

CÓMO ABORDAR LOS REQUISITOS DEL OBJETIVO SEGMENTOS DE CLIENTES



1. ¿DE QUÉ TRATA ESTA DIRECTRIZ?

Esta guía resume la información sobre las necesidades especiales de los clientes del turismo de accesibilidad y cómo satisfacerlas. La guía describe ejemplos de cómo satisfacer las necesidades de personas que representan cuatro categorías de clientes:

- personas con necesidades de acceso relacionadas con deficiencias físicas;
- personas con necesidades de acceso relacionadas con deficiencias sensoriales (por ejemplo, visión o audición)
- personas con necesidades de acceso relacionadas con deficiencias cognitivas;
- personas con necesidades de acceso relacionadas con problemas de salud de larga duración.

2. ¿QUIÉN PUEDE BENEFICIARSE DE ESTA DIRECTRIZ?

La información contenida en la guía puede ser utilizada tanto por las personas como por las instituciones que participan en la organización y la realización del turismo accesible. La información contenida en la guía ayuda a comprender qué mejoras en los servicios e instalaciones turísticas permitirán ampliar el negocio turístico y cubrir las necesidades de los nuevos grupos de clientes. Las instituciones a las que les puede interesar ampliar la oferta con servicios de turismo accesible pueden ser:

- hoteles, hostales, moteles, casas de vacaciones;
- agencias de información turística;
- instituciones culturales: centros comunitarios, teatros, cines, museos;
- restaurantes, cafés, bares, comedores;
- lugares de recreo y esparcimiento: piscinas, gimnasios, parques infantiles, jardines públicos, parques;
- lugares públicos: tiendas, aseos, aparcamientos;
- agencias de viajes;
- otros.

3. ¿CÓMO ABORDAR LAS NECESIDADES DE LOS SEGMENTOS DE CLIENTES OBJETIVO?

El deseo de crear un lugar que sea accesible para personas con requisitos especiales exige un análisis detallado de las necesidades del grupo objetivo. El análisis de las necesidades del grupo objetivo debe diseñarse teniendo en cuenta la especificidad del lugar y de sus potenciales huéspedes. Merece la pena repasar la lista de directrices generales para organizar las instalaciones disponibles teniendo en cuenta las necesidades de cuatro grupos objetivo, las personas con necesidades de acceso.



Una buena estrategia para comprobar si una empresa o institución satisface las necesidades especiales de sus clientes es un análisis de accesibilidad.

El material describe las instalaciones básicas, teniendo en cuenta las necesidades específicas de las personas pertenecientes a los cuatro grupos objetivos.

La guía sugiere respuestas a preguntas que pueden permitir verificar que una organización está preparada para abrirse a clientes de nuevos grupos. El análisis de las necesidades de las personas con dificultades de movilidad debe tener en cuenta aspectos como:

- la disponibilidad de aparcamiento;
- vías de comunicación en el edificio y su zona;
- disponibilidad de alarmas, interruptores, botones;
- organización de baños y aseos;
- espacio para descansar.

Las directrices indican que conviene verificar la existencia de sistemas de apoyo a la comunicación, mejoras en cuanto a los materiales de promoción y publicidad dirigidos a estos grupos de clientes, así como el saber estar en contacto con personas con necesidades visuales y auditivas especiales. Las directrices también orientan sobre cuestiones relacionadas con la nutrición, la cooperación con especialistas médicos y la rehabilitación en el caso de personas con enfermedades crónicas.

4. BUENAS PRÁCTICAS SOBRE LA OFERTA ADAPTADA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES CON NECESIDADES ESPECIALES

Una organización que respondió eficazmente a las necesidades de las personas con necesidades especiales de movilidad es HSA - Handicapped Scuba Association, una organización relacionada con la plataforma de buceo en Piła, Polonia.

La plataforma satisface las necesidades tanto del equipamiento de la base de buceo como del propio proceso de buceo. Gracias a ello, las personas con necesidades especiales de movilidad pueden practicar su disciplina favorita con total comodidad y seguridad.

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