

Directrices y criterios para desarrollo de productos

TURISMO RURAL

para SENIORES 55+



Contenidos



El presente proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación es responsabilidad exclusiva de su autor. La Comisión no es responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.

Contenidos.....	2
Introducción.....	3
Criterios y explicación de los productos.....	4
Senior discount card.....	8
Product examples.....	9

Project “A bottom-up, stakeholder-driven product for individual senior off-season travel to rural micro- and SMEs, established and managed through corporate agreements” (75/G/ENT/CIP/13/B/N03S01)

Project Partners:



Lauku Ceļotājs
Baltic Country Holidays

**Latvian Country
Tourism Association**
"Lauku ceļotājs"
www.countryholidays.lv



HANEN

**Norwegian Rural
tourism and local
food "HANEN"**
www.hanen.no/



**VLAAMS-
BRABANT**

**Toerisme Vlaams-
Brabant (BE)**
www.toerismevlaamsbrabant.be



**European Federation
of Rural Tourism –
EuroGites**
www.eurogites.org



**LIETUVOS
KAIMO TURIZMO
ASOCIACIJA**

**Lithuanian Countryside
Tourism Association
of Lithuania**
www.atostogoskaime.lt



**nationaal
ouderen
fonds**

**NFE – Nationaal
Ouderenfonds (NL)**
www.ouderenfonds.nl/

Introducción

Esta guía ha sido desarrollada al amparo del proyecto *SenGor – Seniors go Rural*¹, con el objetivo de crear un producto turístico para mayores de 55 años en turismo rural y con ello, mejorar la ocupación de las PYMES en temporada media y baja. Los criterios y especificaciones para su implementación son resultado de un amplio trabajo de estudio documental y de encuestas entre el colectivo de Seniors.

El producto está dirigido a personas mayores de 55 años. Se caracterizan por ser conscientes de su avanzada edad y por eso, están dispuestos a disfrutar de la vida al máximo. Gastan su dinero en cosas agradables para personas de su edad. Bajo el lema “solo se vive una vez”, quieren mantenerse activos y disfrutar de ellos mismos. No son reacios a usar ayudas para personas mayores (audífonos, gafas, andadores, etc.) si con ello se pueden mantener activos. A continuación, se relacionan los criterios a tener en cuenta, junto con un resumen de los puntos más relevantes de implementación. De esta manera, los proveedores de servicios de turismo rural tienen mayor facilidad para prepararse a atender con éxito este público objetivo con grandes perspectivas de crecimiento en el futuro.

Para promocionar y vender el producto, adicionalmente se ha desarrollado la tarjeta club “Silver Suitcase” (“La Maleta Plateada”). Su funcionamiento se basa en un acuerdo entre una organización de marketing de turismo rural en el destino, y organizaciones de seniors en los países de origen del cliente que distribuyen esta tarjeta entre sus asociados bajo ciertos criterios. El modelo operativo de la tarjeta se describe con más detalle en un capítulo a parte de la guía.

En el último capítulo se presentan algunos ejemplos de productos senior de turismo rural en temporada baja. Los ejemplos seleccionados son de Letonia, Lituania, Noruega y Bélgica.

1 Project: *Seniors Go Rural (75/G/ENT/CIP/13/B/N03S01) (2014 - 2015)Facilitating transnational low season tourism exchanges in Europe encouraging Senior Citizens to travel*
Project duration: 01.09.2014 - 29.02.2016.
Project information: http://www.celotajs.lv/cont/prof/proj/SenGoR/Sengor_eng_active.html

