

COME AFFRONTARE LE ESIGENZE DEL TARGET SPECIFICO DEI CLIENTI



ACCESS IT

1. DI COSA TRATTA QUESTA LINEA GUIDA?

Questa linea guida riassume le informazioni sui bisogni speciali dei clienti del turismo dell'accessibilità e su come soddisfare questi requisiti. La guida descrive esempi di come soddisfare le esigenze di persone che rappresentano quattro categorie di clienti:

- Persone con requisiti di accesso legati a disabilità fisiche;
- persone con esigenze di accesso legate a disabilità sensoriali (ad es. vista, udito)
- persone con requisiti di accesso legati a disabilità cognitive
- persone con requisiti di accesso legati a condizioni di salute a lungo termine.

2. CHI PUÒ BENEFICIARE DI QUESTA LINEA GUIDA?

Le informazioni contenute nella guida possono essere utilizzate sia dalle persone che dalle istituzioni coinvolte nell'organizzazione e nella realizzazione del turismo dell'accessibilità. Le informazioni contenute nella guida aiutano a capire quali miglioramenti ai servizi e alle strutture turistiche permetteranno di espandere l'attività turistica alle esigenze dei nuovi gruppi target. Le istituzioni che possono essere interessate ad ampliare l'offerta con servizi di turismo dell'accessibilità possono essere:

- alberghi, ostelli, motel, case vacanze;
- Agenzie di informazioni turistiche;
- istituzioni culturali: centri comunitari, teatri, cinema, musei;
- ristoranti, caffè, bar, punti di ristoro;
- luoghi di ricreazione e relax: piscine, palestre, campi da gioco, giardini pubblici, parchi;
- luoghi pubblici: negozi, servizi igienici, parcheggi;
- agenzie di viaggio;
- altro.

3. COME AFFRONTARE LE ESIGENZE DEI SEGMENTI DI CLIENTELA TARGET?

Il desiderio di creare un luogo che sia accessibile alle persone con esigenze speciali richiede un'analisi dettagliata dei bisogni del gruppo target. L'analisi dei bisogni del gruppo target dovrebbe essere progettata tenendo conto della specificità del luogo e dei suoi potenziali ospiti. Vale la pena di rivedere l'elenco delle linee guida generali per organizzare le strutture disponibili che tengono conto delle esigenze di quattro gruppi target, le persone con esigenze di accesso.

Una buona strategia per verificare se un'azienda o un'istituzione soddisfa i bisogni speciali dei suoi clienti è un'analisi dell'accessibilità. Il materiale descrive le strutture di base, tenendo conto delle esigenze specifiche delle persone appartenenti ai quattro gruppi di riferimento.



La linea guida suggerisce risposte a domande che possono permettere di verificare che un'organizzazione sia pronta ad aprire a clienti di nuovi gruppi. L'analisi dei bisogni delle persone con difficoltà motorie dovrebbe prendere in considerazione aree come:

- disponibilità di parcheggio;
- vie di comunicazione nell'edificio e nella sua area;
- disponibilità di allarmi, interruttori, pulsanti;
- organizzazione dei bagni e delle toilette;
- spazio per riposare.

La linea guida indica che vale la pena verificare l'esistenza di sistemi di supporto alla comunicazione, miglioramenti in termini di materiali promozionali e pubblicitari rivolti a questi gruppi target, così come il savoir-vivre a contatto con persone con particolari esigenze visive e uditive. La linea guida fornisce anche indicazioni su questioni relative alla nutrizione, alla cooperazione con medici specialisti e alla riabilitazione nel caso di persone con malattie croniche.

4. BUONE PRATICHE RIGUARDANTI L'OFFERTA ADATTATA ALLE ESIGENZE DEI CLIENTI CON BISOGNI SPECIALI

Un'organizzazione che ha risposto efficacemente alle esigenze delle persone con bisogni speciali di mobilità è HSA - Handicapped Scuba Association, un'organizzazione legata alla piattaforma di immersione di Piła, in Polonia. La piattaforma soddisfa le esigenze sia dell'attrezzatura della base d'immersione che del processo d'immersione stesso. Grazie a questo, le persone con speciali esigenze di mobilità possono praticare la loro disciplina preferita in pieno comfort e sicurezza.

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