

PROTOCOLO DE EXPERIENCIA CLIENTE

COVID19- VINCCI HOTELES

VINCCI  CARE
Vincci Hoteles cuida de ti

[vinccihoteles](https://www.vinccihoteles.com)

CUIDAMOS DE NUESTROS HUESPEDES

Protocolo de experiencia cliente COVID19- VINCCI HOTELES

En Vincci Hoteles, la situación actual nos ha llevado a trabajar en diversas áreas de actuación, reforzando los altos estándares de higiene y bienestar con los que ya contábamos, para adaptarnos a las necesidades de nuestros huéspedes, consiguiendo de este modo mejorar su experiencia de viaje y ofrecer el cuidado necesario durante su estancia.

Un plan en el que los estándares sanitarios y de desinfección se elevan aún más, potenciando y aumentando los protocolos con el único fin de cuidar a nuestros huéspedes y empleados, frente a los nuevos desafíos surgidos.

NUESTROS OBJETIVOS

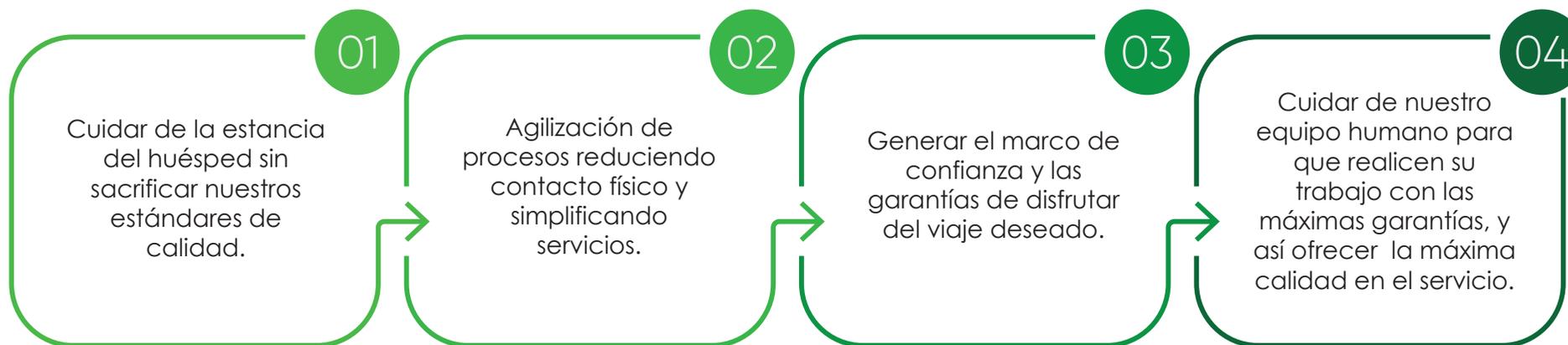
1 Cuidar de nuestros huéspedes

2 Cuidar lo que importa a nuestros huéspedes

3 Cuidar a los que cuidan de nuestros huéspedes: nuestros empleados

**VINCCI HOTELES
CUIDA DE TI**

NUESTROS COMPROMISOS: APORTANDO VALOR



NUEVOS PROCEDIMIENTOS: LAS MÁXIMAS GARANTÍAS.

- ✓ Certificadoras oficiales: Bio9000
- ✓ Proveedores certificados
- ✓ Equipo interno especializado multidisciplinar: comité de seguridad
- ✓ Mejora continua: Sistema de escucha clientes/encuestación interna
- ✓ Establecimientos piloto: testing medidas
- ✓ Estrictas auditorías internas
- ✓ Formación continúa: normas de higiene, salud y seguridad.

CADA CONTACTO:

Un protocolo que cuida y aporta valor a la experiencia del huésped



**CADA ÁREA DE ACTIVIDAD:
ADAPTADA CON MEDIDAS ESPECIALES**



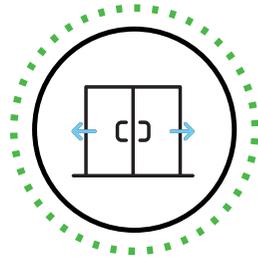
RECEPCIÓN & WELCOME



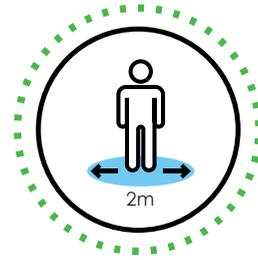
Información detallada medidas huéspedes.



