

Manuale dell'operatore turistico

*Suggerimenti progettuali
per una migliore fruizione degli spazi*



REGIONE LAZIO
Assessorato
alle Politiche Sociali



COIN
Cooperative Integrate Onlus



PRESIDIO DEL LAZIO
Centro Servizi Regionale
per l'autonomia e le diverse abilità



www.presidiolazio.it



Introduzione

Le SCHEDE D'USO costituiscono uno strumento agevole e veloce di approfondimento sul tema del Turismo per tutti, allo scopo di incoraggiare gli operatori turistici ad ampliare e realizzare la propria offerta, considerando, quali destinatari finali anche i turisti con esigenze specifiche.

Nelle Schede si fa riferimento a requisiti immateriali, collegati all'accoglienza e alla relazione con il personale e a requisiti materiali, costituiti dalle caratteristiche dell'accessibilità fisica delle strutture ricettive.

La **SCHEDE DEI SUGGERIMENTI PROGETTUALI** contiene alcune indicazioni per una migliore fruizione degli spazi esistenti e la realizzazione di soluzioni migliorative delle condizioni di accessibilità delle strutture turistiche.

I suggerimenti non hanno la pretesa di essere una risoluzione a tutte le problematiche connesse all'accessibilità e si presentano in una situazione oggettiva all'interno di una qualunque struttura.

I suggerimenti hanno il solo scopo di presentare una serie di soluzioni minime, migliorative e realizzabili con un impegno economico e gestionale limitato, sulla base delle indicazioni normative vigenti.

Le soluzioni necessarie a risolvere complesse situazioni di fruibilità (verificabili anche in autonomia da parte del gestore della struttura turistica, attraverso l'uso della Scheda dell'auto-rilevazione) devono necessariamente essere valutate da tecnici esperti e realizzate in coerenza e nel rispetto di tutta la normativa vigente.

Infatti, la corretta interpretazione di problemi complessi (*quali quelli relativi alla risposta a specifiche esigenze, in termini di prestazioni dimensionali e spaziali*) e l'adozione di soluzioni progettuali adeguate, presuppongono conoscenze di carattere normativo e tecnico che sono competenza di specifiche figure professionali.

Ciò non toglie che la conoscenza di soluzioni-base, facilmente attuabili, permette di raggiungere soluzioni progettuali integrate, nelle quali tutti i requisiti concorrono a realizzare spazi inclusivi, privi di barriere e con un'alta qualità delle prestazioni.

La **SCHEDA DELL'AUTO-RILEVAZIONE** consente agli operatori del settore turistico la possibilità di realizzare in maniera autonoma ed operativa un'esperienza di raccolta dei dati relativi alle caratteristiche fondamentali di accessibilità delle loro strutture.

Nella scheda il livello di dettaglio dei dati da raccogliere è da considerare come uno screening minimo, sicuramente non esaustivo, delle innumerevoli condizioni che si possono presentare e della gamma delle richieste che potrebbero essere avanzate dai clienti.

La quantità e la qualità degli elementi da rilevare consentono di affrontare la complessità di questo aspetto fornendo, nello stesso tempo, gli strumenti per una corretta informazione di base alla clientela.

Là dove l'operatore ravvisasse elementi di maggiore complessità per la rilevazione delle condizioni esistenti si consiglia di rivolgersi ad operatori del settore qualificati.

La semplicità con cui la scheda è stata organizzata, unitamente all'adozione di convenzioni chiare nella rilevazione, punta a mettere tutti coloro che forniranno le informazioni, anche chi non avesse direttamente compilato la scheda, nelle condizioni di utilizzarla in maniera agevole.

Inoltre, la sintesi di tutti i dati raccolti renderà più agevole la diffusione delle stesse informazioni anche attraverso canali informativi cartacei o telematici. Una corretta raccolta delle informazioni consente sicuramente di migliorarne l'attendibilità, accrescendo la qualità complessiva dei servizi offerti e permette, attraverso l'analisi delle potenzialità e criticità emerse, di adottare una nuova politica di marketing, più orientata verso i clienti con esigenze specifiche.

