

## Auch Sie können von den Impulsen eines barrierefreien Tourismus für Alle profitieren, weil ...

- ... ältere und behinderte Reisende ein großes, vielfach unbekanntes Marktpotenzial darstellen.
- ... immer mehr ältere Menschen immer reisefreudiger werden.
- ... gerade ältere und behinderte Gäste oft Stammkunden sind, die auch in der Vor- und Nachsaison verreisen.
- ... ältere und behinderte Reisende deutlich mehr für ihren Urlaub ausgeben als der Durchschnittsgast.
- ... durchdachte und qualifizierte Investitionen in diese Zielgruppe sich lohnen.

Also:   
**GAST  
FREUND für  
SCHAFT Alle!**



### Orte und Termine

[www.gastfreundschaft-fuer-alle.de](http://www.gastfreundschaft-fuer-alle.de)

### Für Fragen und Auskünfte stehen Ihnen gerne zur Verfügung:

Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V., NatKo  
Kötherhofstraße 4  
55116 Mainz  
Fon 06131/25 04 10  
Fax 06131/21 48 48  
[info@natko.de](mailto:info@natko.de)  
[www.natko.de](http://www.natko.de)

Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e.V. (DEHOGA Bundesverband)  
Am Weidendamm 1A  
10117 Berlin  
Fon 030/72 62 52-0  
Fax 030/72 62 52-42  
[info@dehoga.de](mailto:info@dehoga.de)  
[www.dehoga.de](http://www.dehoga.de)

Gefördert vom



Illustrationen mit freundlicher Genehmigung des



und der



Illustrator: Derek Pommer, punktdesign, Münster



**Marktchancen eines barrierefreien Tourismus nutzen**

  
**GAST  
FREUND für  
SCHAFT Alle!**

**Bundesweite Seminare für Hoteliers, Gastronomen und weitere Tourismusanbieter**

**November 2004 bis April 2005**

DEHOGA  
DEUTSCHER HOTEL- UND  
GASTSTÄTTENVERBAND



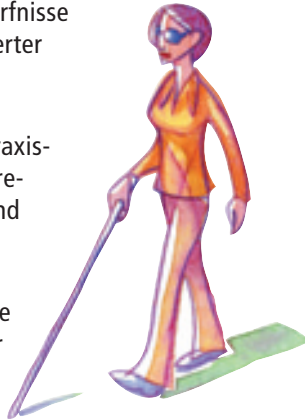
  
**NatKo**  
Nationale Koordinationsstelle  
Tourismus für Alle e.V. NatKo

# Seminare: GASTFREUNDSCHAFT für Alle!



## Was vermitteln die Seminare?

- Fundiertes Fachwissen über Wünsche und Bedürfnisse älterer und behinderter Reisender
- Entwicklung von praxisorientierten, barrierefreien Produkten und Dienstleistungen
- zielgruppengerechte Vermarktung dieser Angebote
- Anwendung von Servicekonzepten für ältere und behinderte Gäste



## Teilnehmer

- Betriebsinhaber, Marketingverantwortliche, Führungskräfte sowie Servicemitarbeiter aus allen Bereichen der Tourismuspraxis – insbesondere aus Hotellerie und Gastronomie

## Veranstalter

- Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V. und Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e.V. mit finanzieller Unterstützung durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (BMWA)

## Themenübersicht

- Markt und Trends – wirtschaftliche Bedeutung des barrierefreien Tourismus
- Touristische Servicekette
- Einschlägige Gesetze und Normen
- Verschiedene Alters- und Behinderungsformen und deren Auswirkungen auf das Reisen
- Simulationsübungen
- Anforderungen älterer und behinderter Gäste an Architektur, Gestaltung und Infrastruktur
- Gute Beispiele für barrierefreie Hotelzimmer, Receptionen, Bad/WC-Bereiche, An- und Abreise, barrierefreies Internet und anderes
- Besonderheiten in der Kommunikation, im Marketing und im Service
- Informationen zu Schulungen im eigenen Betrieb
- Schulungsfilm



## Schulungsunterlagen

- Schulungsordner mit Fakten und Informationen, außerdem Checklisten, Adressen und Erhebungsbögen zur Beurteilung des eigenen Betriebs

## Kosten

- 30,00 Euro Selbstkostenanteil je Teilnehmer, evtl. zzgl. Beitrag für das Mittagessen

## Teilnehmerzahl

- Mindestens 10 Personen je Veranstaltung

## Termin

- November 2004 bis April 2005 (Details siehe Infoblatt)

## Schulungsinstitut

- NEUMANNCONSULT, Münster

