

“Gestione e accoglienza dei clienti con disabilità”

CORSO di FORMAZIONE **per Attività Commerciali (ricettività, ristorazione, commercio)** **dei territori di Bergamo e Brescia**

E' in partenza un nuovo corso formativo, **on line e gratuito**, organizzato dal **Progetto S.T.A.I.** (Servizi per un Turismo Accessibile ed Inclusivo) e rivolto alle **Attività Commerciali (ricettività, ristorazione, commercio)** dei territori di **Bergamo e Brescia**.

Il corso fornisce informazioni utili per **rispondere alle esigenze dei clienti con disabilità** e aumentare il grado di soddisfazione di questa tipologia di clientela, anche nell'interesse commerciale dell'imprenditore.

La partecipazione alla formazione prescinde dalle caratteristiche architettoniche della propria struttura e non comporta nessun impegno di adeguamento strutturale dei locali.

Il tema del corso sono le **azioni che si possono attuare per migliorare l'accoglienza e la gestione dei clienti con disabilità** (motoria, visiva, uditiva, intellettuale-relazionale) e con esigenze specifiche (persone anziane; famiglie con bambini; persone obese; donne in gravidanza; persone con problemi di salute, ecc).

Sia in Italia che in Lombardia **almeno 1 cittadino su 4 è persona con disabilità o anziana**.

Il Corso si svolge ON LINE in modalità VIDEO-CALL su piattaforma Teams.

Il programma si articola su 3 date:

- lunedì 08 aprile 2024 ore 15.00-16.00
- lunedì 15 aprile 2024 ore 15.00-16.00
- lunedì 22 aprile 2024 ore 15.00-16.00

Destinatari del corso:

Titolari, gestori, operatori di attività commerciali (ricettività, ristorazione, commercio) dei territori di Bergamo e Brescia.

Per partecipare è **necessario iscriversi** al seguente link:

<https://forms.gle/rCfwzCu25Q7RzCir5>

entro e non oltre il 29 marzo 2024.

Il corso partirà previo raggiungimento di un numero minimo di iscritti.

Riceverete via mail la conferma dell'avvio del corso e il link per partecipare alle video-call.

Chi avrà partecipato ai 3 incontri riceverà un **attestato di partecipazione**.

Presentazione del corso:

Il progetto STAI è finanziato dalla **Presidenza del Consiglio dei Ministri** e da **Regione Lombardia**.

Viene realizzato grazie alla collaborazione tra numerosi enti: **Visit Bergamo** (capofila), **Visit Brescia**, i **Comuni di Bergamo e Brescia**, le **Province di Bergamo e Brescia**, alcune delle principali associazioni di persone con disabilità in Lombardia (**Ledha, Aias Ets Milano, Uici, Anffas, Anmic, Anmil, Ens**).

Programma del corso:

MODULO A – DISABILITA'

- Chi sono i clienti con disabilità e con esigenze specifiche
- Perché sono un segmento di mercato interessante per gli imprenditori

MODULO B – TURISMO ACCESSIBILE

- Quali sono le esigenze dei clienti a seconda delle loro disabilità
- Come costruire un'offerta commerciale appetibile per i clienti con disabilità

MODULO C – RELAZIONARSI COI CLIENTI CON DISABILITA'

- La relazione e la comunicazione coi clienti con disabilità motoria, visiva, uditiva, intellettiva-relazionale.

Partner Istituzionali

Progetto realizzato con il contributo della



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ufficio per le politiche in favore delle persone con disabilità



Regione
Lombardia



inLOMBARDIA