La **SCHEDA DELL'ACCOGLIENZA E DELLA RELAZIONE** offre indicazioni utili e facilmente consultabili da tenere presenti nel momento dell'interrelazione degli operatori turistici con i clienti con esigenze specifiche.

Insieme a principi generali di buona accoglienza, sono indicate le caratteristiche proprie dell'atteggiamento da tenere, della gestione del colloquio e della relazione, ricordando che tale clientela ha gli stessi bisogni di tutti gli altri, cambia soltanto il modo di soddisfarli.

Infatti, il comune buon senso, una certa flessibilità sia nell'applicazione delle procedure gestionali che nel momento della relazione, attraverso il dialogo e l'ascolto, consentono di affrontare e risolvere le diverse situazioni insieme alle persone coinvolte.



Suggerimenti progettuali

COSA FARE

Segnaletica

Installare una segnaletica informativa e di orientamento facilmente leggibile, con colori a contrasto ed in macrocaratteri.

Rendere disponibile materiale informativo in vari formati e supporti.

Parcheggio

Adottare una segnaletica che indichi la presenza del parcheggio.

Delimitare uno o più posti-auto nel punto più vicino alla struttura, riservandoli alle auto con contrassegno per persone disabili.

Percorsi esterni ed interni

Rendere la pavimentazione non sdruciolevole ed omogenea, eliminando gli eventuali dislivelli e le sconessioni che possono costituire una fonte di pericolo.

Eliminare i possibili ostacoli sporgenti, posti ad altezza da terra inferiore a 220 cm (come tende da sole, fronde di alberi, ecc).

Eliminare i possibili ostacoli posti lungo il percorso (come vasi di fiori, tavolini, cestini per i rifiuti, segnaletica, ecc) e spostare arredi ed attrezzature, lasciando uno spazio libero per la percorrenza pari a 100 cm.

Prevedere ogni 30 metri un'area di sosta con panche e sedie, di cui alcune munite di braccioli, prive di ruote e con la seduta a 45 cm di altezza da terra.

Garantire una adeguata illuminazione, installando fonti di luce che illuminino il percorso preferibilmente dall'alto.

Gradini

Per superare piccoli dislivelli, utilizzare una rampa mobile, utile anche nel caso di occupazione di suolo pubblico, segnalando la possibilità di utilizzarla. (Fig. 1)

Evidenziare i gradini cromaticamente e con materiale antiscivolo. (Fig. 2)

Posizionare il corrimano su entrambi i lati, ad altezza da terra di 90 cm.

Se possibile, sostituire i gradini con una rampa inclinata di pendenza non superiore al 5%; altrimenti collocare una rampa removibile.

Per dislivelli fino a 4 metri, installare una piattaforma elevatrice. (Fig. 3)

Segnalare la presenza di un eventuale percorso alternativo ai gradini.

Evitare l'installazione di servo-scala. (Fig. 4)

Rampe inclinate

Evidenziare l'inizio e la fine della rampa cromaticamente e con materiale antiscivolo.

Posizionare il corrimano su entrambi i lati, ad altezza da terra di 90 cm.

Dispositivi di chiamata

Collocare un campanello o un videocitofono per chiamare il personale in caso di necessità o di ingresso chiuso, ad altezza compresa tra 120 e 140 cm.

Porte

Segnalare adeguatamente la presenza della porta di ingresso, in particolare se vetrata.

Per la installazione di nuove porte di ingresso, preferire le porte automatiche alle porte manuali.

Lasciare libero lo spazio antistante e retrostante ciascuna porta per almeno 150 cm x 150 cm.

Sostituire le porte a doppia anta che hanno un'anta di dimensioni inferiori a 75 cm, con un'unica anta non superiore a 120 cm, facilmente manovrabile.

Installare maniglie di facile presa ad altezza da terra non superiore a 90 cm.

Soglia

Nel caso in cui la soglia esistente abbia un'altezza maggiore di tre centimetri, inclinarla creando un raccordo tra il piano esterno e quello interno.

Sala ristorante

Predisporre alcuni tavoli mobili in prossimità dell'ingresso alla sala, privi di ingombri sotto il piano, alto da terra almeno di 73 cm.

