

Il corso è promosso dalla

**Associazione Tuscaneasy**  
Vicolo Passerini, 8 - 52044 Cortona AR

Con la collaborazione di:



PEGASO Srl

Corsi di formazione



**TURISMO**  
**sostenibile e accessibile**

**Formazione all'accoglienza**

Per informazioni e contatti:

[tuscaneasy@icarocortona.it](mailto:tuscaneasy@icarocortona.it)

[l.neri@icarocortona.it](mailto:l.neri@icarocortona.it) - 0575 638374

[www.tuscaneasy.com](http://www.tuscaneasy.com)



**6 maggio**

Foiano della Chiana

**7 maggio**

Marciano e Lucignano

**13 maggio**

Castiglion Fiorentino

**14 maggio**

Cortona

Il corso si terrà dalle ore 15:00 alle ore 17:30

[www.tuscaneasy.com](http://www.tuscaneasy.com)



# TURISMO sostenibile e accessibile formazione all'accoglienza

## Contesto di riferimento e obiettivi

---

Il tema dell'accoglienza e quello dell'accessibilità stanno acquisendo un ruolo sempre più importante per gli operatori del comparto turistico. Le persone affette da disabilità e gli anziani rappresentano un segmento di mercato significativo destinato a crescere ulteriormente nei prossimi anni. Alcune stime indicano per il nostro territorio una potenzialità economica di questo nuovo segmento di mercato che può raggiungere in poco tempo cifre dell'ordine di 100 milioni di euro. Soddisfare un cliente con bisogni speciali significa, prima di tutto, capire quali sono le sue esigenze cercando di comprenderne le specificità in modo tale da poter rispondere alle sue richieste con un prodotto/servizio su misura. Gli operatori turistici per poter offrire un prodotto di qualità devono avere una formazione adeguata ed essere in possesso di competenze professionali per accogliere la clientela nel migliore dei modi, garantendo al turista un elevato grado di soddisfazione e allo stesso tempo incrementando la propria redditività. In base ad una ricerca specifica, effettuata negli USA, il valore di una accoglienza preparata e formata risulta del tutto paragonabile alla eliminazione stessa delle barriere (Best Practice in Accessible Tourism, Aut. VV. 2013, Channel View Publications)

Per la realizzazione di un efficace prodotto/servizio, nell'ambito del turismo accessibile, è necessario:

- conoscere le esigenze dei clienti destinatari;
- formare operatori qualificati in grado di comprendere richieste specifiche nelle fasi di accoglienza e capaci di relazionarsi con la clientela;
- mettere a disposizione strutture turistiche, spazi costruiti o aperti in grado di rispondere alle prestazioni di accessibilità previste dalla normativa vigente;
- facilitare l'accesso ad informazioni specifiche, attendibili, verificate ed aggiornate.

Allo scopo di sviluppare nella Valdichiana aretina il turismo sostenibile ed accessibile, strumento di nuove opportunità di imprese ed occupazione, si è formata una Associazione volontaria ed autofinanziata di operatori economici, culturali e istituzionali, denominatasi Tuscaneasy che, tra le altre iniziative in corso, intende avviare un processo di formazione

all'accoglienza per tutti gli operatori, gli enti e le istituzioni del territorio. Il corso, promosso dall'Associazione in via gratuita, intende dare ampio spazio a testimonianze ed esperienze dirette, a livello nazionale ed internazionale, sulle modalità e sul valore di una accoglienza preparata, in modo da offrire indicazioni concrete per lo sviluppo del turismo accessibile.

## Contenuti

---

I temi trattati, introdotti con una presentazione generale sulle finalità dell'Associazione, sono:

- La comunicazione: elementi di base dei meccanismi comunicativi e relazionali.
- Lo stigma (ovvero il pregiudizio): testimonianze raccontate da persone che vivono situazioni di grave disabilità.
- La rete: modelli e strutture disponibili o già esistenti per l'assistenza ed il sostegno alla disabilità.
- Buone Pratiche: indicazioni di carattere tecnico-normativo a garanzia dell'accessibilità e fruibilità delle strutture.

I temi saranno sviluppati da personale specializzato (medici, psicologi, professori universitari, operatori del sociale) con un uso esteso di esperienze e testimonianze dirette.

Al termine degli interventi, previsti in un arco di tempo di due ore circa, sarà dato spazio a domande da parte dei partecipanti al corso sui temi e sulle esperienze presentate.

## Destinatari

---

Responsabili di strutture ricettive, ristoranti, bar e pasticcerie, operatori turistici (musei, aree archeologiche, eventi culturali ed intrattenimenti), imprese dei trasporti e associazioni di assistenza alle persone, altri enti/imprese interessate.

## Sede

---

Castiglion Fiorentino, Cortona, Foiano, Lucignano e Marciano in strutture organizzate e accessibili messe a disposizione dall'Associazione.