

VASTUULLISEN
MATKAILUN
PORTAAT

Esteettömyyden johtamisen edellytyksiä

Tasavertaisen asiakaspalvelun johtaminen -kurssi



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



jamk

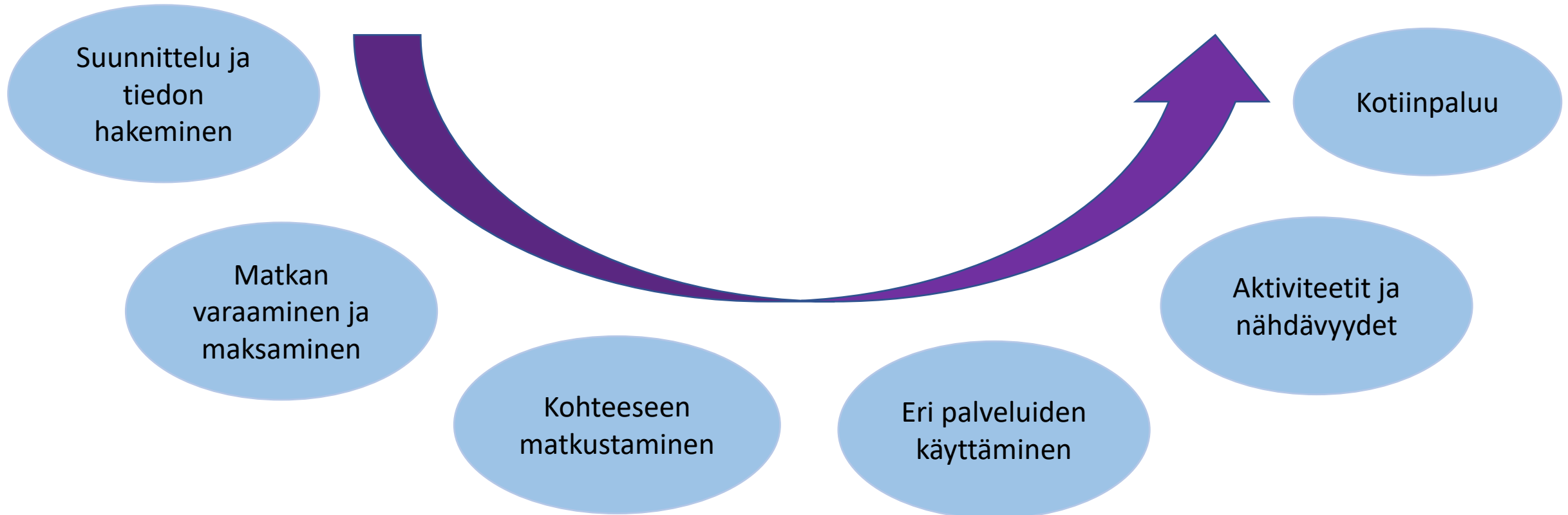


Esteettömyyden merkitys matkailussa

- Oikeus liikkumiseen ja matkailuun.
- Oikeus saada vieraanvaraista palvelua.
- Matkailun myötä saadut elämykset, kohtaamiset, uudenlaiset haasteet ja tilanteet voimaannuttavat.
- Ihmisoikeuskysymyksen lisäksi tärkeä taloudellinen kysymys.
 - Ilman esteettömyyttä merkittävä osa potentiaalisista matkailijoista jää kotiin.
 - Monet esteettömyydestä hyötyvät ihmisryhmät ovat varakkaita, heillä voi lisäksi olla intressi ja mahdollisuus matkailla sesonkien ulkopuolella.

Esteettömyyden palveluketju

- Esteettömyyden eri ulottuvuuksien toteutuminen matkan kaikissa vaiheissa.