Camera

Segnalare con colori a contrasto o con macrocaratteri e con caratteri a rilievo il numero della camera.

Servizio igienico a disposizione dello spazio funzionale.

Installare maniglioni di sostegno a lato del lavandino, del wc, del bidet e della vasca, ad altezza da terra di 80 cm.

Sostituire il piatto-doccia con una doccia a pavimento. Possibilmente rendere disponibile uno sgabello o una sedia con braccioli per fare a doccia. (Fig. 5)

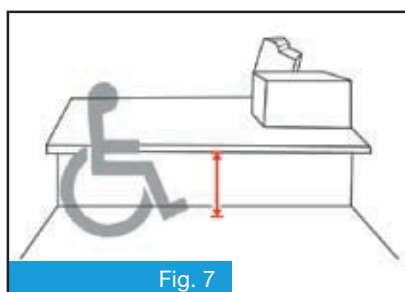
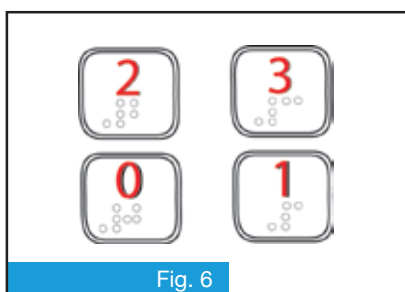
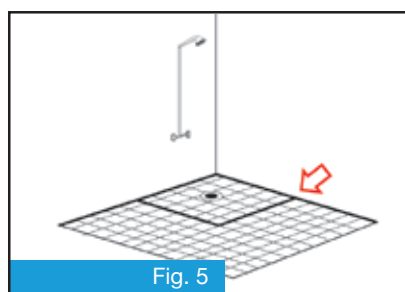
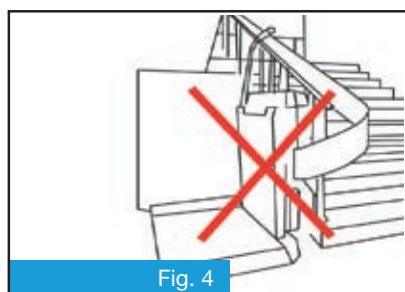
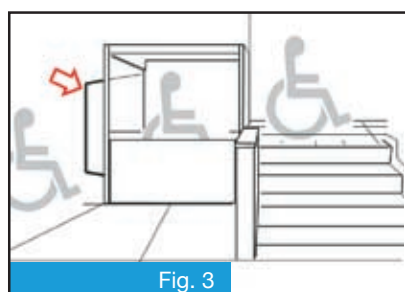
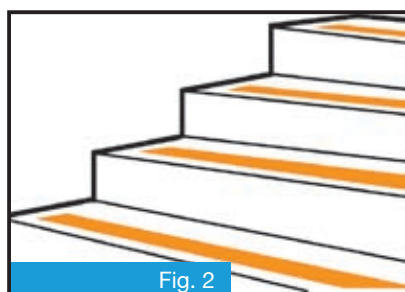
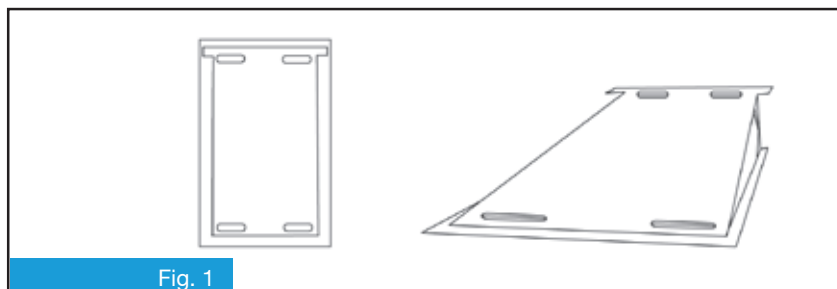
Fornire alcuni accessori mobili, come il porta-rotolo della carta igienica, il porta-sapone, il dispenser di salviette.

