

Curso *Customer Experience* en Turismo Accesible

Claves para satisfacer la experiencia del cliente



Presentación | Servicios Accesibles de Calidad

El **Turismo Accesible** debe dar respuesta en materia de servicios y entornos accesibles a millones de personas que tienen algún tipo de discapacidad y/o aquellas con movilidad reducida. Y en este sentido también involucramos a adultos mayores, mujeres embarazadas, familias con niños pequeños, entre otros.

La atención a esta demanda se vuelve un gran desafío para los profesionales de diferentes disciplinas que están involucrados con el turismo, ya sea de forma directa o indirecta. Una demanda que exige calidad turística y que en la actualidad se encuentra totalmente insatisfecha por la falta de condiciones de accesibilidad en los entornos turísticos y de sensibilidad y especialización técnica de los recursos humanos, debido a la falta de formación académica en muchos aspectos.

Según la OMS, el 15% de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad. Esto representa casi 1.000 millones de personas.

En Argentina, alrededor de 5 millones de personas tienen alguna discapacidad y esto impacta casi en unos 15 millones de argentinos, que conforman su entorno.

Este curso apunta a brindar las herramientas necesarias de introducción para la atención técnica y específica de la demanda del turismo accesible. Gestionar la experiencia del cliente para mejorar la calidad turística en toda organización del sector. También tiene como fin estimular un pensamiento crítico sobre los destinos y los servicios turísticos en materia de accesibilidad turística, para garantizar experiencias donde todos tengan la oportunidad de disfrutar del ocio, la recreación y el turismo.

Fundamentos | *Más calidad, más derechos*

La accesibilidad es vital para millones de personas que desean vivir experiencias turísticas formidables. Sin ella, estas experiencias no pueden vivirse a pleno, en condiciones de igualdad y autonomía.

Para promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades

fundamentales por todas las personas con discapacidad y aquellas con movilidad reducida al Turismo, es necesario establecer una formación continua de los recursos humanos en toda la cadena de accesibilidad, realizar las mejoras oportunas en infraestructuras para volverlas accesibles, como así también analizar y mejorar los procesos de gestión de la experiencia del cliente.

Masterclass | *Seis Videoconferencias con Invitados Especiales*

Durante el curso presentaremos 6 Videoconferencias exclusivas con referentes del sector y especialistas en gestión de calidad turística.

Lic. Alejandro López | *Director de la Red de Turismo Accesible Argentina*



Alejandro es Lic. en Turismo, Tec. Superior en Hotelería, Prof. de Educación Física y tiene un Posgrado en Gestión de Políticas Públicas. Preside la Comisión de Turismo Accesible Cámara Argentina de Turismo - CAT. Es responsable de Turismo Accesible en la Defensoría del Turista, adjuntía de la Defensoría del Pueblo CABA. Es Docente de la cátedra Turismo Accesible UNDAV y Columnista en la TV Pública. Escribió el libro "Turismo Accesible. Una mirada profunda sobre la accesibilidad turística por un Turismo para todos" declarado de "interés" por la Honorable Cámara de Diputados de la Nación. Tiene un hermano con discapacidad motriz (parálisis cerebral severa) con el que comparte su pasión por el Turismo.

Objetivos del Curso

Que los estudiantes logren:

- Conocer el marco teórico del Turismo Accesible y la atención a la diversidad turística.
- Comprender los conceptos y fundamentos claves del Turismo Accesible, la Accesibilidad, la cadena de accesibilidad y el diseño universal, aplicadas desde la mirada del cliente con discapacidad y/o movilidad reducida.

- Interpretar la demanda del Turismo Accesible como diversidad turística, comprendiendo la oportunidad de generar nuevos mercados específicos.
- Conocer el marco legal más representativo de la Discapacidad y el Turismo Accesible para la atención a esta gran demanda.
- Dominar el conocimiento teórico y técnico para las intervenciones que hay que tener en cuenta a la hora de planificar un servicio turístico accesible.
- Reconocer y aplicar las formas de atención y trato hacia las personas con discapacidad en turismo.

Condiciones | Duración y Modalidad

Duración: 2 meses

Modalidad: 100% online a través de una plataforma de educación a distancia de la Escuela de Gestión & Innovación de Turismo Accesible

Comienzo: Lunes 17 de Mayo

Propuestas Educativas:

- Se realizarán 6 clases magistrales los días jueves de 18 a 20 horas, a través de Zoom. Las Videoconferencias serán grabadas y subidas a la Plataforma.
- Análisis de casos prácticos en el contexto nacional e internacional.
- Networking

Más información: escuela@redturismoaccesible.com.ar

Web: <https://bit.ly/escuelaegita>