Esteettömyydestä viestiminen



Ulkoinen

- Selkeä, monikanavainen ja -kielinen viestintä
- Kerrotaan avoimesti ja tarkasti palvelusta lupaamatta liikoja
- Markkinointimateriaali

Sisäinen

- Asenneilmapiirin merkitys
- Perehdyttäminen
- Yrityksen arvoista tiedottaminen

Palveluiden kehittäminen

- Palautteen kerääminen asiakkailta ja työntekijöiltä
- Palautteen antaminen helpoksi
- Asiakaskäyttäytymisen seuraaminen
- Asiakkaan tarpeiden kuuntelun ja havainnointi – ei oletaminen

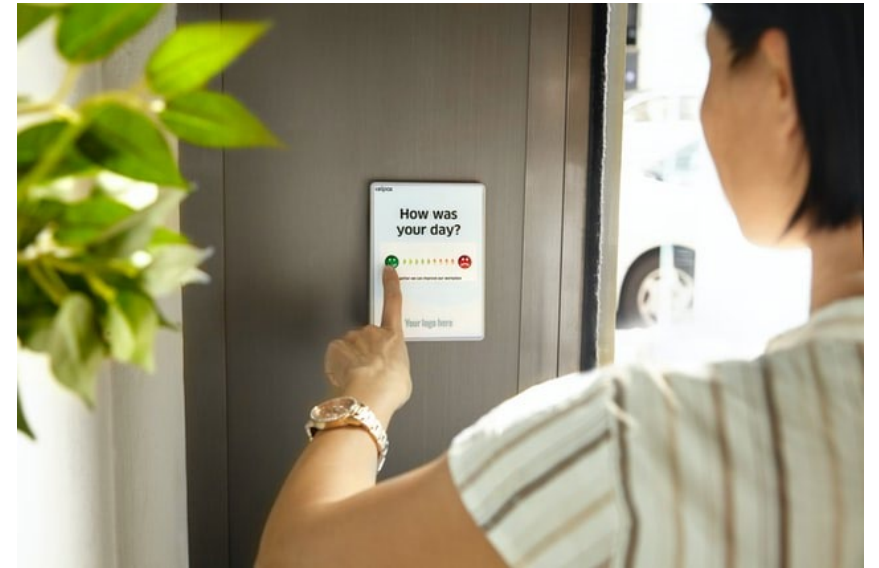


Photo by Celpax on Unsplash

Johtamisen merkitys



Photo by [Ian Schneider](#) on [Unsplash](#)

- Esimerkkinä toimiminen
- Vastuun kantaminen ja jakaminen: jokaisella merkittävä rooli
- Tiedonkulusta huolehtiminen
- Ilmapiirin luominen
- Suvaitsevaisuus, ennakkoluulottomuus ja joustavuus työntekijöitä kohtaan välittyy asiakkaille

Esteetön vieraanvaraisuus

- Matkailussa esteettömyys on aina myös vieraanvaraisuutta.
- Laadukkaita palveluja jokaiselle riippumatta matkailijan taustasta tai ominaisuuksista.
- Tervetulleeksi toivottava, avoin asenne usein ratkaiseva.



Photo by LeeAnn Cline on Unsplash

- Harju-Myllyaho, A. & Kyyrä, S. (2013). Megatrendit ja esteetön vieraanvaraisuus. Teoksessa S. Jutila & H. Ilola (toim.), Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin II (s. 8-18). Rovaniemi: MTIn julkaisuja.
- Harju-Myllyaho, A. & Jutila, S. (2016). Viewpoints on inclusion in tourism – From accessible tourism to accessible hospitality. *Matkailututkimus*, 12 (2), 33 – 44.
- Jutila, S. & Harju-Myllyaho, A. (2017). Esteettömyys matkailussa. Teoksessa J. Edelheim & H. Ilola (toim.), *Matkailututkimuksen avainkäsitteet* (s. 223-228). Rovaniemi: Lapland University Press.
- Kastenholz, E. Eusébio, C. & Figueiredo, E. (2015). Contributions of tourism to social inclusion of persons with disability. *Disability & Society*, 30, 1259-1281.
- Yay, M., McKercher, B. & Packer, L.T. (2004). Travelling with a disability: More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31, 946-960.



**VASTUULLISEN
MATKAILUN
PORTAAT**