Attrezzature

Segnalare con colori a contrasto, con macrocaratteri e con caratteri a rilievo il numero dei piani sulle bottoniere degli ascensori. (Fig. 6)

Collocare un cartello con il numero del piano in corrispondenza dell'apertura delle porte dell'ascensore.

Predisporre i banchi informazioni, il banco del bar, tavoli e teche espositive (tutto o in parte) ad altezza pari a 90 cm da terra. (Fig. 7)





Auto-Rilevazione

NOTE PER LA COMPILAZIONE

La scheda è organizzata secondo un “percorso di rilevazione” che dal parcheggio raggiunge lo spazio interno in cui si realizza l’attività specifica del servizio offerto (definito spazio funzionale).

Questo approccio fisico alla struttura, dall’esterno all’interno, si realizza attraverso tre azioni - **arrivare, entrare, fruire** - che sono le parti di cui si compone la Scheda ed al cui interno sono contenuti gli elementi specifici con le caratteristiche da rilevare.

Nella parte relativa a fruire, per motivi di spazio, sono riportate le caratteristiche di due soli spazi funzionali (relativi ad attività ricettive e ristorative).

Per rilevare informazioni di altri spazi funzionali significativi per la fruizione della struttura (ad esempio, nel caso dell’albergo, oltre alla camera anche la reception), si consiglia di compilare una nuova scheda.

La compilazione deve essere comunque realizzata dopo aver definito un solo percorso che raggiunge uno specifico spazio funzionale significativo e seguire in maniera metodica la successione delle domande proposte all’interno della scheda relative ai singoli elementi, indicando il nome della struttura e lo spazio funzionale rilevato.

Può essere utile realizzare un disegno sintetico che contenga gli elementi fondamentali della struttura, foto dell’ingresso, dello spazio funzionale e del bagno. (Fig.1) Le dimensioni richieste vanno espresse in centimetri; solo per i percorsi è preferibile in metri. E’ comunque necessario che l’unità di misura utilizzata sia sempre specificata.

ARRIVARE

PARCHEGGIO

È presente un parcheggio? si no

Se sì, il parcheggio è riservato ai clienti/visitatori della struttura? si no

Ci sono posti riservati alle auto con contrassegno per persone disabili? si no

PERCORSO ESTERNO

Il percorso dall’arrivo (parcheggio o fermata del mezzo pubblico) all’ingresso della struttura è lungo? Largo (dimensione nel punto più stretto) ?

Quale è il tipo di pavimentazione (asfalto, ghiaia, cemento, lastre in pietra, altro)?

GRADINI

Lungo il percorso ci sono gradini? si no

Se sì, quanti sono?

C’è il corrimano ? si no

Se sì, specificare dove (sul lato destro, sul lato sinistro, su entrambi i lati).....

RAMPA

(Fig. 2) Lungo il percorso è presente una rampa inclinata? si no

Se si quale è la lunghezza? La larghezza?..... La pendenza?
La rampa dispone di corrimano? si no
Se si specificare dove (sul lato destro, sul lato sinistro, su entrambi i lati).....
Se le rampe sono più di una, lo spazio di sosta tra di loro è largo?
..... Lungo?

ELEMENTI SOSPESI

Ci sono elementi posti tra 0.60 e 2.20 cm di altezza da terra, che possono costituire ostacolo alla percorrenza? si no

SEGNALETICA

Ci sono segnalazioni della direzione dell'ingresso? si no
Se si, di quale tipo sono (segnaletica a testo, segnaletica con icone, indicazioni tattili, altro)?
.....

ENTRARE

INGRESSO ALLA STRUTTURA

L'ingresso che si segnala è quello principale? si no
O quello alternativo (con requisiti per l'accessibilità) ? si no

DISPOSITIVO DI CHIAMATA

C'è un dispositivo per avvisare/chiamare il personale? si no
Se si di che tipo (citofono, video-citofono, campanello) ?.....
Quale è l'altezza da terra del dispositivo?

GRADINI

In corrispondenza della porta o del varco di ingresso ci sono gradini? si no
Se si, quanti sono?
(Fig. 3) E' presente il corrimano? si no
Se si, specificare dove? (sul lato destro, sul lato sinistro, su entrambi i lati).....

