

JAK STWORZYĆ PRAWDZIWIE DOSTĘPNĄ OFERTĘ TURYSTYCZNĄ I ZASPOKOIĆ POPYT



ACCESS IT

1. CZEGO DOTYCZĄ TE WSKAZÓWKI?

Niniejsze wytyczne stanowią zestaw narzędzi wspierających biznes, służący do podejmowania strategicznego podejścia do rozwoju dostępnych usług i produktów turystycznych oraz informacji na temat dostępności.

„Podróż gościa”, opisana w Temacie 1, może być wykorzystana do zidentyfikowania krytycznych punktów łańcucha usług, w których zwykle mogą wystąpić bariery dostępu.

Na każdym etapie ważne jest zidentyfikowanie specyficznych wymagań dostępności klientów w oparciu o ich potrzeby i preferencje, tak aby zminimalizować bariery dostępu i zapewnić wysoką jakość usług turystycznych. Jest zatem oczywiste, że wszyscy menedżerowie i pracownicy zatrudnieni w roli usługowej na dowolnym etapie „podróży gościa” muszą posiadać odpowiednią wiedzę, umiejętności i kompetencje, aby oferować takie usługi wszystkim odwiedzającym.

Projektowanie usług musi być zgodne z tak zwanym podejściem „projektowania uniwersalnego”, które zostało opracowane w USA w latach 90-tych.

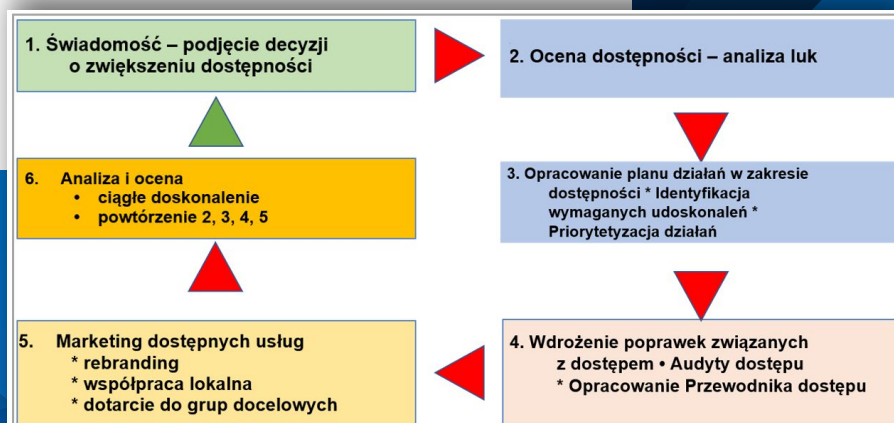
2. KTO MOŻE SKORZYSTAĆ Z TYCH WSKAZÓWEK?

Poradnik adresowany jest do:

- Właściciele małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP) m.in. usługi zakwaterowania, żywność i napoje.
- Zarządzający prywatnymi MŚP lub publicznymi przedsiębiorstwami turystycznymi, w tym zarządzający atrakcjami turystycznymi (np. muzea, galerie).
- Personel pierwszej linii.
- Facylitatorzy i trenerzy.
- Decydenci i decydenci.

3. JAK W PRZYSTĘPNY SPOSÓB PROMOWAĆ SWÓJ BIZNES?

Rozwój dostępnej oferty turystycznej przebiega w 6 kluczowych krokach, jak pokazano na rysunku 1.



Rysunek 1. Sześć kroków w rozwoju dostępnych usług turystycznych

Planując poprawę dostępu, oprócz środków dostępu fizycznego, firmy powinny rozważyć poprawę jakości każdej indywidualnej usługi.

Niektóre przykłady dostępnych usług przedstawiono na rysunku 2.