Criterios y explicación de los productos

Objeto	Criterios	Guía
<p>1. Información y reservas</p>	<p>Descripción precisa de los alojamientos y los servicios (accesibilidad etc)</p>	<p>La descripción debe detallar con precisión las condiciones en el establecimiento desde el punto de vista de la accesibilidad y comodidad, e.j., si las habitaciones se encuentran en la planta baja o en plantas superiores, las escaleras u otras facilidades para entrar en el edificio y acceder a las habitaciones (ej., un ascensor, una rampa, etc.).</p> <p>Debe de proporcionarse información precisa sobre todos los servicios que están disponibles, con sus precios y condiciones.</p> <p>La información debe de proporcionarse en los idiomas en los que los propietarios pueden comunicarse con los huéspedes.</p>
	<p>Información de accesibilidad marcados con pictogramas especiales</p>	<p>Los pictogramas no solo muestran las facilidades si no que también indican que personas podrían alojarse. Si las instalaciones son convenientes para, por ejemplo, los clientes en silla de ruedas, es probable, que los huéspedes se encontrarán con otros clientes que tienen necesidades y expectativas similares. Les hace sentirse mucho más cómodo que alojarse en un alojamiento que está enfocado, por ejemplo, a grupos de ciclistas o familias con niños pequeños</p>  <ol style="list-style-type: none"> 1. Acceso silla de ruedas. Alojamiento completamente accesible, sin bordillos, barreras, aseos adaptados para silla de ruedas, etc. 2. Acceso andadores. Alojamiento casi totalmente accesible, sin barreras, ascensores en lugar de escaleras; aseos no adaptados para silla de ruedas pero con empuñaduras 3. Acceso bastón. Alojamiento con algunas barreras menores, pero sin escaleras de muchos peldaños (p.ej. entre plantas), sin aseos especiales pero con empuñaduras 4. Estado normal. Edificio normal según normativa de habitabilidad, con escaleras, sin aseos especiales, sin

Objeto	Criterios	Guía
		empuñaduras 5. Deportistas. Alojamiento y actividades para gente en forma, relacionado con deportes como ciclismo o senderismo
	Descripción de actividades locales y servicios.	La descripción debe de proporcionarse en los idiomas de los principales países de origen de clientes. Debe de contener información clara sobre la disponibilidad, accesibilidad, horarios, e información de reserva.
	Contacto con el titular	Información sobre cómo contactar con el responsable del servicio en caso de necesidad.
	Contactos locales para asistencia y ayuda médica.	Información sobre cómo obtener asistencia en caso de necesidad, así como asistencia médica. Especialmente resaltar Servicio de Urgencias. Es frecuente de que el personal médico no sepa comunicarse en un idioma extranjero. Debe procurarse que la persona que contesta sea capaz de comunicarse con los clientes y organizar la asistencia necesaria.
	Material impreso y online	Letras claras en tamaño de mediano a grande (mínimo 12). Color del texto con alto contraste sobre el fondo. Frases cortas y sencillas. Evitar modernismo en el lenguaje.
2. Precio	Condiciones especiales en temporada baja	Los seniors esperan descuentos u otras condiciones especiales. Estos se deben de presentar claramente, indicando además sus normas y periodos de aplicación (temporada baja, Senior Club y otros).
3. Asistencia	Ayuda con el equipaje	Los Seniors esperan ayuda con su equipaje como parte del servicio. Llevarles su equipaje p. ej., del autobús/coche a la habitación, etc.
	Traslado de equipajes (si es necesario)	Traslado seguro del equipaje se ofrece como servicio opcional, o automáticamente incluido cuando sea necesario (por ejemplo, si las personas mayores optan por viajar en bicicleta de un alojamiento a otro, etc.).
	Barrera del idioma	Debe de haber previsión para superar la barrera de idiomas que permita solventar situaciones inesperadas y para los servicios diarios. Para facilitar esta comunicación, es posible utilizar aplicaciones de traducción para móviles, vocabularios, etc.
	Primeros auxilios	Caja de primeros auxilios en las instalaciones, y teléfono de primeros auxilios expuesto en lugar visible. Si el alojamiento se encuentra en una ubicación remota, se recomienda proporcionar sus coordenadas GPS al