SOGLIA

In corrispondenza della porta o del varco di ingresso c'è una soglia (elemento con un'altezza non superiore a 3 cm)? si no
Se si, quale è l'altezza? La larghezza?..... La profondità?.....

RAMPA

In corrispondenza della porta o del varco di ingresso c'è una rampa inclinata? si no
Se si, quale è la lunghezza? La larghezza?..... La pendenza?.....
La rampa dispone di corrimano? si no
Se si, specificare dove (sul lato destro, sul lato sinistro, su entrambi i lati).....
Se le rampe sono più di una, lo spazio di sosta in piano tra di loro è largo?
.....Lungo?

PORTA D'INGRESSO ALLA STRUTTURA

Quale è il tipo di porta (ad un'anta, a due ante, automatica, girevole, altro)?.....
La porta si apre verso l'esterno? si no Verso l'interno? si no
Quale è la larghezza del passaggio con la porta aperta?
(Fig. 4) Se la porta è a vetri, è segnalata con materiali o colori contrastanti ? si no
Quale è il sistema di apertura (maniglia, pulsante, maniglione antipanico)?.....
Quale è l'altezza da terra del sistema di apertura?.....
Lo spazio in piano davanti la porta è largo?.....Lungo?.....
Lo spazio in piano dietro la porta è largo?.....Lungo?.....



FRUIRE

SEGNALETICA

E' presente una segnaletica informativa o di orientamento che descrive lo spazio funzionale significativo? si no

Se si, di quale tipo (segnaletica a testo, segnaletica con icone, indicazioni tattili, altro)?

COLLOCAZIONE DELLO SPAZIO FUNZIONALE

Lo spazio funzionale è allo stesso piano dell'ingresso? si no

Se no segnalare il piano.....

Per la camera d'albergo segnalare anche il numero

Attraverso quali collegamenti verticali si raggiunge? (segnalare il tipo di collegamento e compilare la parte della SCHEDA relativa al **percorso interno**)

Gradini si no

Rampa si no

Ascensore si no

Altro si no Se si specificare

PUNTI DI SOSTA

Lungo il percorso ci sono attrezzature per sedersi? si no

TIPO DI SPAZIO FUNZIONALE

Lo spazio funzionale è una camera d'albergo? si no

Quale è l'altezza da terra del letto compreso il materasso?.....

(Fig.5) Lo spazio libero a destra del letto è ? A sinistra? Frontale?.....

Gli arredi presenti sono mobili? si no

Quale è la larghezza del punto di passaggio più stretto della camera?.....

Sono presenti accorgimenti anallergici? si no

Lo spazio funzionale è una sala ristorante? si no

Quale è l'altezza da terra dello spazio libero sotto i tavoli?

Quale è la larghezza minima tra i tavoli?.....

Le sedute sono mobili? si no

E' possibile avere pasti personalizzati? si no

ALTRO SPAZIO FUNZIONALE

PERCORSO INTERNO

Il percorso dall'ingresso allo spazio funzionale o al sistema di collegamento verticale quanto è lungo?Largo (dimensione nel punto più stretto)?

Quale è il tipo di pavimentazione (piastrelle, moquettes, parquet,altro)?.....

Ci sono oggetti o manufatti fissi, posti tra 0.60 e 2.20 cm di altezza da terra, che possono costituire ostacolo alla percorrenza? si no

GRADINI

Per raggiungere lo spazio funzionale ci sono gradini? si no

Se si, quanti sono?.....

C'è il corrimano? si no

Se si, dove (sul lato destro, sul lato sinistro, su entrambi i lati) ?.....

RAMPA

Per raggiungere lo spazio funzionale c'è una rampa inclinata? si no

Quale è la lunghezza?.....La larghezza?.....La pendenza?.....

C'è il corrimano ? si no

Se sì, specificare dove (sul lato destro, sul lato sinistro, su entrambi i lati)

Se le rampe sono più di una, lo spazio di sosta in piano tra di loro è largo?.....
.....Lungo?