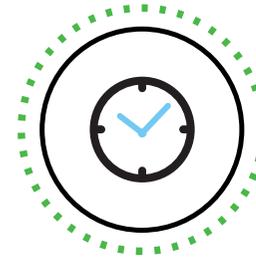
Información servicios médicos y asistencia local.



Apertura automática puertas. (consultar hoteles)



Control de aforos y distancia social.



Creación zonas de espera segura.



Servicio recepción - contacto zero - pantallas protección.



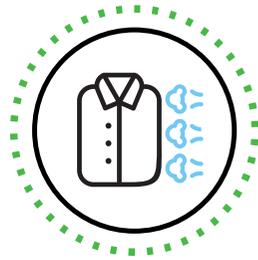
Control de temperatura corporal.



Uniformidad empleados higienizada.



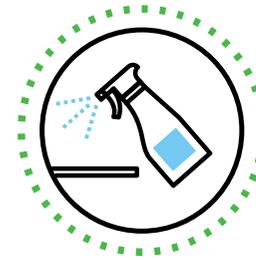
Medidas de protección (EPI) para empleados



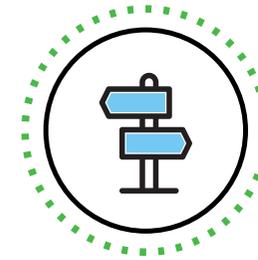
Desinfección textiles y reducción textiles lavado en seco.



Disposición material desinfectante.



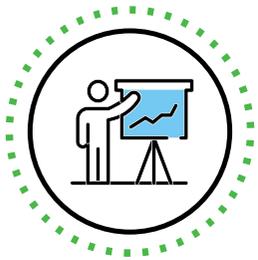
Desinfección continúa elementos uso compartido.



Nueva señalética específica distancia social, buenas prácticas y circulación de huéspedes.



Ventilación permanente espacios.



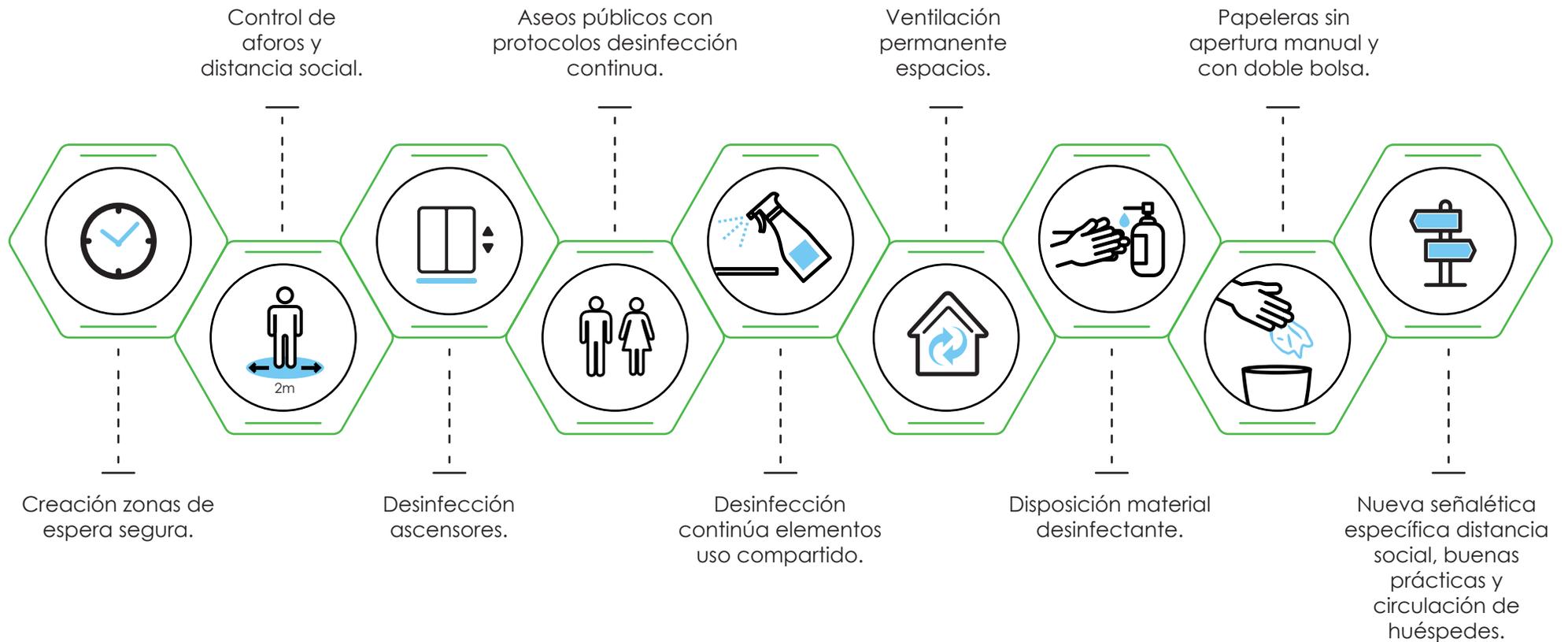
Formación continúa sobre normas de higiene, salud y seguridad.



