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.

INFORMACIÓN

* La información turística debe ofrecerse en formatos accesibles y alternativos, como versiones digitales o en letra grande y audio

ASTISTENCIA

* Asistencia de personal o voluntarios en lugares específicos o para determinadas actividades, por ejemplo, compras, acceso a la playa, servicio de portería para el equipaje.

DIETA ESPECIAL

*Proporcionar comidas para personas con alergias, diabetes, intolerancia alimentaria, etc.

ALQUILER DE EQUIPAMENTO

* El alquiler de coches puede incluir vehículos adaptados o servicios adicionales, como un scooter eléctrico transportable. También se pueden alquilar o prestar a los clientes sillas de ruedas para la playa, andadores, etc.

Paquetes de actividades

- * Paquetes turísticos accesibles para todos los clientes.
- * Sin costes adicionales para las personas con discapacidad.

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.

Figura 2. Ejemplos de servicios 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.

- 1. Preguntas sobre los datos demográficos de los participantes, incluida la pregunta sobre la posible asistencia necesaria durante su estancia.
- 2. Preguntas sobre las necesidades de información con respecto a su viaje (medios de transporte, instalaciones de alojamiento, duración del viaje, acompañantes...)
- **3.** Preguntas sobre la satisfacción y la experiencia general de los turistas durante su estancia, con sugerencias de mejora.

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.

Figura 3.
Las tres partes
de un cuestionario
de control











