



Estalagem da Pateira
Hotel *** Sup

Hotel Estalagem da Pateira



Requalificação

Turismo Acessível

Seminário "Portugal – um destino de turismo acessível", 25 de junho 2019, Coimbra

Hotel Estalagem da Pateira



Estalagem da Pateira
Hotel *** Sup



Hotel Estalagem da Pateira



Estalagem da Pateira
Hotel *** Sup

A sensibilização para o Turismo Acessível torna-se fulcral, pois a qualquer momento pode tocar em nossas vidas !



Hotel Estalagem da Pateira



Estalagem da Pateira
Hotel *** Sup

- ▶ A importância de adaptar a sua oferta às necessidades dos turistas com necessidades específicas



Hotel Estalagem da Pateira



Estalagem da Pateira
Hotel *** Sup

- ▶ Em termos físicos, alterações nas infra- estruturas no interior e exterior do Hotel, como exemplo:
 - ▶ Reposicionamento do estacionamento;
 - ▶ Redesenho das instalações sanitárias públicas e dos quartos;
 - ▶ Instalação de placas sinaléticas e informativas;
 - ▶ Construção da rampa de acesso à Piscina Exterior;
 - ▶ Aquisição de equipamento;
- ▶ Em termos intangíveis referimo-nos:
 - ▶ Adaptação do website;
 - ▶ À formação da equipa no âmbito de Atendimento Inclusivo.



Hotel Estalagem da Pateira



Estalagem da Pateira
Hotel *** Sup

- ▶ **Aspetos diferenciadores do projeto**
 - ▶ Plena participação das pessoas com incapacidade ou mobilidade condicionada nas valências de atividades que desenvolve,



Hotel Estalagem da Pateira



Estalagem da Pateira
Hotel *** Sup

➤ Aspectos diferenciadores do projeto

- Atitude de pró-atividade no acolhimento e tratamento do turista com necessidades especiais, onde é visível o trato ajustado e qualificado, por parte da equipa,



