-folder “Training activities”:

<https://drive.google.com/drive/folders/1d5UNSUIV61fs9eEKjETc13ez2Fh99j91>

Pantou Access Statement

<https://pantou.org/access-statement>



## MÓDULO DE APRENDIZAJE N° 4 - “Información y comunicación”

**5 horas e-Learning**

**4 horas presencial**

### Unidad de Aprendizaje N°14 – “Entrega de Información a clientes con necesidades de accesibilidad”

**1 hora e-Learning**

**1 hora presencial**

#### Objetivo

El objetivo de esta Unidad de Aprendizaje consiste en mostrar cómo brindar información veraz y fiable sobre los aspectos básicos de la accesibilidad en las diferentes etapas del viaje (la navegación en internet, la reserva, el transporte, a la llegada, durante la estancia y disfrutando de una experiencia) con el fin de permitir que los clientes con necesidades específicas de accesibilidad puedan realizar elecciones informadas. Se muestra cómo analizar los datos de accesibilidad recopilados (ver Módulo de Aprendizaje 3), de acuerdo con las necesidades de accesibilidad de los clientes y cómo entregarles la información de una manera simple y clara. También se proporcionan los conocimientos básicos para verificar la información ya existente sobre accesibilidad y para analizar y utilizar los esquemas de información existentes relacionados con las necesidades de los clientes. Dado que la información que se brinda a los turistas debe cumplir los requisitos de accesibilidad (en documentos impresos, sitios web, audio y otros formatos), la unidad introduce los principios generales sobre criterios de accesibilidad para el diseño, implementación y provisión de información turística, de acuerdo con los principios del Diseño Universal.

#### Contenidos

Presentación de las características de la información.

Criterios para el análisis y revisión de la información recopilada sobre accesibilidad.

Hallazgo y análisis de la información existente, valoración de su fiabilidad.

Análisis de varios esquemas de información accesible y plantillas de declaraciones de accesibilidad.

Principios-guías relacionados con el Diseño Universal de la información y con la comunicación con el cliente.

Elementos clave para brindar información accesible.

#### Material de soporte en línea

##### Videos

Providing Accessibility Information

<https://www.youtube.com/watch?v=4YKnhxpV5IM>

[How to give the right information about accessibility services](https://www.youtube.com/watch?v=KePaTd0ql4E)

<https://www.youtube.com/watch?v=KePaTd0ql4E>

What does this symbol actually mean?

<https://www.youtube.com/watch?v=ppNYZq-hYTw>



### **Documentos**

Improving information on accessible tourism for disabled people (2004)

<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/37988a99-87b7-426a-8a62-6f2227e74424>

Recommendations on accessible information in tourism (2016)

<https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284417896>

Information as A Factor Of The Development Of Accessible Tourism For People With Disabilities (2019)

[https://www.researchgate.net/publication/333539697\\_Information\\_as\\_a\\_Factor\\_of\\_the\\_Development\\_of\\_Accessible\\_Tourism\\_for\\_People\\_with\\_Disabilities](https://www.researchgate.net/publication/333539697_Information_as_a_Factor_of_the_Development_of_Accessible_Tourism_for_People_with_Disabilities)



## **Unidad de Aprendizaje N°15 - “Las mejores técnicas para los diferentes medios”**

**2 hora e-Learning**

**1 horas presencial**

### **Objetivo**

El propósito de esta Unidad de Aprendizaje consiste en analizar en detalle cómo hacer que la información sea accesible, comprensible y utilizable por tantos clientes como sea posible. Esto implica el uso de diferentes medios de comunicación, de acuerdo con las necesidades específicas de accesibilidad de los visitantes con discapacidad y otros turistas. La información sobre la accesibilidad de una instalación o servicio debe entregarse en formatos accesibles y apropiados para el público objetivo representado por los visitantes potenciales, permitiéndoles tomar decisiones informadas sobre el viaje. La Unidad de Aprendizaje muestra cómo diseñar información accesible en diferentes formatos y entregarla a través de diferentes canales/medios: materiales impresos, sitios web, por teléfono, en persona, etc.

