

¿Cómo promocionar mi negocio turístico accesible?

—
Luis Casado
—



¿Qué es el Marketing Inclusivo?

$$\lim_{x \rightarrow \infty} \left(\frac{x^2}{x} + 0.001 \right)$$

¿Serías capaz de leer la fórmula?
¿Cómo te sientes?

Bienvenidos a la discapacidad visual

- **Millones de personas excluidas** en la era de la imagen
- Discapacidad = cuando algo está mal diseñado



¿Qué es el marketing inclusivo en turismo?

Marketing Inclusivo =  Estrategia + Oferta x  Diseño Para Todos

¿Qué es el marketing inclusivo en turismo?



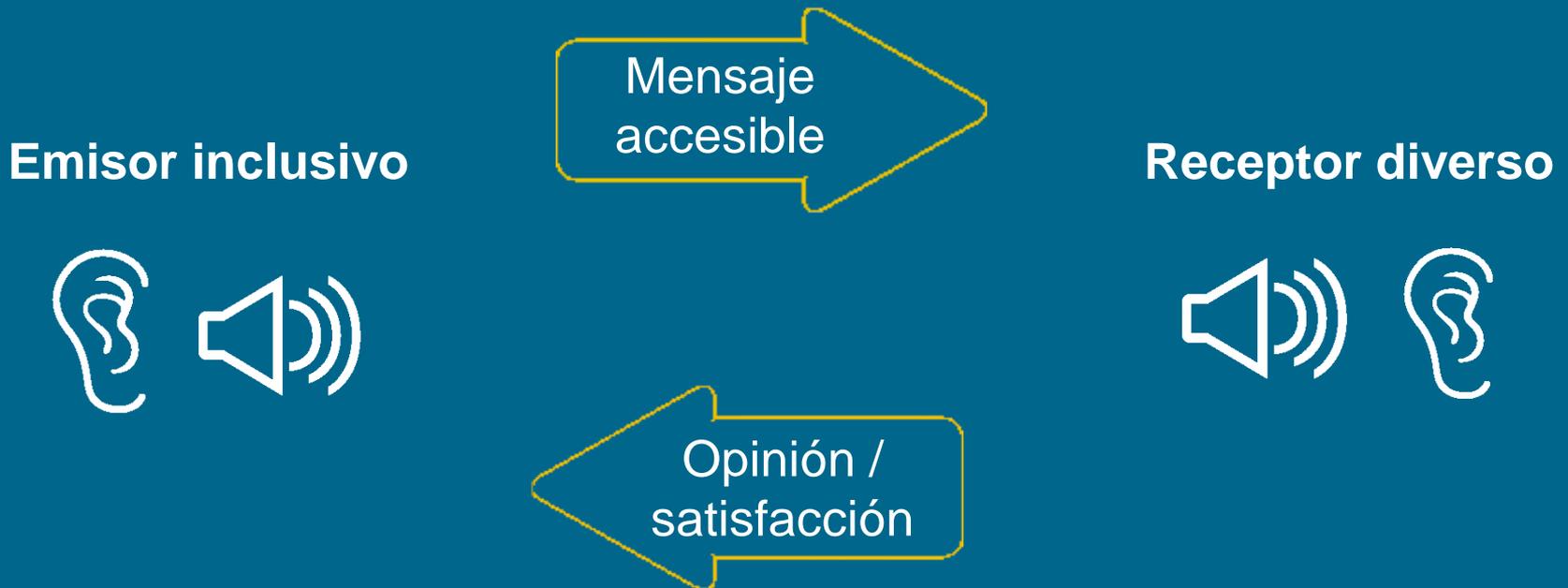
Estrategia = Inclusión interna + Inclusión externa



Oferta = mix inclusivo = satisfacción universal

- **Productos y servicios turísticos** = cadena de la accesibilidad diseñada para / con todos
- **Precios** = asequibles y con medidas de acción positiva
- **Canales de venta** = accesibles, especializados y generalistas
- **Comunicación** = transmitir información y enamorar de modo inclusivo.

La comunicación en modo inclusivo



¿Cómo es el mensaje inclusivo y accesible?