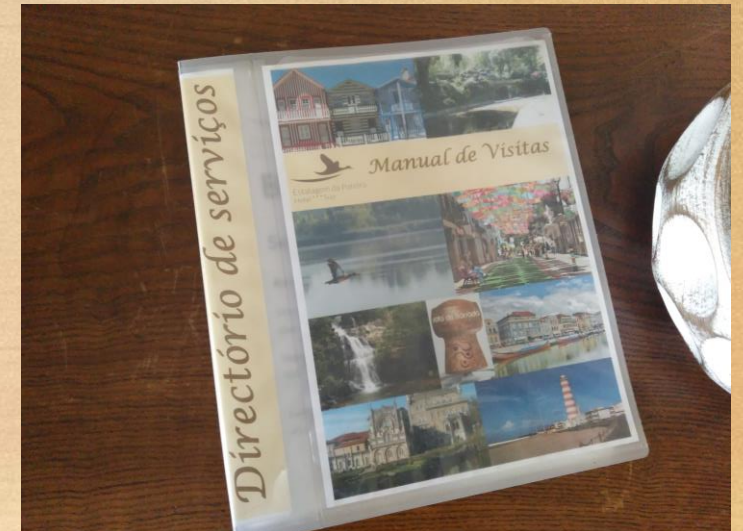
Hotel Estalagem da Pateira



Estalagem da Pateira
Hotel *** Sup

➤ Aspectos diferenciadores do projeto

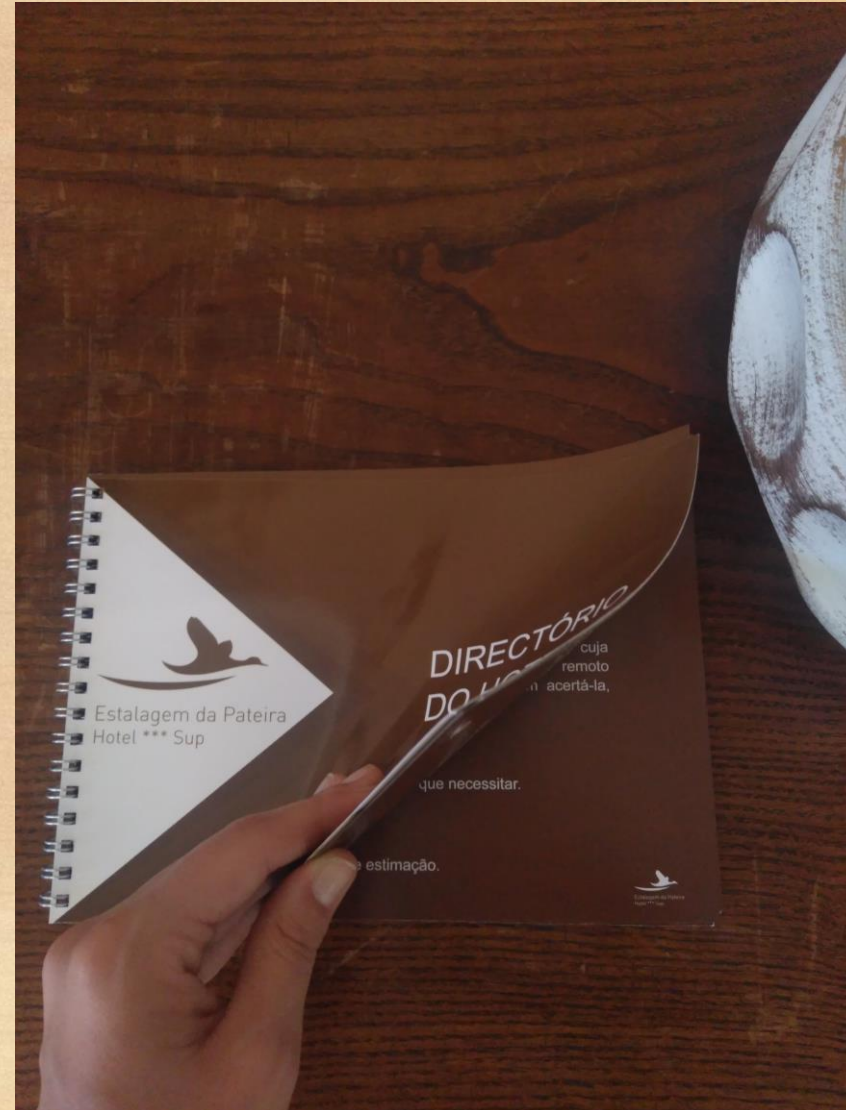
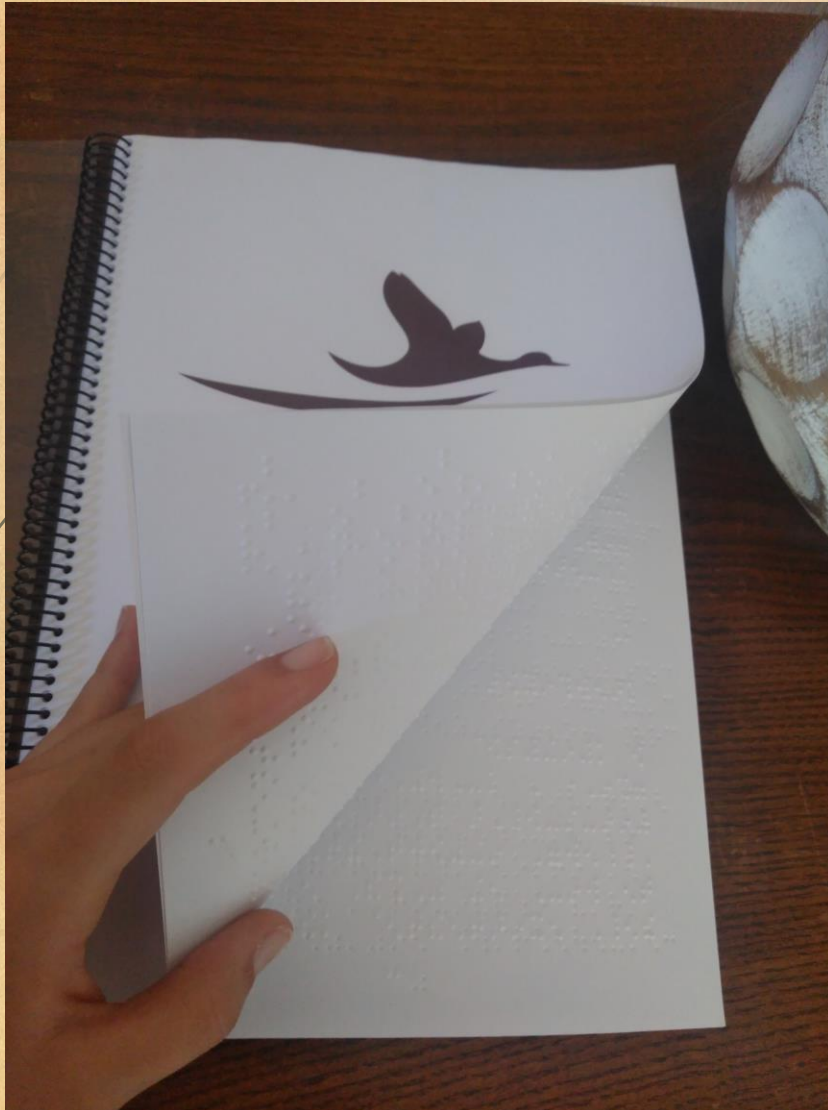
- Criação do Manual de Visitas Acessível e Inclusivo. O manual discrimina e faz referência a todos os espaços preparados para mobilidade condicionada,
- Adaptação do Diretório do Hotel,