Fomento Safe Pay: tarjetas, pago móvil.



ZONAS COMUNES & ESPACIOS





HABITACIONES



Medidas de protección (EPI) empleados.



Lavado higienizante textiles.



Ventilación exhaustiva de habitaciones.



Limpieza habitaciones sin presencia huésped.



Uniformidad empleados higienizada.



Eliminamos secador pelo – disponible bajo petición por control higiénico.



Amenities precintados, añadimos unidad de gel desinfectante.



Modificación de procedimientos de higiene y seguridad, STIQK PROCESS, S.L.



Eliminación papeleras habitaciones, manteniendo solo la de baño.



Nuevos protocolos lavandería evitando contaminación cruzada.



Formación continúa sobre normas de higiene, salud y seguridad.



Uso nuevos materiales más seguros e higiénicos y eliminación de papelería.



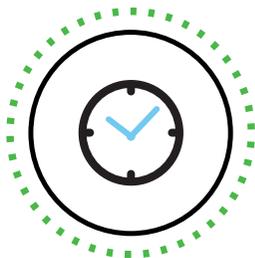
Desinfección textiles no lavables y reducción textiles lavado en seco.



SERVICIOS RESTAURACIÓN



Ventilación permanente espacios.



Creación zonas de espera segura.



Disposición material desinfectante a la entrada.



Medidas de protección (EPI) empleados.



Desinfección menaje, material, mantelerías.



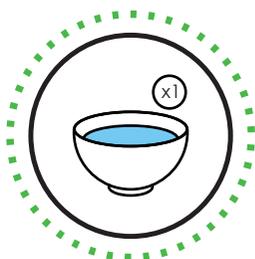
Servicio - contacto zero - a elección del cliente.



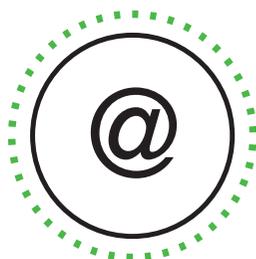
Eliminación elementos de uso compartido.



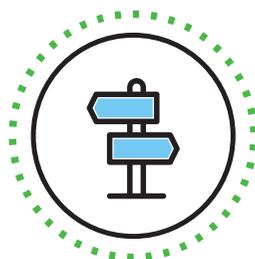
Contemporización horarios, puntos de venta y control de aforos.



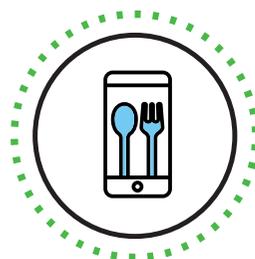
Diseño de nuevos formatos de presentación.