Objeto	Criterios	Guía
		servicio de urgencia más cercano para que la brigada pueda encontrar el lugar fácilmente y a tiempo.
4. Ubicación, habitaciones, entorno	Fácil acceso	Es importante que el lugar sea de fácil acceso – Buena carretera, señalización clara, y coordenadas GPS.
	Destino seguro	El destino debe de ser seguro, con una comunidad local amable, sin fuerte tráfico, etc. En caso de riesgo especial o poco común, advertir con claridad.
	Agradable, bonito, entorno bien cuidado	Se debe dar buena atención a los alrededores – accesos, el patio, el jardín, etc. Todo debe estar bien cuidado, estético y en buen estado técnico para evitar accidentes.
	Sin barreras arquitectónicas	Sin barreras arquitectónicas en interiores y exteriores, como pasos difíciles, senderos resbaladizos, umbrales altos, largas distancias entre el parking y edificios, cerraduras complicadas en las puertas, etc . Pequeños desniveles (por ejemplo, umbral en las puertas) crea un alto riesgo de que la gente pueda tropezar con ellos.
5. Material	Escaleras con poco pendiente, habitaciones solo en planta baja y primero	Las escaleras deben cumplir con los reglamentos. Los escalones no deben ser demasiado altos, con mucha pendiente, o demasiado estrechos. No deben ser resbaladizos o con los bordes redondeados y/o desgastados. Ubicación de habitaciones en planta baja o primer piso cuando no hay ascensor.
	Barandillas	Las barandillas deben de estar convenientemente colocadas, en toda la longitud de las escaleras para proporcionar el apoyo necesario. Preferentemente en ambos lados de la escalera.
	Instalaciones y equipamiento del aseo y baño adecuados para personas mayores (agarres para la bañera, asiento en el inodoro, etc.)	Las empuñaduras deben instalarse en todos los lugares necesarios para garantizar un uso fácil y seguro de las instalaciones del baño. Las superficies resbaladizas representan un riesgo, por lo tanto, se debe procurar alfombras de baño y uso de materiales antideslizantes en la bañera y en el suelo. Utilizar pictogramas de ayuda para mostrar cómo ajustar la temperatura del agua o cambiar entre la ducha y el grifo
	Dormitorio: cama , colchón, armario, asientos	Evitar asientos altos a bajos – la altura de sentarse debería estar sobre 45 cm del suelo. Lo mismo aplica a la cama – una baja altura hace más difícil levantarse. Prestar atención a la calidad del colchón. Los armarios deben abrir sin esfuerzo, con lejas a altura media para evitar la necesidad de agacharse.
6. Personal	Cercano, amistoso, buena actitud	Recibir una atención personal es muy importante para Seniors. Ellos esperan una comunicación amistosa y la comprensión de sus necesidades y deseos especiales. El personal debe ser experto y con experiencia en

Objeto	Criterios	Guía
		comunicación interpersonal y resolución de conflictos. Debe tener la paciencia necesaria para explicar las cosas con claridad, asegurándose de que el cliente ha entendido todo bien, para satisfacer y anticipar una variedad de pequeñas consultas y solicitudes.
	Conocimientos de inglés y capacidad para comunicarse con personas hablando idiomas extranjeros.	El inglés a nivel de B1 es el mínimo requerido en idiomas extranjeros. Adicionalmente, el personal debe de ser capaz de comunicarse en la lengua nativa de sus clientes principales. La posibilidad de comunicarse en su propio idioma aumenta la sensación de confort y seguridad para el cliente, y puede ser un factor decisivo en la elección del sitio de vacaciones.
	Conocimiento local y habilidades interpretativas	Seniors están más interesados que otros grupos en los aspectos culturales, historia, y tradiciones de los lugares que visitan. Como parte de la comunicación con los clientes, un buen conocimiento local y habilidades de su interpretación son importantes para el personal.
7. Servicio de comidas	Buena calidad, comida recién hecha, comida local.	A parte de ser fresco y de buena calidad, los alimentos se deben presentar y servir para que “entren por los ojos”. Facilitar explicaciones sobre los platos locales. Si resultan desconocidos para el cliente, ofrecer pequeñas porciones a modo de degustación. Es importante informar sobre la procedencia de la comida, e.j., si es biológica o tiene otro certificado, si es cultivada/producida en el propio lugar o en granjas cercanas, etc.
	Dietas especiales	Se deben considerar cuidadosamente las necesidades alimentarias de los huéspedes, tanto por indicaciones médicas, preferencias personales (vegetarianos, ...), o religiosas. Se recomienda además conocimientos básicos sobre las necesidades nutricionales de personas senior.
	Comida fácil de consumir	Se debe de prestar atención a la textura de la comida. E.j., No debe de ser difícil de masticar; el pescado se debe de prepara quitándole las espinas.

Tarjeta Senior “Silver Suitcase”

Para ofrecer los productos SenGor en el mercado, se ha creado una tarjeta especial para identificar los beneficiarios de sus ventajas y descuentos: la tarjeta “Silver Suitcase” (“La Maleta Plateada”). Esta tarjeta es parte de un sistema europeo que funciona bajo reglas comunes en todos los países.