Hotel Estalagem da Pateira



Estalagem da Pateira
Hotel *** Sup



Hotel Estalagem da Pateira

➤ Aspectos diferenciadores do projeto

- Melhorar a imagem social da unidade hoteleira, uma vez que está a contribuir para uma sociedade mais incluída e a adotar uma atitude socialmente responsável.



Qualificação da oferta turística do Hotel Estalagem da Pateira prosperou !

Hotel Estalagem da Pateira



Estalagem da Pateira
Hotel *** Sup

► Desafios e soluções encontradas

Na simplicidade encontra-se a solução, basta atender a uma nova visão!

- Nivelamento da entrada da receção e o reposicionamento dos lugares de estacionamento de pessoas com mobilidade condicionada,



Hotel Estalagem da Pateira

► Desafios e soluções encontradas

- Diferenças de um quarto acessível mediante a dificuldade apresentada pelo cliente e de quão fácil se torna um quarto adaptável para uma situação específica atendendo aos detalhes,



Hotel Estalagem da Pateira



Estalagem da Pateira
Hotel *** Sup

► Desafios e soluções encontradas

- A equipa do Hotel aceitou o desafio da formação de Atendimento Incluso de uma forma tão entusiástica e, diria até de uma forma tão altruísta,



Hotel Estalagem da Pateira



► Principais impactos e evidências dessa implementação

Evolução no profissionalismo da equipa:

- Equipa atenta aos detalhes;
- Capacidade de resposta numa solicitação de informação específica;
- Segurança é transmitida.



Cliente Fidelizado

Hotel Estalagem da Pateira



► Um olhar sob o Futuro

Aumentar a capacidade de ocupação e utilização na época baixa.

O objetivo a médio longo prazo é, criar um produto turístico acessível que contemple alojamento, restauração e atividades de lazer na envolvente.

Encaramos o investimento na Requalificação do Hotel como:

- Pensamento social;
- Uma evolução profissional dentro do Turismo,
- Uma oportunidade de rentabilizar a capacidade instalada.

Hotel Estalagem da Pateira



Estalagem da Pateira
Hotel *** Sup



ARMINDO FERREIRA
fotografia

joana.miguel@pateira.com