

КАК ДА АДРЕСИРАМЕ ИЗИСКВАНИЯТА НА СЕГМЕНТИТЕ ЦЕЛЕВИ КЛИЕНТИ



ACCESS IT

1. ЗА КАКВО СЕ ОТНАСЯ ТОВА РЪКОВОДСТВО?

Това ръководство обобщава информацията относно специалните нужди на клиентите на туристически услуги за достъпност и за това как да се отговори на тези изисквания. Ръководството описва примери за удовлетворяване на нуждите на хора, представляващи четири категории клиенти:

- хора с изисквания за достъпност, свързани с физически увреждания;
- хора с изисквания за достъпност, свързани със сензорни увреждания (напр. зрение, слух);
- хора с изисквания за достъпност, свързани с когнитивни увреждания;
- хора с изисквания за достъпност, свързани с хронични заболявания.

2. КОЙ МОЖЕ ДА СЕ ВЪЗПОЛЗВА ОТ ТОВА РЪКОВОДСТВО?

Информацията, съдържаща се в ръководството, може да се използва както от хора, така и от институции, които участват в организирането и осъществяването на достъпен туризъм. Информацията, съдържаща се в ръководството, помага да се разбере какви подобрения в туристическите услуги и съоръжения ще позволят да се разшири туристическият бизнес в съответствие с нуждите на новите целеви групи. Институциите, които могат да се интересуват от разширяване на предлагането с достъпни туристически услуги, могат да бъдат

- хотели, хостели, мотели, ваканционни къщи;
- туристически информационни агенции;
- културни институции: читалища, театри, кина, музеи;
- ресторанти, кафенета, барове, заведения за хранене;
- места за отдих и релакс: плувни басейни, фитнес зали, детски площадки, обществени градини, паркове;
- обществени места: магазини, тоалетни, паркинги;
- туристически агенции;
- други.

3. КАК ДА ОТГОВОРИМ НА ИЗИСКВАНИЯТА НА ЦЕЛЕВИТЕ СЕГМЕНТИ КЛИЕНТИ?

Желанието да се създаде място, което да е достъпно за хора със специални изисквания, изисква подробен анализ на нуждите на целевата група. Анализът на потребностите на целевата група трябва да бъде направен, като се вземе предвид спецификата на мястото и неговите потенциални гости. Струва си да се прегледа списъкът с общи насоки за организиране на наличните съоръжения, които отчитат нуждите на четирите целеви групи - хора с изисквания за достъпност.



Добра стратегия за проверка на това дали дадена компания или институция отговаря на специалните нужди на своите клиенти е анализът на достъпността. В материала са описани основните съоръжения, като са взети предвид специфичните нужди на хората, принадлежащи към четирите целеви групи.

Ръководството предлага отговори на въпроси, които могат да ви позволят да проверите дали организацията е готова да се отвори за клиенти от нови групи. Анализът на потребностите на хората със затруднения в придвижването трябва да вземе предвид такива области като:

- наличие на паркинг;
- комуникационни пътища в сградата и нейния район;
- наличие на аларми, превключватели, бутони;
- организиране на бани и тоалетни;
- пространство за почивка.

В насоките се посочва, че си заслужава да се провери наличието на системи за комуникационна подкрепа, подобрения по отношение на промоционалните и рекламните материали, предназначени за тези целеви групи, както и етикет за общуване с хора със специални зрителни и слухови нужди. Насоките дават съвети и по въпроси, свързани с хранене, сътрудничество с медицински специалисти и рехабилитация в случай на хора с хронични заболявания.

4. ДОБРИ ПРАКТИКИ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ОФЕРТАТА, СЪОБРАЗЕНА С НУЖДТЕ НА КЛИЕНТИТЕ СЪС СПЕЦИАЛНИ ПОТРЕБНОСТИ

Организация, която ефективно отговаря на нуждите на хората със специални двигателни потребности, е HSA - Handicapped Scuba Association, организация, свързана с платформата за гмуркане в Пила, Полша. Платформата отговаря на нуждите както по отношение на оборудването на водолазната база, така и на самия процес на гмуркане. Благодарение на нея хората със специални двигателни потребности могат да практикуват любимата си дисциплина при пълен комфорт и безопасност.

<https://krokpokrokuhsa.pl/plywajaca-baza-nurkowa-i-rehabilitacyjna-2/>