ASCENSORE

Per raggiungere lo spazio funzionale è possibile utilizzare l'ascensore? si no

Se sì, lo spazio in piano davanti alla porta dell'ascensore all'entrata è Largo

.....Lungo?.....

Lo spazio in piano all'arrivo al piano è largo?..... Lungo?.....

Quale è il tipo di porta (ad una anta, a due ante, automatica, altro)?.....

La porta si apre verso l'esterno? si Verso l'interno? si

La porta è collocata sul lato lungo? si Lato corto si

Quale è la larghezza del passaggio con la porta aperta?.....

Lo spazio interno della cabina è largo?Lungo?.....

Quale è l'altezza da terra della bottoniera esterna?.....

Quale è l'altezza da terra della bottoniera interna?.....

Le indicazioni sulla bottoniera sono (in macrocaratteri, con caratteri a rilievo, in Braille, con colori a contrasto, altro)?

Le indicazioni sono sulla bottoniera interna? si no

Sulla bottoniera esterna? si no

C'è un dispositivo di segnalazione di arrivo al piano? si no

Se sì, di quale tipo (acustico, visivo, altro)?

ALTRO SISTEMA DI COLLEGAMENTO

Per raggiungere lo spazio funzionale è possibile utilizzare altri mezzi? si no

Se sì, specificare quali.....

PORTA D'INGRESSO ALLO SPAZIO FUNZIONALE

Quale è il tipo di porta (ad una anta, a due ante, altro)?.....

La porta si apre verso l'esterno? si Verso l'interno? si

Quale è la larghezza del passaggio con la porta aperta?.....

Quale è il sistema di apertura (maniglia, pulsante, maniglione antipanico).....

Quale è l'altezza da terra del sistema di apertura?.....

Lo spazio in piano davanti alla porta è largo?Lungo?.....

SICUREZZA

(Segnalazioni e attrezzature per la sicurezza, collocate all'interno o in prossimità dello spazio funzionale)

Ci sono segnalazioni d'allarme in caso di pericolo? si no

Se sì, di che tipo sono (acustico, visivo, vibratile)?

Ci sono le uscite di sicurezza? si no

Se sì, sono segnalate? si no Se sì, come? (tabelle, scritte, indicazioni tattili)

SERVIZIO IGIENICO DELLO SPAZIO FUNZIONALE

PORTA D'INGRESSO DEL SERVIZIO IGIENICO

Quale è il tipo di porta (ad una anta, a due ante, altro)?.....

La porta si apre verso l'esterno? si no Verso l'interno? si no

Quale è la larghezza del passaggio con la porta aperta?

Quale è il sistema di apertura (maniglia, pulsante, maniglione antipanico).....

Quale è l'altezza da terra del sistema di apertura?.....

Lo spazio in piano davanti alla porta è largo?Lungo?.....

Lo spazio in piano dietro la porta è largo?.....Lungo?.....



LAVABO

Sotto il lavabo ci sono ingombri (colonna, mobile, altro)? si no
Se no, l'altezza dello spazio libero sotto il lavabo misurata da terra è?.....
L'altezza da terra del lavabo è?.....
Lo spazio minimo libero di fronte al lavabo è largo?.....Lungo?.....
Il lavabo dispone di maniglioni? si no
Se si, sono orizzontali? si no Verticali? si no
Quale è l'altezza da terra dei maniglioni orizzontali?.....

WC

Quale è l'altezza da terra del wc?.....
Lo spazio minimo libero di fronte al wc è largo?.....Lungo?.....
(Fig. 6) Quanto è largo lo spazio libero a destra del wc?
E/o a sinistra?.....
Dove è collocato il pulsante di scarico?..... A che altezza da terra?.....
Il wc dispone di maniglioni? si no
Se si, sono orizzontali? si no Verticali? si no
Qual'è l'altezza da terra dei maniglioni orizzontali?

BIDET

Quale è l'altezza da terra del bidet?.....
Lo spazio minimo libero di fronte al bidet è largo?.....Lungo?.....
Quanto è largo lo spazio libero a destra del bidet? E/o a sinistra?.....
Il bidet dispone di maniglioni? si no
Se si, sono orizzontali? si no Verticali? si no
Qual'è l'altezza da terra dei maniglioni orizzontali?.....