Automatización procesos.



Nueva señalética específica distancia social, buenas prácticas y circulación de huéspedes.



Reservas virtuales via APP.



Nuevos conceptos gastronómicos. Buffets servicio "food market", room service.



Servicio "Safe delivery" en todos los servicios F&B.



Fomento Safe Pay: tarjetas, pago móvil.



Uniformidad empleados higienizada.



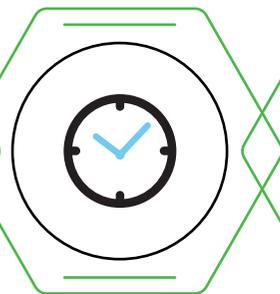
Servicio minibar adaptado.



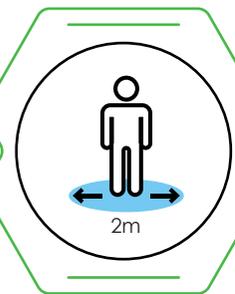
PISCINAS



Información detallada medidas huéspedes.



Creación zonas de espera segura.



Control de aforos y distancia social.



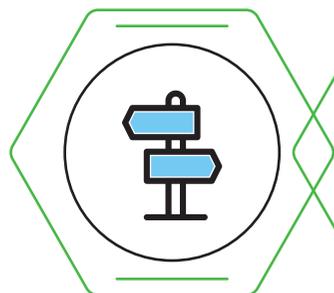
Medidas de protección (EPI) empleados.



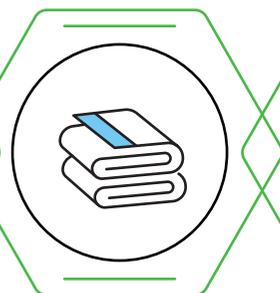
Uniformidad empleados higienizada.



Disposición material desinfectante.



Nueva señalética específica distancia social, buenas prácticas y circulación de huéspedes.



Obligatoriedad uso toallas para equipamientos exteriores: hamacas, tumbonas, sillas.



Ventilación permanente espacios cerrados: vestuarios, baños...



Medición estricta calidad agua baño: Real Decreto 742/2013 PLAN DE CONTINGENCIA FRENTE A COVID.



Uso papeleras no manuales con doble bolsa.



Desinfección continua elementos uso compartido: hamacas, sombrillas.



SPA



Medidas de protección (EPI) empleados.



Creación zonas de espera segura, Control de aforos y distancia social.



Ventilación exhaustiva espacios.



Disposición material desinfectante a la entrada.



Desinfección continúa elementos uso compartido.



Uniformidad empleados higienizada.



Se tomará una declaración responsable de salud a los clientes.



Fomento Safe Pay: tarjetas, pago móvil.



Adecuación barras hidratación a normativa vigente.



Uso papeleras no manuales con doble bolsa.



Se exigirá el uso de toallas en todos los equipamientos exteriores.



Registro diario de las limpiezas y de las desinfecciones.



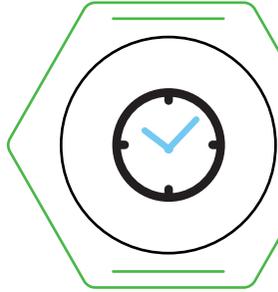
Se prescindirá de los secadores de pelo de uso común.



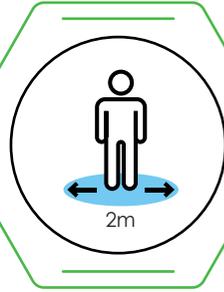
Nueva señalética específica distancia social, buenas prácticas y circulación de huéspedes.



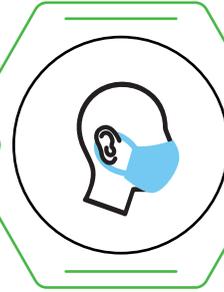
SERVICIOS DE ANIMACIÓN Y ÁREAS INFANTILES



Creación zonas de espera segura.



Control de aforos y distancia social.



Medidas de protección (EPI) empleados.



Uniformidad empleados higienizada.



