



Acción formativa: “Turismo accesible y atención al cliente con necesidades de accesibilidad”



Fecha de celebración: 26 de septiembre de 2023

Lugar de celebración: Madrid, Novotel Madrid City Las Ventas

Formación impartida por IMPULSA IGUALDAD



Objetivos de la acción formativa

- El principal objetivo es el de sensibilizar, informar y formar a los profesionales del sector turístico para mejorar la atención a las personas con discapacidad, ofreciéndoles herramientas para que puedan gestionar y mejorar la accesibilidad de los recursos, equipamientos y servicios turísticos tanto en los establecimientos como en el destino.
- Dar a conocer las ventajas económicas y sociales que el Turismo Accesible ofrece al sector.
- Poner en valor las necesidades que se deben cubrir para conseguir la plena integración de las personas con discapacidad en el uso y disfrute de las infraestructuras y servicios turísticos.
- Ofrecer herramientas para que los asistentes sepan auto-diagnosticar la accesibilidad de sus establecimientos y destinos con el fin de ofrecer a los turistas o visitantes una información objetiva y veraz. También adquirir los conocimientos para la mejora de la accesibilidad en sus instalaciones y servicios.
- Desarrollar conocimientos, actitudes y habilidades que faciliten la acogida de las personas con discapacidad en el destino.
- Orientar sobre pautas de comportamiento que deben seguir los profesionales del sector turístico a la hora de ofrecer sus servicios a un turista con discapacidad.

Destinatarios y duración

- Profesionales del sector turístico.
- Se estima la participación de aproximadamente 20 personas.
- Formación de 2 horas.
- Acreditación de aprovechamiento de la actividad formativa recibida.

Programa

Parte 1 (30 min.)

Turismo Accesible

- ¿Qué es la discapacidad?
- Concepto del turismo accesible
- Ventajas del turismo accesible
- Cadena de valor del turismo accesible

Atención al cliente con necesidades de accesibilidad

- Tipos de discapacidad
- Las consecuencias de las grandes discapacidades en el desarrollo de la actividad turística de las personas afectadas.
- Pautas de atención al cliente con discapacidad y otras necesidades de accesibilidad.

Parte 2 (1 hora)

Taller práctico basado en un *role play* con la actividad “Ponte en mi lugar”.

Los participantes harán un recorrido por el edificio en el que se imparte el curso utilizando distintos productos de apoyo, como sillas de ruedas, antifaces y bastones para ponerse en la situación de una persona con discapacidad.

Para la realización de la práctica, contamos con el apoyo de Mundo Dependencia



Parte 3 (30 min.)

Puesta en común, conclusiones y clausura.

¿Quiénes somos?

IMPULSA IGUALDAD es una organización sin ánimo de lucro de ámbito estatal, declarada de utilidad pública, que realiza programas y promueve acciones a favor de las personas con necesidades de accesibilidades.

IMPULSA IGUALDAD es hoy un referente en materia de turismo accesible y sus protocolos y criterios de accesibilidad son los consensuados por todo el sector de la discapacidad. Desde el año 2002, IMPULSA IGUALDAD desarrolla un programa de Accesibilidad y Turismo Inclusivo por medio del cual trabaja en la sensibilización, formación, asesoría e investigación sobre la accesibilidad y la atención al público con necesidades diversas, en el turismo y el ocio, en colaboración con entidades públicas, fundaciones y empresas privadas del sector. Nuestro objetivo es que las personas con necesidades de accesibilidad puedan viajar, disfrutar de los destinos turísticos y participar en las actividades de ocio como cualquier turista. Trabajamos en proyectos sociales y promovemos acciones como:

- **Programa de Turismo Accesible:** el objetivo es contribuir a la normalización del turismo para las personas con discapacidad. Con este fin se realizan acciones dirigidas tanto a las turistas con discapacidad, como al sector turístico público y privado.
- **Formación** online y presencial sobre Accesibilidad Universal, Turismo Accesible y atención al cliente con discapacidad y otras necesidades diversas.
- **Agencia de viajes especializada *TUR4all Travel*** que ofrece un programa innovador de viajes accesibles e inclusivos para todas las personas.
- **Programa de Turismo y Termalismo:** programa anual de viajes de turismo cofinanciado por el IMSERSO del que pueden beneficiarse las personas con discapacidad.
- **Asesoría en Accesibilidad Universal:** asesoría y consultoría en materia de accesibilidad, respaldada por su conocimiento y experiencia en el sector del Turismo Accesible.
- **Proyectos sociales** con el objetivo de contribuir a la inclusión y participación de las personas con discapacidad en la vida social y laboral.
- **Programa de asistencia personal** que promueve en España la figura del asistente personal.
- **Programa de Proyectos Europeos:** elaboración, ejecución y coordinación de distintos proyectos europeos, creando colaboraciones con otras entidades y redes europeas.