



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI  
Fundació URV

# Turismo Inclusivo: Buenas Prácticas en la Atención al Cliente



## Ficha Técnica

---

**Dirigido a:**

Esta formación se dirige a personal de hostelería y restauración, agentes de atención al público en agencias de viajes, equipamientos y oficinas de turismo, guías turísticos y profesionales del turismo.

**Código:**

CTURINT-A1-2026-1

**Título al que da derecho:**

Certificado de aprovechamiento

**Objetivos:**

Proporcionar al personal del sector turístico los conocimientos y las herramientas necesarias para ofrecer una atención al cliente inclusiva y accesible, identificando las necesidades de personas con diferentes tipos de discapacidad, aplicando buenas prácticas de comunicación y adaptación de los servicios, y fomentando una actitud profesional proactiva orientada a la calidad y a la mejora de la experiencia turística universal.

**Dirección:**

Marta Nel-Lo Andreu

**Coordinación académica:**

Constanza Grasso

**Docentes:**

Constanza Grasso

Marta Nel-Lo Andreu

Noemí Rabassa Figueras

**Duración:**

30 h

**Impartición:**

presencial

**Idiomas en que se imparte:**

Español, Catalán

**Fechas:**

del 07/04/2026 al 26/05/2026

**Horario:**

Martes de 16 a 20 h.

**Ubicación:**

Facultad de Turismo y Geografía (Vila-seca)

**Precio:**

500

Contacto FURV:

Laura Castellà - [laura.castella@fundacio.urv.cat](mailto:laura.castella@fundacio.urv.cat)

Teléfono de contacto:

[977 779 960](tel:977779960)

## Programa

---

Módulo:	Turismo inclusivo: buenas prácticas en la atención al cliente
Duración:	30 h.
Idiomas:	Catalán - Castellano
Contenido:	<p><b>Módulo 1- Fundamentos de la accesibilidad y la inclusión en el turismo (4 h)</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Accesibilidad universal, inclusión y diseño para todos.</li><li>2. Tipologías de discapacidades: física, sensorial, cognitiva, mental y múltiple.</li><li>3. Derechos de las personas con discapacidad y normativa de accesibilidad turística.</li><li>4. Beneficios de la inclusión para empresas y destinos: la cadena de valor accesible.</li><li>5. La atención como pilar de la calidad turística: el <i>Customer Experience Journey</i>.</li></ol>

---

### **Módulo 2- Atención inclusiva al cliente y comunicación accesible (16 h)**

1. Necesidades específicas según el tipo de discapacidad.
2. Comunicación accesible: uso de gestos, lenguaje claro, simplificación de la información.
3. Adaptación de los servicios y espacios en alojamientos, restaurantes, oficinas de turismo y actividades guiadas.
4. Consejos prácticos para ofrecer una atención respetuosa, empática y eficiente.
5. Creación de contenido y accesibilidad digital.
6. Soportes adaptados: folletos, menús, vídeos, correos electrónicos, etc.
7. Recursos accesibles: braille, códigos QR, audioguías, subtítulos, pictogramas, señalética, etc.
8. Uso de tecnología: aplicaciones móviles, realidad aumentada, asistentes digitales.
9. Expertos invitados.

---

### **Módulo 3- Salidas de trabajo de campo y aprendizaje mediante la observación (10 h)**

1. Visita a un destino/recurso/equipamiento para evaluar su accesibilidad. Elaboración de propuestas de mejora por parte de los participantes.
2. Estudio de casos reales. Observación con roles asignados.
3. Elaboración de fichas de análisis y exposición en grupo de las observaciones.

**Fundación URV. Centro de Formación Permanente**  
Av Onze de Setembre, 112. 43203 REUS  
(+34) 977 779 950  
[formacio@fundacio.urv.cat](mailto:formacio@fundacio.urv.cat)

**[www.fundacio.urv.cat/formacio](http://www.fundacio.urv.cat/formacio)**  
[Linkedin](#) | [Twitter](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#)