### **Contenidos**

El diseño, estilo y contenido de la información para satisfacer el cliente con necesidades de accesibilidad específicas, de acuerdo con el medio elegido: material impreso, documentos digitales, contenido audiovisual, sitios web, aplicaciones, señalización, etc.

### **Material de soporte en línea**

#### **Videos**

Make Technology Work for Everyone: introducing digital accessibility  
[https://www.youtube.com/watch?v=8lk\\_LHmZx8Y](https://www.youtube.com/watch?v=8lk_LHmZx8Y)

#### **Documentos**

Universal Design Toolkit for Customer Engagement

[https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/communication\\_toolkit\\_business\\_case\\_overview.pdf](https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/communication_toolkit_business_case_overview.pdf)

Written Communication

[https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/communication\\_toolkit\\_written\\_communication.pdf](https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/communication_toolkit_written_communication.pdf)

Face-to-Face, Telephone & Video Communication

[https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/communication\\_toolkit\\_face\\_to\\_face.pdf](https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/communication_toolkit_face_to_face.pdf)

Electronic & Web Based Communication

[https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/communication\\_toolkit\\_web\\_electronic\\_communication\\_compressed\\_0.pdf](https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/communication_toolkit_web_electronic_communication_compressed_0.pdf)

Dos and Don'ts of accessible communication

[https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/business\\_disability\\_forum\\_infographic\\_communicating\\_with\\_disabled\\_customers.pdf](https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/business_disability_forum_infographic_communicating_with_disabled_customers.pdf)

Irish NDA National Disability Authority\_ Make your information more accessible



<http://nda.ie/Resources/Accessibility-toolkit/Make-your-information-more-accessible/>





## **Unidad de Aprendizaje N°16 - “Marketing inclusivo”**

**2 horas e-Learning**  
**2 horas presenciales**

### **Objetivo**

El objetivo de esta Unidad de Aprendizaje es demostrar cómo la industria turística puede promover la accesibilidad y atraer así el mercado turístico inclusivo. Se proporciona información sobre cómo el marketing puede influir en la relación con el consumidor en cada etapa de la cadena de valor del turismo y se presentan herramientas y técnicas para establecer mejores conexiones con clientes con necesidades de accesibilidad específicas. Se explica cómo los clientes potenciales buscan información sobre accesibilidad, qué tipos de canales de comunicación valoran y qué los impulsa a realizar una reserva. En el mundo digital actual, maximizar las oportunidades ofrecidas por los canales digitales y los *social media* es la clave para interactuar con los clientes: por eso, esta Unidad de Aprendizaje analiza cómo los operadores turísticos pueden hacer un buen uso de las herramientas web y de las redes sociales cuando se dirigen a clientes con necesidades de accesibilidad específicas. Por último, se presentan algunas estrategias y buenas prácticas de comunicación de destinos turísticos y empresas de toda Europa.

### **Contenidos**

Herramientas clave para el marketing inclusivo.  
Importancia del marketing digital y de las redes sociales para el turismo accesible.  
Ejemplos de buenas prácticas y estrategias eficaces en comunicación y marketing.

### **Material de soporte en línea**

#### **Documentos**

Speak Up! A guide to marketing your accessibility (2013)

[https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Documentos-Library/documents/England-documents/speak\\_up.pdf](https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Documentos-Library/documents/England-documents/speak_up.pdf)

Inclusive Tourism – 10 tips

[https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/top\\_10\\_tips\\_inclusive\\_tourism\\_2.pdf](https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/top_10_tips_inclusive_tourism_2.pdf)

Travability Accessibility Marketing Guide

<http://www.travability.travel/content/accessibility-marketing-guide>

Accessible Tourism Marketing Strategies and Social Media

[https://www.europewithoutbarriers.eu/download/21\\_Dimitrios-Buhalis.pdf](https://www.europewithoutbarriers.eu/download/21_Dimitrios-Buhalis.pdf)

#### **Buenas prácticas**

Hotel Scandic

<https://www.scandichotels.com/always-at-scandic/special-needs>

Van Gogh Museum

<https://www.vangoghmuseum.nl/en/plan-your-visit/accessibility>

VISITFLANDERS

[https://www.visitflanders.com/en/accessibility/?country=en\\_US](https://www.visitflanders.com/en/accessibility/?country=en_US)