1 Con información fiable, rigurosa y completa

- Cuidado con las **falsas expectativas**
- El 94% de los que buscan un viaje considera importante la **información sobre accesibilidad**
- Información **rigurosa y objetiva**
- Descripciones completas



SIA

2 Representativo de la diversidad social

- Incluir a **personas con diversidad** en tus **acciones de comunicación**
- Con **respeto** y sin paternalismos.
- **Normalizando** la diversidad funcional.
- Con **lenguaje correcto** = personas con discapacidad o personas con diversidad funcional.



Imagen Devenams Verano 2013

3 Mensaje perceptible para todos

- Con información destinada a los **5 sentidos**: oído, tacto, vista, gusto y olfato.
- Con **vídeos SAS** (subtitulados, audio entendibles y signados).
- Con **diseño gráfico para todos** en folletos y guías:
 - Alto contraste de color.
 - Tamaño mínimo de 12 puntos.
 - Estructuras lógicas y claras.
- Información en **braille, lengua de signos y audio**.



Imagen del spot “La locura de ser padres”

4 Mensaje entendible por todos

- Mensaje fácil con **frases cortas**.
- Lenguaje **sencillo, claro, directo y cotidiano**.
- Usando **lectura fácil**
- Incluyendo **pictogramas, imágenes y diseño** para facilitar la comprensión



Guía de turismo de Elche en lectura fácil

5 Mensaje adaptado al potencial accesible del canal

- Con **Accesibilidad universal** en:
 - Webs (mínimo doble A). A google le gusta mucho!
 - Newsletters, blogs y publicidades
 - Contenidos que comparto en redes sociales
 - Aplicaciones para el móvil, nuestro sexto sentido
 - Descargas de información accesible: QR, NFC, Beacons.
 - Audio guías y signo guías.
- **Realidad Aumentada** con información turística y de accesibilidad.



www.novoart.com

10 ideas eficaces de **comunicación** comercial **inclusiva**

- Lo **anterior** es necesario para ser **inclusivos**.
- Lo que **sigue** son sugerencias para ser más **comerciales**.

1 Informa en Web y folletos de la accesibilidad real de tu negocio

- Sección en la **Web con info sobre tu accesibilidad** fiable, completa y rigurosa.
- **Imágenes de apoyo** a tus explicaciones.
- Que sea sección descargable en **PDF accesible**.
- Pon esta **info en tu folleto físico** y distribúyelo en puntos de información turística.
- No te olvides del **SEO** con palabras como accesible, discapacidad, aseo adaptado, sillas de ruedas, bucle magnético,



Parque de las ciencias de Granada

2 Facilita la resolución personalizada de dudas

- Con info e interacción multimedia y **multisentidos**
- Siempre **humanizando y personalizando** el servicio de **atención**
- **Tradicionales** básicos: correo y teléfono
- **Redes sociales:** Whatsapp, Twitter y Facebook
- **Vídeo llamadas:** Skype y Facetime.



YES HOTEL ROMA – COMO CONTACTARNOS

Podéis hacer una reserva on line a través de nuestro seguro sistema de reserve hoy. Reservar online os da y mejores precios inmediatamente y todas las reservas se confirman en el momento.

Si tenéis alguna porque estaremos mas que encantados en ayudarlos con vuestro alojamiento en Roma. Co vuestro e-mail sera automaticamente enviado consulta o preferis reservar directamente con nuestros agent info@yeshotelrome.com.

Reservas y consultas tambien por fax al + 39 06 44363829 y telefono al +39 06 44363836.

Travel professionals GDS hotel codes: Sabre UZ77820, Apollo UZ26894, Worldspan UZ15141, Amadeus UZ

Estamos siempre disponibles en línea a través de Skype. Nuestra dirección es yes-hotel-rome

Leave a MESSAGE

NAME *

COUNTRY *

SURNAME *

QUESTIONS OR C

www.yeshotelrome.com

3 Muestra a tus clientes satisfechos

- Incluye en **tu blog o vídeo blog** las **experiencias** sinceras de tus clientes satisfechos
- Integra la **diversidad**
- **Agradéceles** su simpatía y su confianza en las redes sociales
- **No fuerces** ni que se te vea el plumero comercial. ;)
- Funcionan los **vídeos cortos** con **mini entrevistas** experienciales



Canal en Youtube del Hotel Entremares (La Manga)

4umenta el atractivo de tu negocio con info sobre el entorno accesible:

- Completa tu Web con información sobre la **accesibilidad** de tu **entorno**.
- Colabora con esa otra **oferta accesible de tu entorno**.
- Refleja la **cadena accesible** de la que formas parte.

