



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-A1-2O26-1

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

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: **Módulo 1- Fundamentos de la accesibilidad y la inclusión en el turismo (4 h)**

1. Accesibilidad universal, inclusión y diseño para todos.
2. Tipologías de discapacidades: física, sensorial, cognitiva, mental y múltiple.
3. Derechos de las personas con discapacidad y normativa de accesibilidad turística.
4. Beneficios de la inclusión para empresas y destinos: la cadena de valor accesible.
5. La atención como pilar de la calidad turística: el *Customer Experience Journey*.

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

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