DOCCIA

Di quale tipo è la doccia (a pavimento, con gradino, altro)?.....
Per la doccia non a pavimento, quale è l'altezza del bordo?.....
È possibile disporre di seggiolino? si no
Se si, è fisso? si no Mobile? si no
A che altezza da terra è la rubinetteria?.....
Il doccino è fisso? si no Mobile? si no
La doccia dispone di maniglioni? si no
Se si, sono orizzontali? si no Verticali? si no
Quale è l'altezza da terra dei maniglioni orizzontali?.....

VASCA

Lo spazio libero per l'accosto alla vasca quanto è largo?Lungo?
È possibile disporre di un sistema di seduta? si no
La vasca dispone di maniglioni? si no
Se si, sono orizzontali? si no Verticali? si no
Quale è l'altezza da terra dei maniglioni orizzontali?.....

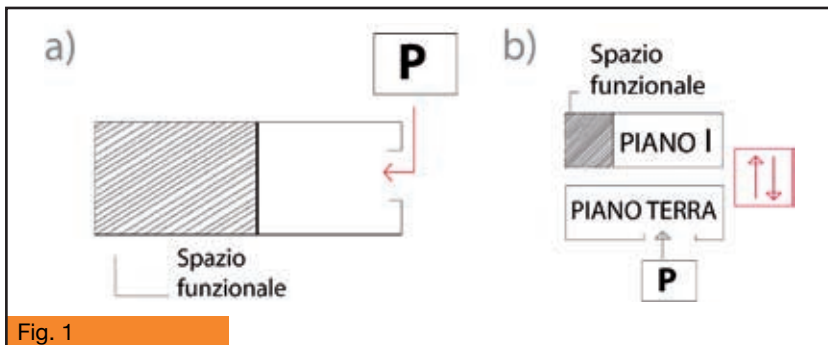


Fig. 1

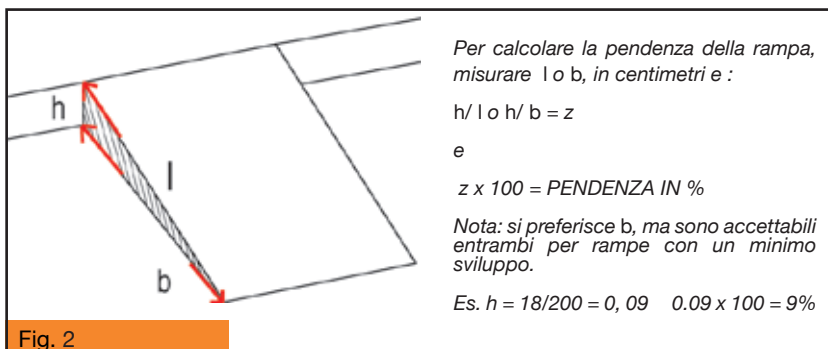


Fig. 2



Fig. 3

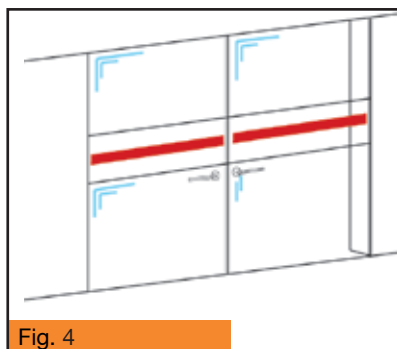


Fig. 4

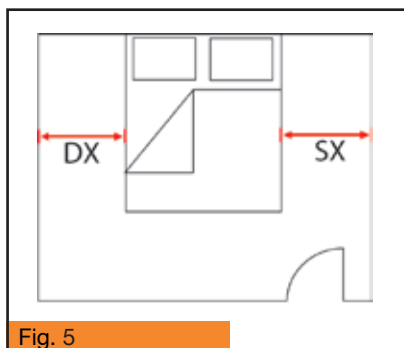


Fig. 5

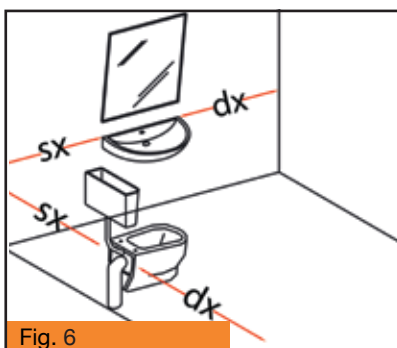


Fig. 6



Accoglienza e relazione

SEI PRINCIPI DI BUONA ACCOGLIENZA

- 1 Superare pregiudizi e stereotipi. La persona (cliente) con disabilità non è diversa dalle altre, ha gli stessi diritti e doveri e pertanto deve essere trattata con rispetto e dignità sulla base di un rapporto d'uguaglianza.
- 2 Focalizzare l'attenzione sulla persona non sulla disabilità.
- 3 Trattare le persone con disabilità in base alla loro età e alla loro personalità e cultura, a prescindere dalla loro condizione di disabilità.
- 4 Non pretendere di assistere a tutti i costi la persona disabile. Lasciarle l'autonomia e il diritto di scegliere se essere aiutata oppure no.
- 5 Ove necessario o richiesto, aiutare con discrezione.
- 6 Le persone con disabilità hanno gli stessi bisogni di tutti, cambia il modo di soddisfarli.

In generale, il comune buon senso, una certa flessibilità sia nell'applicazione delle procedure che nella gestione della relazione, ma soprattutto il dialogo e l'ascolto, consentono di affrontare e risolvere insieme alle persone coinvolte, le diverse situazioni.

ATTEGGIAMENTO DA TENERE

- Agire con professionalità.
- Essere disponibili e cortesi nel rispondere alle diverse esigenze.