Antes de emitir una tarjeta, se debe establecer un acuerdo formal entre una organización que representa a los clientes senior (por lo general, asociaciones regionales o nacionales de personas mayores) quien distribuye la tarjeta, y una organización nacional o regional de turismo rural que representa a los proveedores de servicios que aceptarán esta tarjeta. Este acuerdo incluye reglas sobre distribución y control de la tarjeta "Silver Suitcase", sus elementos de diseño personalizados como en el caso de la iniciativa "Seniors Go Rural", y otros.

Todos estos acuerdos están registrados en la Organización EUROGITÉS-Federación Europea de Turismo Rural que además se encarga de un sitio web para la promoción de los productos senior de turismo rural en los países miembros que operan bajo el sistema de "Silver Suitcase".

Los distribuidores de tarjetas (asociaciones Senior) promueven el producto de temporada baja especializado en turismo rural su público objetivo y distribuyen las tarjetas a los seniors. Los titulares de la tarjeta son registrados, esta información está a disposición de ambas partes para fines de control.

¿Cómo funciona para las empresas de turismo rural?

1. Para poder participar en este sistema, una empresa de turismo rural primero debe estar asociada a alguna organización de turismo/marketing rural que haya firmado un acuerdo según explicado antes. Ella a su vez, firma un contrato con sus asociados dispuestos a ofrecer un producto de turismo rural para los seniors que presentan esta tarjeta bajo condiciones especiales. Este contrato incluye todas las condiciones pertinentes y los procedimientos operativos. Entre otros se define:
 - El período en que el producto y sus condiciones pueden ser utilizados por los titulares de la tarjeta
 - El descuento o acuerdo especial que un titular de la tarjeta tiene derecho a recibir
 - El descuento es válido para el titular de la tarjeta y una persona que lo acompaña.
 - El descuento tiene que mostrarse en la factura.

- El propietario del servicio de turismo rural registra los clientes de Silver Suitcase con fines estadísticos e informes a petición de la organización que distribuye la tarjeta.
 - El propietario del alojamiento garantiza una buena calidad y un servicio profesional de acuerdo con los criterios del producto establecidos anteriormente en <1>
 - Procedimientos de contingencia en caso de conflictos
2. La tarjeta es válida tanto para reservas anticipadas como para las reservas in situ. Las reservas sólo pueden ser rechazados en caso de no disponibilidad.
 3. El titular de la tarjeta realiza las reservas directamente con los servicios de turismo rural. Debe indicar en el momento de la reserva que se utilizará la tarjeta Silver Suitcase.
 4. La validez de la tarjeta y la titularidad debe ser comprobada a la llegada del cliente. Las tarjetas deben llevar el nombre del titular y su firma; de lo contrario, pueden ser rechazadas. En caso de duda, se puede cotejar la identidad a través de la numeración de la tarjeta con el nombre del titular registrado.
 5. Si a pesar del cumplimiento del punto <3> titular de la tarjeta no recibe el descuento de Silver Suitcase, el propietario del servicio es responsable de reembolsar el exceso de carga en un momento posterior.
 6. Los establecimientos que ofrecen los productos Silver Suitcase deben de exponer pegatinas en la entrada, en los locales de alojamiento u otros, según corresponda.
 7. El distribuidor de la tarjeta es responsable de explicar todas las condiciones y términos de uso al titular de la tarjeta. La organización nacional/regional de turismo rural/marketing se compromete a implicarse en los conflictos que puedan surgir entre los titulares de tarjetas y proveedores de servicios durante su estancia, procurando una solución amigable inmediata.

Product examples

Los siguientes ejemplos caracterizan el producto turístico rural que es de interés para la audiencia Senior y adecuada a sus necesidades e intereses. Los ejemplos muestran la descripción y servicios.

1. The Birini Manor, Letonia

Rodeado de parques, Birini Manor se levanta en una colina cerca del lago. Fue construido en 1860 y conserva su encanto de antaño. Este lugar romántico se encuentra a una hora en coche de Riga y a 15 minutos de la costa del Mar Báltico. En la finca hay grandes superficies de parque para caminatas, paseos a caballo o bicicletas de alquiler están disponibles, así como botes en el lago. La casa solariega tiene un buen restaurante, sauna con piscina. Traslado desde Riga disponible.