Disposición material desinfectante.



Nueva señalética específica distancia social, buenas prácticas y circulación de huéspedes.



Registro diario de las limpiezas y de las desinfecciones.



Ventilación permanente espacios cerrados.



Se deberán limitar los espectáculos que generen afluencias.



Uso papeleras no manuales con doble bolsa.



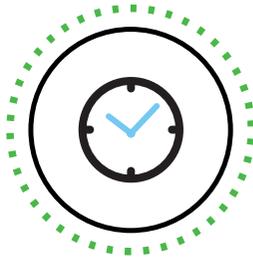
Desinfección continúa elementos uso compartido.



GIMNASIO



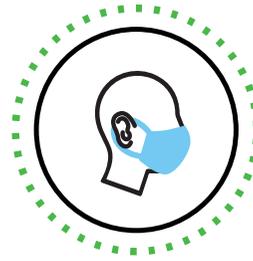
Ventilación permanente espacios.



Creación zonas de espera segura.



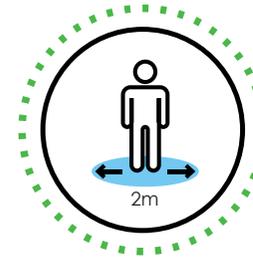
Disposición material desinfectante a la entrada.



Medidas de protección (EPI) empleados.



Desinfección continua elementos uso compartido.



Control de aforos y distancia social.



Uso papeleras no manuales con doble bolsa.



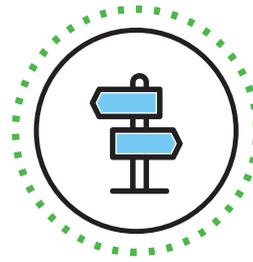
Registro diario de las limpiezas y de las desinfecciones.



Prohibido uso vestuarios.



Fomento de clases al aire libre.



Nueva señalética específica distancia social, buenas prácticas y circulación de huéspedes.



Uniformidad empleados higienizada.



Clases colectivas, espacio 2X2 al margen del profesor. Posiciones marcadas en el suelo. Evitar ejercicios con contacto.



Prohibido uso fuentes de agua sin activación con pedal.



Obligatorio uso ropa para actividad deportiva.



Obligatorio uso toalla en la maquinaria.



Obligatorio limpieza máquinas tras uso.

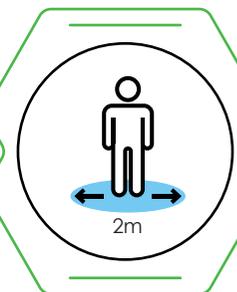


SERVICIOS INTERNOS

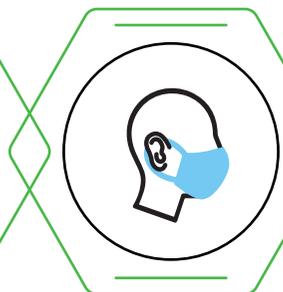
BACK OFFICE



Control de temperatura corporal.



Control de aforos y distancia social.



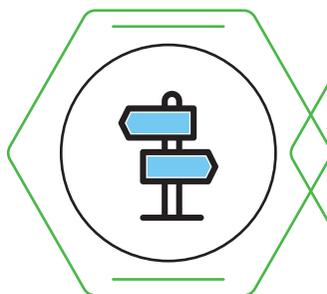
Medidas de protección (EPI)



Uniformidad empleados higienizada.



Disposición material desinfectante.



Nueva señalética específica distancia social, buenas prácticas y circulación de huéspedes.



Digitalización procesos administrativos.



Formación continúa sobre normas de higiene, salud y seguridad.

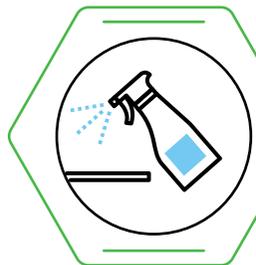


Uso papeleras no manuales con doble bolsa.



Desinfección continúa elementos uso compartido: hamacas, sombrillas.

ALMACÉN



Desinfección de la zona donde se depositan las mercancías de forma continua.