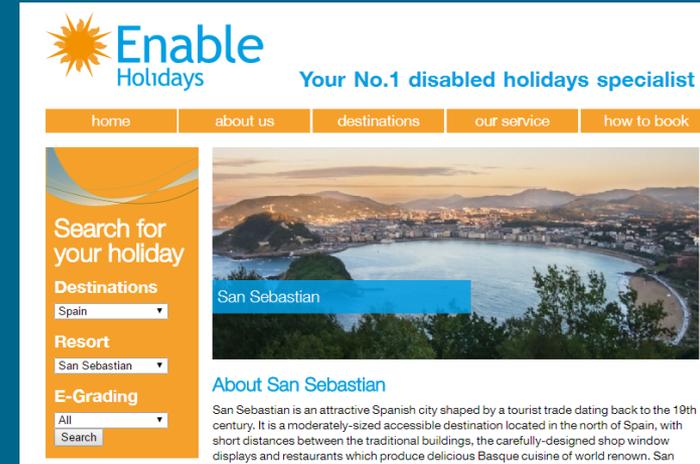


Fundación Handix. Sillero esquiando en Cerler.

5 Date a conocer como recurso accesible a las agencias especializadas y generalistas

- Agencias:
 - **Españolas:** Travel Experience, vacaciones Accesibles, Accesitravel o Triana Viajes
 - **Reino Unido:** Enable holidays o Disabled Access Holidays .
 - **Francia:** Adaptours.
 - **Dinamarca:** Sustravel.

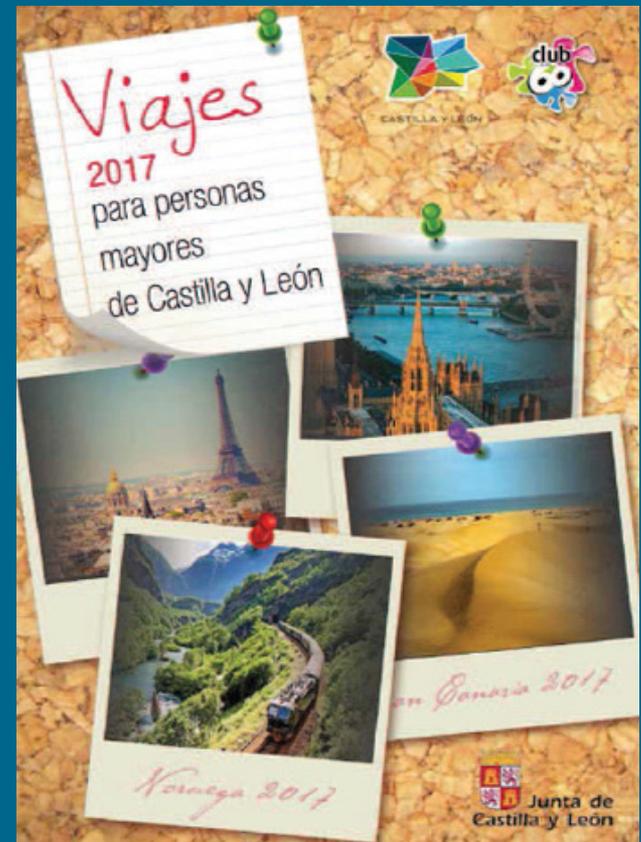
- **Contacta personalmente** con ellos: que te conozcan.
- También a las **agencias generalistas** que trabajan el **segmento senior**.



www.enableholidays.com

6 Contempla en tu plan comercial a las asociaciones de la discapacidad

- Asociaciones que gestionan **programas vacacionales** como CERMI, COCEMFE, PREDIF u ONCE
- Asociaciones **cercanas y de mercados emisores**: Club de los 60 (Junta Castilla león), Aspanias (Burgos), Fekoor y Gorabide (Vizcaya), Ibili (Navarra)...
- Aprovecha las **ferias**: Fitur, el Salón Sin Barreras de Bilbao (octubre) y Salón de la Autonomía de Toulouse (marzo).



