

CÓMO DESARROLLAR UNA OFERTA TURÍSTICA VERDADERAMENTE ACCESIBLE Y SATISFACER LA DEMANDA



1. ¿DE QUÉ TRATA ESTA DIRECTRIZ?

Esta directriz es un conjunto de herramientas de apoyo a las empresas para emprender un enfoque estratégico del desarrollo de servicios y productos turísticos accesibles, así como información sobre la accesibilidad.

El „Viaje del Visitante”, tal y como se describe en el Tema 1, puede utilizarse para identificar los puntos críticos de la cadena de servicios en los que suelen aparecer barreras de acceso.

En cada fase es importante identificar los requisitos específicos de accesibilidad de los clientes, en función de sus necesidades y preferencias, para minimizar las barreras de acceso y ofrecer servicios turísticos de alta calidad. Por lo tanto, es evidente que todos los gestores y el personal que desempeñan una función de servicio en cualquier parte del „viaje del visitante” deben tener los conocimientos, las habilidades y las competencias adecuadas para ofrecer dichos servicios a todos los visitantes.

El diseño de los servicios debe seguir el llamado enfoque de „Diseño Universal”, desarrollado en los Estados Unidos en la década de 1990.

2. ¿QUIÉN PUEDE BENEFICIARSE DE ESTA DIRECTRIZ?

La guía está dirigida a:

- Propietarios de pequeñas y medianas empresas (PYMES), por ejemplo, de servicios de alojamiento, alimentación y bebidas.
- Directores de PYMES privadas o empresas públicas de turismo, incluidos los directores de atracciones turísticas (por ejemplo, museos, galerías).
- Personal de primera línea.
- Facilitadores y formadores.
- Elaboradores de políticas y responsables de tomar decisiones.

3. ¿CÓMO PROMOCIONAR SU NEGOCIO DE FORMA ACCESIBLE?

El desarrollo de una oferta turística accesible sigue 6 pasos clave, como se muestra en la Figura 1.



Figura 1.
Seis pasos para desarrollar servicios turísticos accesibles

Al planificar las mejoras de acceso, además de las medidas de acceso físico, las empresas deben considerar la mejora de la calidad de cada servicio individual. En la figura 2 se ofrecen algunos ejemplos de servicios accesibles.



Figura 2.
Ejemplos de servicios accesibles

Para el desarrollo del Plan de Acción de Accesibilidad de la empresa, las empresas deben consultar las principales prioridades abordadas en las directrices de ACCESS IT en los Temas 1, 2, 4 y 5, que, en conjunto, proporcionan información detallada sobre cómo proporcionar servicios turísticos accesibles.

4. CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Relacionado con el paso 6 de las acciones descritas en esta directriz, **Revisar y Evaluar**, el objetivo de supervisar la calidad del servicio a través de las opiniones de los visitantes es identificar tanto los puntos buenos como los malos que pueden indicar cómo se pueden mejorar o desarrollar los servicios. Las empresas pueden utilizar varios medios para recopilar información de los clientes, siendo los principales métodos las encuestas a los clientes y el „screening” de las redes sociales y de los sitios web de reseñas en los que aparecen las empresas turísticas, como TripAdvisor.

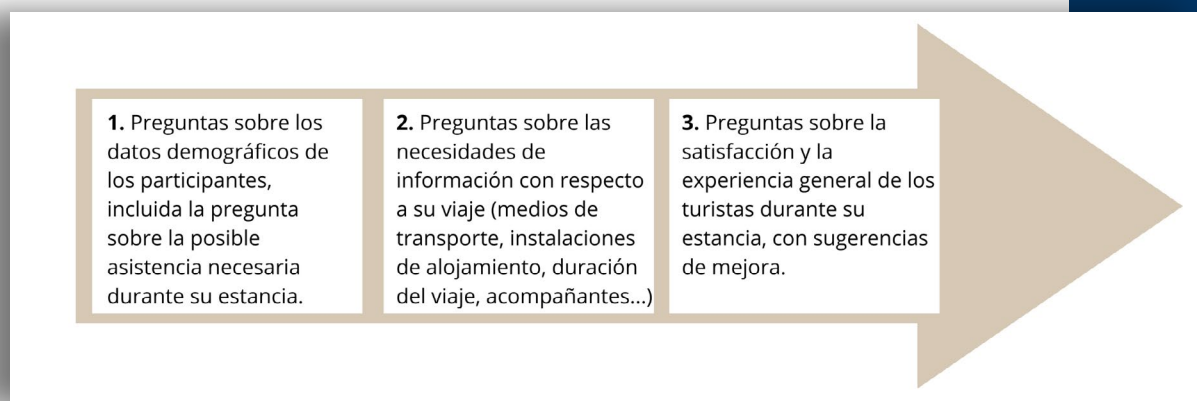


Figura 3.
Las tres partes de un cuestionario de control

El cuestionario puede distribuirse en cada actividad/atracción/servicio/lugar de alojamiento. Si es necesario, se puede ofrecer ayuda para rellenar el formulario a los turistas con discapacidad. Otra posibilidad es que los visitantes reciban el cuestionario de la encuesta por correo electrónico, para que puedan rellenarlo al volver a casa.