

JAK SPROSTAĆ WYMAGANIOM DOCELOWYCH SEGMENTÓW KLIENTÓW



ACCESS IT

1. CZEGO DOTYCZĄ TE WSKAZÓWKI?

Niniejsze wytyczne podsumowują informacje o specjalnych potrzebach klientów korzystających z turystyki dostępności oraz o tym, jak spełnić te wymagania. Poradnik opisuje przykłady zaspokajania potrzeb osób reprezentujących cztery kategorie klientów:

- osoby z wymaganiami dostępu związanymi z niepełnosprawnością fizyczną;
- osoby z wymaganiami dostępu związanymi z zaburzeniami sensorycznymi (np. wzrok, słuch);
- osoby z wymaganiami dostępu związanymi z zaburzeniami poznawczymi;
- osoby z wymaganiami dostępu związanymi z przewlekłymi schorzeniami.

2. KTO MOŻE SKORZYSTAĆ Z TYCH WSKAZÓWEK?

Z informacji zawartych w przewodniku mogą korzystać zarówno osoby, jak i instytucje zaangażowane w organizację i realizację turystyki dostępności. Informacje zawarte w przewodniku pomagają zrozumieć, jakie ulepszenia usług i obiektów turystycznych pozwolą na rozszerzenie działalności turystycznej na potrzeby nowych grup docelowych. Instytucjami, które mogą być zainteresowane poszerzeniem oferty o usługi turystyczne dostępności, mogą być:

- hotele, hostele, motele, domy wczasowe;
- biura informacji turystycznej;
- instytucje kultury: domy kultury, teatry, kina, muzea;
- restauracje, kawiarnie, bary, jadalnie;
- miejsca rekreacji i wypoczynku: baseny, siłownie, place zabaw, ogrody publiczne, parki;
- miejsca publiczne: sklepy, toalety, parkingi;
- biura podróży;
- inne.

3. JAK ODPOWIEDZIEĆ NA WYMAGANIA DOCELOWYCH SEGMENTÓW KLIENTÓW?

Chęć stworzenia miejsca dostępnego dla osób o szczególnych wymaganiach wymaga szczegółowej analizy potrzeb grupy docelowej. Analiza potrzeb grupy docelowej powinna być zaprojektowana z uwzględnieniem specyfiki miejsca i jego potencjalnych gości. Warto przejrzeć listę ogólnych wytycznych dotyczących aranżacji dostępnych obiektów, które uwzględniają potrzeby czterech grup docelowych, osób z wymaganiami dostępowymi.

Dobłą strategią sprawdzenia, czy firma lub instytucja spełnia specjalne potrzeby swoich klientów, jest analiza dostępności. Materiał opisuje podstawowe objekty z uwzględnieniem specyficznych potrzeb osób należących do czterech grup docelowych.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Treść tego dokumentu została w całości przygotowana przez partnerów projektu ACCESS-IT i odzwierciedla jedynie poglądy autorów. W związku z tym Europejska Agencja Wykonawcza ds. Edukacji i Kultury (EACEA) oraz Komisja Europejska nie ponoszą żadnej odpowiedzialności za tę treść. Niniejszy dokument może być kopiowany, reproduktowany lub zmodyfikowany zgodnie z powyższymi zasadami. Ponadto konieczne jest umieszczenie wyraźnego odniesienia do autorów dokumentu oraz wszystkich stosownych fragmentów informacji o prawach autorskich. Wszelkie prawa zastrzeżone. © Copyright 2020 ACCESS-IT

CC-BY-NC-SA



Poradnik proponuje odpowiedzi na pytania, które mogą pozwolić zweryfikować, czy organizacja jest przygotowana do otwarcia się na klientów z nowych grup. Analiza potrzeb osób z trudnościami ruchowymi powinna uwzględniać takie obszary jak:

- dostępność parkingu;
- ciągi komunikacyjne w budynku i na jego terenie;
- dostępność alarmów, przełączników, przycisków;
- organizacja łazienek i toalet;
- przestrzeń do odpoczynku.

Przewodnik wskazuje, że warto zweryfikować istnienie systemów wsparcia komunikacji, usprawnienia w zakresie materiałów promocyjnych i reklamowych skierowanych do tych grup docelowych, a także savoir-vivre w kontakcie z osobami o specjalnych potrzebach wzrokowych i słuchowych. Dostarcza on również wskazówek w kwestiach związanych z żywieniem, współpracą ze specjalistami medycznymi oraz rehabilitacją w przypadku osób z chorobami przewlekłymi.

4. DOBRE PRAKTYKI DOTYCZĄCE OFERTY DOSTOSOWANEJ DO POTRZEB KLIENTÓW ZE SPECJALNYMI POTRZEBAMI

Organizacją, która skutecznie odpowiedziała na potrzeby osób o szczególnych potrzebach ruchowych jest HSA- Handicapped Scuba Association, organizacja związana z platformą nurkową w Pile. Platforma spełnia potrzeby zarówno wyposażenia bazy nurkowej, jak i samego procesu nurkowania. Dzięki temu osoby o szczególnych potrzebach ruchowych mogą w pełnym komforcie i bezpieczeństwie uprawiać swoją ulubioną dyscyplinę.

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