

## JORNADA FORMATIVA

### EXCEL·LÈNCIA EN TRACTE I SERVEI A PERSONES AMB DICAPACITAT

Lloc: A determinar                      Data: 03 d'abril del 2019                      hora: 10:00 – 14:00

Ponent: Clara Gil, docent i directora Fundació Handisport.

Públic objectiu: Professionals

- ✓ **OBJECTIU 1:** Oferir un servei de qualitat adequat a les necessitats dels nostres clients.
- ✓ **OBJECTIU 2:** Conèixer quines són les principals necessitats dels turistes amb discapacitat i/o necessitats especials
- ✓ **OBJECTIU 3:** Reconèixer i identificar els recursos dels quals disposem

### Contingut

1. Conceptes generals
  - 1.1. Què és el turisme accessible?
  - 1.2. Què és la discapacitat?
  - 1.3. Tipus de discapacitat
  - 1.4. La persona i el seu entorn
  - 1.5. Principis bàsics
2. Pautes d'atenció a persones amb discapacitat intel·lectual, mental, visual, auditiva i física
3. Eines de comunicació i informació
  - 3.1. El llenguatge, el missatge i les formes
  - 3.2. La comunicació eficaç i les principals barreres
  - 3.3. Com projectar una imatge positiva a través de l'atenció al client amb necessitats especials
4. Eines per a diagnosticar el nostre entorn professional i millorar-lo
  - 4.1. Bones pràctiques de Turisme Accessible a Espanya
  - 4.2. Normatives bàsiques
  - 4.3. Requisits bàsics d'accessibilitat (en el medi físic, entorn, tecnologies i comunicació)

Es prega realitzar la inscripció al següent enllaç:

<https://goo.gl/forms/ohnThGbc6QZK3A972>