



FORMACION EN ACCESIBILIDAD y ATENCION AL CLIENTE CON DISCAPACIDAD Y OTRAS NECESIDADES DIVERSAS

DELIVERING SPECIFIC TRAINING AND ADVICE TO SMES

PROYECTO GREENWAYS4ALL

¿Sabrías cómo atender a una persona invidente en tu restaurante?

¿Has probado alguna vez a moverte en silla de ruedas por un hotel?

¿Serías capaz de comunicarte con una persona con discapacidad auditiva?

¿Sabes cómo dirigirte a un cliente con discapacidad intelectual?

¿Sabes cómo organizar una actividad de turismo activo adaptado?

¡No te pierdas este curso!

PROGRAMA

Jueves, 09 de Marzo de 2017

Lugar de celebración: Centro de Interpretación Vía Verde de la Sierra. Olvera. Cádiz.

Apertura y Bienvenida. Francisco Párraga. Alcalde de Olvera. Isabel Moreno. Presidenta de la Fundación Vía Verde de la Sierra.

09.00 – 14:30. BLOQUE I - FORMACIÓN EN TURISMO ACCESIBLE Y ATENCIÓN AL CLIENTE CON DISCAPACIDAD Y OTRAS NECESIDADES DIVERSAS

09:00. Avances del proyecto Greenways4All. Arantxa Hernández. Fundación de los Ferrocarriles Españoles

09:10. Presentación de la Oferta Turística Accesible en el entorno de la Vía Verde de la Vía Verde de la Sierra. Resultados del proyecto GW4ALL. Isabel Morales. Fundación Vía Verde de la Sierra.

09:30. FORMACIÓN. Turismo Accesible y Atención al Cliente con discapacidad y otras necesidades diversas. Isidro Martín. PREDIF

9:30 – 11:30 h Atención al cliente con necesidades de accesibilidad (primera parte)

- Explicación y diferenciación de términos conceptuales
- Tipología de discapacidades: física, visual, auditiva, intelectual, enfermedad mental
- Las consecuencias de las grandes discapacidades en el desarrollo de la actividad turística de las personas afectadas
- Pautas de atención al cliente con discapacidad física y visual



Co-funded by the COSME programme
of the European Union

www.greenways4all.org

#Greenways4ALL

DISCLAIMER: The sole responsibility of this publication lies with the author.
The European Commission is not responsible for any use that may be made of the information contained there.



11:30 – 12:00 h Pausa café

12:00 – 13:00 h Actividad práctica: Ponte en mi lugar

- Los participantes harán un recorrido por el edificio en el que se imparte el curso utilizando sillas de ruedas, antifaces y bastones para ponerse en la situación de una persona con discapacidad.

13:30 – 14:30 h Atención al cliente con necesidades de accesibilidad (segunda parte)

- Pautas de atención al cliente con discapacidades auditivas y cognitivas.
- Otro tipo de necesidades de accesibilidad.

14:30 – 15:30 – Tiempo para comer. No incluido.

15:30 – 17:30. BLOQUE II - FORMACIÓN EN TURISMO ACCESIBLE Y ATENCIÓN AL CLIENTE CON DISCAPACIDAD Y OTRAS NECESIDADES DIVERSAS

15:30 h - 16:30 h Cómo organizar actividades accesibles

- Se ofrecerán pautas para la organización de actividades de deporte activo, visitas guiadas, culturales y de otro tipo. Se destacarán algunas buenas prácticas puestas en marcha en establecimientos y destinos.

16:30 h – 17:30 h Actividad práctica de atención al público

- Se utilizarán las instalaciones en las que se imparte el curso para hacer una práctica de atención al público en restaurante y alojamiento, en la que los alumnos aprenderán cómo atender a personas con distintas discapacidades (visuales, auditivas, físicas, etc.). Estación de Olvera. Restaurante y hotel.

17:30 h Fin de la Jornada. Firma del Pacto Local por la Accesibilidad y Foto de grupo.

Convoca: Fundación Vía Verde de la Sierra
Imparte: PREDIF
Coordina: Fundación de los Ferrocarriles Españoles



Co-funded by the COSME programme
of the European Union

www.greenways4all.org

#Greenways4ALL

DISCLAIMER: The sole responsibility of this publication lies with the author.
The European Commission is not responsible for any use that may be made of the information contained there.