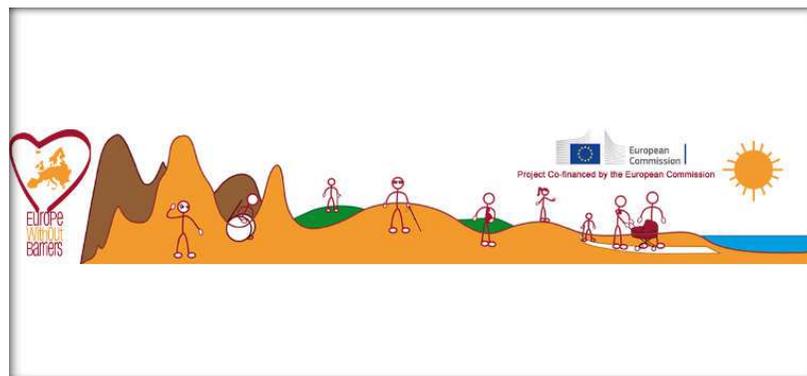
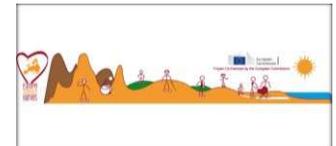


Accessible Tourism: Opportunity for All” “Turismo Accessibile: Opportunità per Tutti”

Lucignano 21-22 marzo 2016 ore

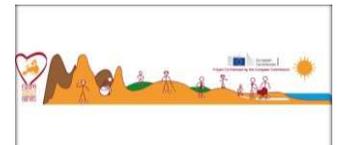


Il turismo è fatto di atmosfera, di personalizzazione delle prestazioni, di contatti umani, di scoperta di un territorio con il suo patrimonio e la sua cultura, non può essere ridotto solo a tecniche, per quanto sofisticate, di marketing, di commercializzazione, d'informatizzazione.



E' la sostanza dell'esperienza turistica, la reminiscenza dell'ospitalità antica, adattata alla società moderna, che ispira e condiziona servizi, strutture ed atmosfera

L'accoglienza è un «dispositivo complesso» fatto, principalmente, di strutture e di persone.



Le persone



- ✓ Formate e capaci di lavorare in team
- ✓ Con grande capacità di ascolto
- ✓ Con capacità di problem solving elevata
- ✓ Capaci di flussi di comunicazione fra reparti snelli ed efficaci
- ✓ Operanti con processi flessibili e dinamici

Ma anche

Capaci di ricordare sempre

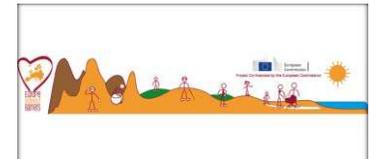
*di avere davanti una persona, con il suo mondo,
le sue esperienze, i suoi vissuti e le sue esigenze
e in grado di creare le condizioni per poter
garantire risposte e benessere a tutti*

Però

Va comunque sottolineato che l'attenzione al cliente è una filosofia che generalmente ispira, o dovrebbe ispirare, tutte le attività di servizi e non è specifica di questo settore. Nei confronti del cliente con esigenze specifiche non si richiede un comportamento diverso da quello che normalmente dovrebbe ispirare una corretta gestione della relazione con il cliente.

In questo ambito un ruolo particolare è quello che ha la *reception*, che José Seydoux ha definito molto correttamente “centro nervoso dell’albergo, cervello di tutta la casa che deve possedere quella dimensione umana che fa la forza dell’albergo prima, durante e dopo il soggiorno”.

Per strutture si intendono tutti gli strumenti atti a favorire un buon accesso al servizio turistico: servizi informativi all'interno e all'esterno della struttura recettiva, accessibilità fisica e architettonica nell'hotel e del territorio, trasporti ed escursioni con percorsi verificati e certificati come accessibili, presenza di servizi alla persona, ausili, personalizzazione alimentare etc



✓ Risposte personalizzate

✓ Soluzioni partecipate

La nostra esperienza, il nostro modello



Network delle strutture accessibili: "LIKE HOME" in Italia

- I Girasoli - Lucignano, (AR)
- Casa Letizia - Auronzo di Cadore (BL)
- Villa Matteucci - Porretta Terme (BO)
- Casa Pitecusa - Ischia (NA)

Casa Vacanze



I GIRASOLI



LIKE
HOME

www.likehome.it



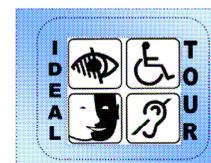
TOUR OPERATOR / EWB - EUROPE WITHOUT BARRIERS

- Travel Management (interno)
- Agenzia di viaggi specializzata nel turismo accessibile
- MICE: Organizzazione eventi con particolare attenzione alla accessibilità

FORMAZIONE E CONSULENZA

PROGETTI INNOVATIVI E DI SVILUPPO

- EWB "Europe Without Barriers"
- Ideal Tour



ADVOCACY & EMPOWERMENT (diritti delle persone con disabilità- UNCRPD)