- Assumere un atteggiamento naturale.
- Non trattare persone adulte come bambini.

COME GESTIRE IL COLLOQUIO

Ricordare che il colloquio avviene sempre con una persona.

Usare un linguaggio adeguato.

Evitare espressioni come: "handicappato", "portatore di handicap", "invalido", usare piuttosto "persona con disabilità", "persona con bisogni specifici", "persona disabile".

Parlare direttamente con la persona e non con eventuali accompagnatori.

Focalizzare l'attenzione sulla persona e non sul suo aspetto esteriore.

Evitare l'uso di sigle, abbreviazioni, codici, intercalari dialettali, espressioni gergali o tecniche.

Cercare di eliminare eventuali ostacoli alla comunicazione, per esempio se il banco è troppo alto e il cliente è sulla sedia a ruote utilizzare un tavolo.

Non sentirsi in imbarazzo ad usare frasi d'uso comune come "ci vediamo" quando si parla con una persona cieca.

Avere sempre a disposizione carta e penna o altri mezzi con cui scrivere, come modalità alternativa alla comunicazione verbale con le persone non udenti.

Collocarsi in un luogo privo di rumori di fondo, sempre di fronte al cliente, mai in controluce e mai con le mani davanti alla bocca.

COME INSTAURARE LA RELAZIONE

Non spazientirsi se la relazione con la clientela disabile richiede talvolta tempi più lunghi per comunicare o fornire un servizio, ma prevedere tale fattore e gestirlo in modo appropriato.

Chiedere prima di aiutare; la persona va lasciata il più possibile libera di agire in modo autonomo.

Farsi spiegare in che modo è possibile aiutare, nel caso venga richiesto.

Fornire informazioni sui servizi disponibili all'interno della struttura o su quelli appositamente rivolti a persone con disabilità.

Rendere possibile l'esplorazione tattile di ambienti e oggetti alle persone con disabilità visiva.

Comunicare gli accorgimenti e le procedure di emergenza predisposti per la sicurezza della clientela disabile, relazionandosi in modo naturale, rassicurante e colloquiale indicando al cliente la persona preposta ad intervenire in caso di necessità. Spiegare senza imbarazzo le ragioni per cui non sia eventualmente possibile soddisfare le esigenze del cliente disabile.