Accesibilidad: En la casa hay escaleras amplias. Los invitados senior se colocan en el primer o segundo piso o en la “casa del jardinero” a unos pasos del edificio señorial. El parque ofrece varios recorridos cómodos.

Reserva con el número de miembro de la tarjeta en:

- Mapa: <http://www.celotajs.lv/en/e/map/birinupils?43>
- www.birinupils.lv, hotel@birinupils.lv
- Dirección: Bīriņi, Limbažu nov., Latvija

2. Explora los Fiordos– Store Ringheim, Noruega

Bienvenidos a Store Ringheim! Este hotelito rural se encuentra en Voss, a 1h 30m en coche desde Bergen.

La finca ha estado en la familia desde 1778. A día de hoy el hotelito ocupa el Gamlahuset ("la vieja casa"), y contiene seis habitaciones con un total de 14 camas, todas con baño privado con ducha. La zona del restaurante solía ser al aprisco de las ovejas en la granja, y sirve comida local.



3. Nemunas Guesthouse, Lituania

Casa Rural de gestión familiar a solo 15 minutos del casco antiguo de Kaunas. Su ubicación un poco alejada del centro no importa, porque es una de las mejores casas rurales de Lituania. Encontrarás una gran casa verde, con varias habitaciones y apartamentos luminosos, y una gama completa de instalaciones comunes desde lavadora hasta sauna. Todo llevado por un matrimonio encantador.



Si desea comer durante su estancia (se puede reservar con o sin desayuno), el énfasis está en lo sano - y si eso no es suficiente, también podemos organizar tus excursiones y actividades en todo el país.



Características del alojamiento: nivel de accesibilidad y amabilidad senior de alto nivel, escaleras, ascensores, etc. NO HAY

La casa Nemunas Tour se encuentra en la tranquila zona residencial de Ringaudai. Ofrece conexión Wi-Fi y aparcamiento gratuitos. Algunas habitaciones están situadas en la planta baja. La escalera con barandilla conduce al primer piso. Todas las habitaciones disponen de máquina de té y café.

El desayuno en la casa Nemunas incluye cada día muchos productos locales frescos, como verduras y frutas orgánicas. Le ayudamos con su equipaje en cada momento, y los propietarios Jurgis y Danute harán todo lo posible para que su estancia sea agradable y acogedora..

4. B&B Luttelkolen, Belgium

Busca un lugar agradable para sus vacaciones? Lieve y Luc dan la bienvenida a sus invitados en su casa-granja restaurada en el corazón de Hageland, una región impresionante de Brabant, entre Lovaina, Diest, Tienen y Aarschot. Los alrededores rurales del castillo Horst, a un tiro de piedra de la B & B, ofrecen un montón de opciones para pasear o para una vuelta intensa en bici de montaña. Lieve es una guía regional experimentado, ideal para darle consejos y a para asesora qué hacer y visitar.



En el edificio principal, existe una zona común se utiliza para desayunos y como sala de estar. Es una acogedora estancia preciosa con una estufa de leña. Además de las tres habitaciones B & B también hay una casa de vacaciones con espacio para cuatro. Así que en total se pueden acomodar 10 personas.



/

Características: todas las habitaciones están en la planta baja, equipadas con todas las comodidades. Tienen acceso directo a la terraza orientada al sur. Camas box spring, que se pueden dividir en dos, si es necesario, y cortinas oscuras aseguran que los huéspedes tengan una maravillosa noche de sueño. La habitación más grande tiene equipamiento completo de accesibilidad en silla de ruedas, con una ducha de fácil acceso, asientos elevados en el inodoro, lavabo baja y un acceso directa a la habitación desde el aparcamiento.

Las habitaciones son un lugar agradable para relajarse gracias a un cómodo sofá, Wi-Fi, Internet, TV, libros y juegos. Máquinas de café y té están disponibles en todas las habitaciones. Los modernos baños están equipados con lavabo, WC, cabina de ducha y productos de baño ecológicos. Ropa de cama y baño especial - es bio y de comercio justo.

Si quiere más independencia, puede reservar el 'Horstkamer' con una pequeña pero bien equipada cocina. Este estudio es como un hogar lejos de casa.