

Nell'ambito del progetto Interreg Alcotra PATRIM - PITER ALPIMED,  
l'ATL del Cuneese - soggetto attuatore del Comune di Cuneo | Parco fluviale Gesso  
e Stura - propone un

## **CORSO DI FORMAZIONE PER OPERATORI TURISTICI DEDICATO AL TURISMO INCLUSIVO E ACCESSIBILE**

### **INFORMAZIONI UTILI**

- 9 moduli per un totale di 22 ore di formazione online, in diretta su piattaforma ZOOM.
- Gli iscritti riceveranno il giorno precedente ciascun modulo formativo il link per collegarsi in diretta.
- Agli iscritti verranno forniti slide, esercizi e approfondimenti, video/letture sulle tematiche trattate.
- In alcuni moduli è previsto l'intervento di ospiti speciali come testimonial per una concreta applicazione degli argomenti trattati.
- L'adesione al corso è completamente gratuita.

## DESTINATARI DELLA FORMAZIONE

- operatori della filiera turistica
- gestori di hotel e strutture ricettive
- tour operator e agenti di viaggio
- guide turistiche, alpine e naturalistiche, accompagnatori turistici, cicloturistici e di turismo equestre, maestri di sci
- addetti agli uffici turistici e punti informativi
- allievi degli Istituti d'Istruzione Superiore per il turismo e studenti di discipline turistiche

## OBIETTIVO DELLA FORMAZIONE

- creare competenze per migliorare sé stessi, il proprio lavoro e il proprio territorio
- diffondere la cultura dell'attenzione, della cura, della gentilezza
- aiutare gli operatori del settore a comprendere le esigenze di diverse tipologie di clienti (famiglie, anziani, persone con disabilità sensoriale, motoria e relazionale) per costruire pacchetti esperienziali sempre più accessibili e inclusivi

## COMPETENZE ACQUISITE NELLA FORMAZIONE

- essere in grado di creare offerte turistiche più inclusive e coinvolgenti
- generare fiducia nel cliente
- conoscere i vantaggi derivanti dall'essere una struttura accessibile e inclusiva
- creare offerte differenzianti rispetto al mercato standard con servizi personalizzati
- sviluppare capacità di immedesimazione ed empatia per offrire un migliore servizio
- ideare Pacchetti Turistici per Tutti includendo esperienze multisensoriali

## FORMATORI

Paola Barbieri | Formatrice esperta in comunicazione e disabilità

Giulia Lamarca | Psicologa, writer, travel blogger in carrozzina

Franco Lepore | Disability manager presso Città di Torino, Presidente UICI Piemonte

Arianna Porzi | Presidente ANGSA Associazione Nazionale Genitori Soggetti Autistici

Brunella Manzardo | Ricercatrice, esperta in comunicazione e cultura accessibile

Andrea Panattoni | Co-founder Cityfriend, consulente comunicazione tour operator

Alessandro Parisi | Co-founder Cityfriend, referente nazionale ANFFAS Giovani

Luisa Pavesi | Co-founder Cityfriend, consulente marketing in ambito turistico

Alessandra Brosio | Architetto specializzato in progettazione accessibile

## PROGRAMMA DEI WEBINAR | 9 MODULI ONLINE

17 febbraio 2021 - h.14:30/16:30

**MODULO CUSTOMER CARE INCLUSIVO - BE KIND | 2 ore**

*Luisa Pavesi, Andrea Panattoni, Alessandro Parisi*

Breve presentazione del progetto Alpimed Patrim di Luca Gautero, Direttore del Parco fluviale Gesso e Stura

Saluto di Daniela Salvestrin, Direttore dell'ATL del Cuneese (ente organizzatore del percorso formativo).

Breve presentazione di Cityfriend, startup innovativa a vocazione sociale. Presentazione programma del corso.

I numeri del turismo inclusivo in Italia e in Europa. La situazione attuale. Previsioni di sviluppo e crescita.

Customer care inclusivo: l'importanza dell'approccio sincero e gentile.

24 febbraio 2021 - h.14:30/16:30

**MODULO TURISMO INCLUSIVO E ACCESSIBILE | 2 ore**

*Paola Barbieri*

Introduzione alla disabilità. Dalle barriere all'accessibilità. Accoglienza inclusiva e dinamiche relazionali nei confronti della famiglia per un servizio di elevato standard verso tutti i componenti, con o senza disabilità.

3 marzo 2021 - h.14:30/17:30

**MODULO FAMILY, ANZIANI, PERSONE CON DISABILITÀ MOTORIA | 3 ore**

*Alessandra Brosio, Giulia Lamarca*

Conoscere le esigenze delle famiglie, delle persone anziane e di quelle con disabilità motoria nel tempo libero per creare soluzioni innovative e funzionali. Definire i parametri dell'accessibilità motoria.

8 marzo 2021 - h.14:30/17:30

**MODULO PERSONE CON DISABILITÀ SENSORIALE | 3 ore**

*Franco Lepore*

Acquisire competenze di base per quanto riguarda l'accoglienza, le esigenze, le dinamiche di vacanza delle persone con disabilità sensoriale. Come migliorare la comunicazione imparando a descrivere in modo adeguato servizi e contenuti. Definire i parametri dell'accessibilità sensoriale.

17 marzo 2021 - h.14:30/17:30

**MODULO PERSONE CON DISABILITÀ RELAZIONALE/INTELLETTIVA | 3 ore**

*Angelo Cerracchio, Alessandro Parisi*

Acquisire competenze di base per quanto riguarda l'accoglienza, le esigenze, le dinamiche di vacanza delle persone con disabilità relazionale/intellettuale. Definizione dell'autismo e delle esigenze in viaggio da parte delle persone autistiche.

24 marzo 2021 - h.14:30/16:30

**MODULO TECNOLOGIA E TURISMO | 2 ore**

*Luisa Pavesi*

APP e tecnologie innovative utili per lo sviluppo di un'offerta turistica inclusiva e coinvolgente.

31 marzo 2021 - h.14:30/17:30

**MODULO COMUNICAZIONE ACCESSIBILE E STORYTELLING | 3 ore**

*Brunella Manzardo, Arianna Porzi*

Introduzione alla comunicazione di contenuti turistici sul web in una logica di accessibilità, intesa come opportunità per la filiera turistica a più livelli. Regole di base per migliorare la propria capacità comunicativa e attrarre nuovi clienti offrendo contenuti accessibili, semplici ma non banali, chiari e veritieri.

7 aprile 2021 - h.14:30/16:30

**MODULO GOOD PRACTICES | 2 ore**

*Alessandra Brosio*

Interventi di operatori turistici, enti del Terzo Settore e testimonial con esperienze significative che raccontano sostenibilità e impatto sociale in ambito turistico. Buone pratiche di Universal Design e Turismo per Tutti.

14 aprile 2021 - h.14:30/16:30

**MODULO WORKSHOP FINALE | 2 ore**

*Andrea Panattoni, Paola Barbieri, Luisa Pavesi*

Laboratorio di idee e progetti condivisi. Studio e creazione di pacchetti inclusivi con il supporto dei formatori, divisi in piccoli gruppi di lavoro (Classroom).

---

Realizzato in collaborazione con:



**START UP INNOVATIVA A VOCAZIONE SOCIALE DEDICATA  
ALLO SVILUPPO DI SERVIZI PER IL TURISMO INCLUSIVO**