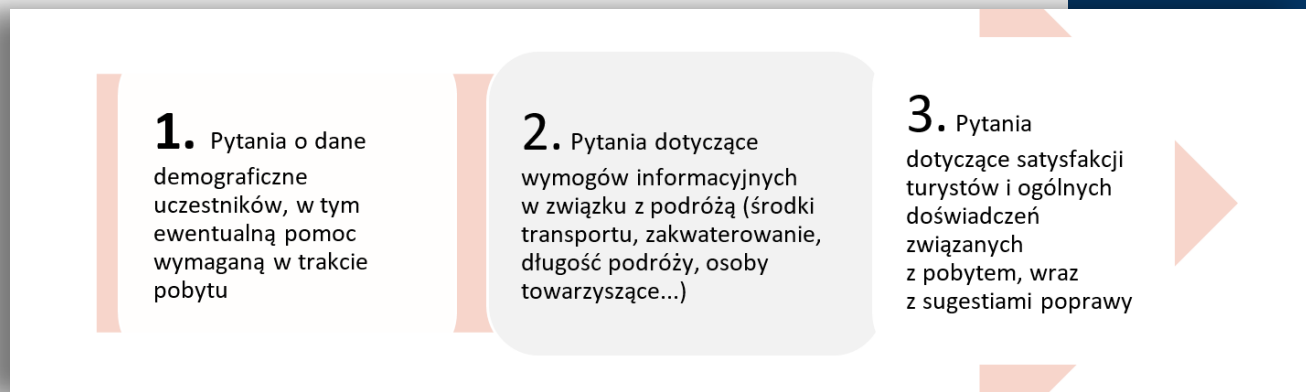
INFORMACJE	WSPARCIE	SPECJALNA DIETA	WYNAJEM SPRZĘTU	PAKIETY DZIAŁAŃ
Informacje turystyczne powinny być oferowane w dostępnych, alternatywnych formatach, takich jak wersja cyfrowa, z dużą czcionką lub audio.	Pracownicy lub wolontariusze udzielający wsparcia w konkretnych miejscach lub na potrzeby konkretnych działań, takich jak zakupy, dotarcie na plażę, przenoszenie bagażu.	Oferowanie posiłków dla osób z alergiami, cukrzycą, nietolerancją pokarmową itp.	Usługa wynajmu samochodów może obejmować specjalnie zmodyfikowane pojazdy lub usługi dodatkowe, takie jak skutery dla osób niepełnosprawnych. Do wynajmu mogą być też dostępne plażowe wózki inwalidzkie, przyrządy wspomagające poruszanie itp.	Pakiety turystyczne dostępne dla wszystkich klientów. Brak dodatkowych kosztów dla osób z niepełnosprawnościami.

W celu opracowania **Planu Działań na rzecz Dostępności**, firmy powinny odnieść się do głównych priorytetów określonych w wytycznych ACCESS IT w Tematach 1, 2, 4 i 5, które łącznie dostarczają szczegółowych informacji na temat sposobu świadczenia dostępnych usług turystycznych.

Rysunek 2. Przykłady dostępnego świadczenia usług

4. MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUG

W odniesieniu do Kroku 6 działań nakreślonych w niniejszych wytycznych, **Przegląd i ocena**, celem monitorowania jakości usług poprzez informacje zwrotne od odwiedzających jest zidentyfikowanie zarówno dobrych, jak i złych punktów, które mogą wskazywać, w jaki sposób usługi mogą być dalej ulepszone lub rozwijane. Firmy mogą korzystać z kilku sposobów zbierania informacji od klientów, przy czym głównymi metodami są ankiety wśród klientów i „przesiewanie” witryn mediów społecznościowych oraz przeglądanie witryn internetowych, na których prezentowane są firmy turystyczne, takich jak TripAdvisor.



Ankiety można rozesłać w każdym zajęciu/atrakcji/usługi/miejscu zakwaterowania. W razie potrzeby pomoc w wypełnieniu formularza może być oferowana turystom niepełnosprawnym. Alternatywnie odwiedzający mogą otrzymać kwestionariusz ankiety pocztą elektroniczną, aby mogli go wypełnić po powrocie do domu.

Rysunek 3. Trzy części kwestionariusza monitorującego