Fuente: jcyl.es

7 Introdúcete en los directorios de turismo accesible

- **Directorios** como EqualitasVitae.com o Pantou.org
- Con **info fiable, completa y rigurosa**
- Con **imágenes de tu accesibilidad** pero también de tu atractivo.



www.equalitasvitae.com .El Batán de Villava

8 Convince de tu calidad a los prescriptores de turismo accesible

- Crea **fam trips** con blogueros, agencias y tour operadores especializados en turismo accesible.
- **Visibilidad, credibilidad** e ideas de mejora.
- Algunos como **Silleros Viajeros** o **Martyn Sibley**.
- Colabora con los **recursos accesibles de tu entorno**.



www.sillerosviajeros.com

Bremen en silla de ruedas

9 Envía presentaciones y notas de prensa a medios especializados en discapacidad y mercado senior

- En **Discapacidad**: discapnet, servimedia, Europa Press, la ciudad accesible, etc.
- En **tercera edad**: Senda Senior o Mayormente.

Formigal y la Fundación Deporte Solidario impulsan el esquí adaptado para personas con discapacidad visual

El programa "Esquí para todos", se acercará a lo largo de toda esta temporada el deporte del esquí a las personas con discapacidad visual.

25/01/2015 *Nota de Prensa*

Por segunda temporada consecutiva, la Escuela de Esquí de Formigal con el apoyo de la Fundación Deporte Solidario y Aramón, organiza el programa "ESQUI PARA TODOS", que acercará a lo largo de toda esta temporada 2014 /2015 el deporte del esquí a las personas con discapacidad visual.

El programa trata de impulsar la normalización de la discapacidad en las pistas de esquí. En palabras de su responsable, Arancha Jiménez, "El esquí es un deporte que pueden practicar perfectamente todas las personas, sólo es cuestión de saber cómo hacerlo para que produzca el mismo disfrute y sea seguro. De momento –añade–, impulsamos su práctica entre las personas con limitaciones visuales pero la idea de futuro es ampliarlo a otros colectivos con discapacidad".

Precios subvencionados

El programa, que ofrece paquetes semanales y diarios, permitirá esquiar a personas con baja o nula visión por 42 euros los sábados, domingos y festivos, y por 35 euros entre semana. Estos precios, sensiblemente inferiores a las tarifas habituales gracias a la subvención de la Fundación Deporte Solidario, incluyen 3 horas de profesor / guía y pase de pistas diario. Si fuera necesario alquilar material, el coste se incrementaría en 10 euros.

Del mismo modo, la opción semanal permitirá esquiar por 330 euros semanales del 14 al 19 de diciembre y del 22 al 27 de marzo. Este precio incluye además del paquete diario para los 6 días, el alojamiento del esquiador en media pensión durante 5 noches. Si el esquiador fuera acompañado por una persona, la estancia en media pensión se incrementaría en 250 euros.

Confianza y seguridad



www.discapnet.com

Oferta de esquí adaptado a personas con discapacidad visual en Formigal.

10 Conoce y mide la experiencia de tus clientes

- Haz **encuestas de satisfacción y mejora**.
- Proponlas en clave fácil, divertida y constructiva.
- Haz también preguntas abiertas = fuente genial y gratuita de ideas.
- Hazlas tú mismo con Formularios de Google.
- Testa su accesibilidad.

HOTEL CASA CORNEL ***
Cerler - Valle de Benasque - Pirineo-Aragonés

Tu Hotel con encanto y...

Inicio Habitaciones Restaurante Situación Actividades Noticias Ofertas Contactar Fotos

Inicio | Encuesta de Satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Estimado cliente.
Con el fin de mejorar la calidad de nuestros servicios y asegurar la satisfacción de todos nuestros visitantes, agradeceríamos respondiera a este cuestionario. Puntué del 1 (Muy mal) al 5 (muy bien) los siguientes aspectos de este establecimiento.

Instalaciones Generales

Ambiente y Decoración * 1 2 3 4 5

Comodidad y Confort * 1 2 3 4 5

Equipamiento e Instalaciones * 1 2 3 4 5

Recepción * 1 2 3 4 5

Relación Calidad / Precio * 1 2 3 4 5

Hospitalidad y Trato * 1 2 3 4 5

www.casacornel.com

Y para acabar un triple consejo /
sugerencia...



Escucha.
Piensa.
Incluye.

¡Muchas gracias!