Nuevos protocolos proveedores recepción mercancías.



Medidas de protección (EPI)



Uniformidad empleados higienizada.



Eliminar los embalajes secundarios y terciarios de la mercancía que se recepcione.



Desinfección de embalajes de mercancías que almacenadas antes del confinamiento.



Selección de proveedores certificados.

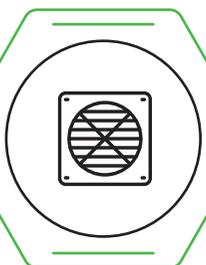


Espacio de separación entre la zona de recepción de mercancías, y el resto de zonas del hotel.

MANTENIMIENTO



Refuerzo periodicidad revisiones instalaciones críticas.



Plan prevención sistemas refrigeración, climatización y agua.



Medidas de protección (EPI)



Uniformidad empleados higienizada.



Formación continua sobre normas de higiene, salud y seguridad.



Selección de proveedores certificados.



EVENTOS

SISTEMAS PROTECCIÓN Y SEGURIDAD



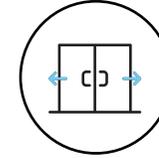
Medidas de
protección (EPI)
empleados



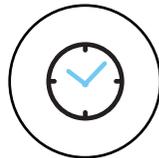
Uniformidad
empleados
higienizada.



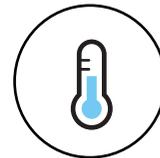
Información
asistentes sobre
servicios
médicos y
asistencia local.



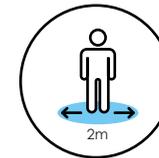
Apertura
automática
puertas
acceso hotel.
(consultar hoteles)



Creación zonas
de espera
segura.



Control de
temperatura
corporal
(bajo petición)



Control
distancia social
(bajo petición)



Selección
proveedores
externos
certificados.



EVENTOS

HIGIENE Y DESINFECCIÓN



Disposición
material
desinfectante.



Desinfección
continúa
elementos uso
compartido.



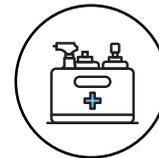
Ventilación
exhaustiva de
espacios.



Lavado
higienizante
textiles lavables.



Desinfección
textiles no
lavables y
reducción
textiles lavado
en seco.



Áreas especiales
(aseos, accesos,
etc.) con
refuerzo limpieza
higienizante y
precintado.



Plan normas
higiene
específicas
según APPCC.



Personal staff
higiene velará
por
cumplimiento
normativa.



EVENTOS

MONTAJES Y DISTRIBUCIÓN ESPACIOS



Solución entrada y salida escalonada asistentes.



Correcta señalización flujos entrada y salidas evento.



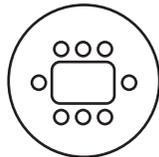
Registro entrada y salida evento - contacto zero -



Servicios guardarropía y extras - contacto zero -



Kit individual de trabajo para cada asistente.



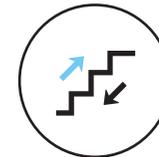
Flexibilización máxima en tipos de montajes.



Rediseño Salas de reuniones adaptadas a las recomendaciones COVID 19.



Planos disposición asientos con control distancia (bajo petición)



Áreas de movimiento debidamente señalizadas con flujos de circulación marcados.



EVENTOS

SERVICIOS F&B



Servicio contacto zero a elección del cliente.



Diseño de nuevos formatos de presentación: formatos individuales, monodosis.



Desinfección menaje, material, mantelerías (ciclos limpieza más de 60°)



Nuevos conceptos gastronómicos y flexibilidad en propuestas.

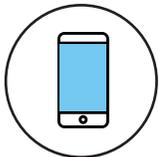


Servicio "Safe delivery" en todos los servicios F&B.

DIGITALIZACIÓN E INFORMACIÓN



Información detallada medidas huéspedes previo evento medidas específicas.



Información digital e interactiva sobre el evento via app corporativa.



Nueva señalética específica distancia social, buenas prácticas y circulación de huéspedes.



Interacción digital con las ponencias.



Solución vincci Smart meetings: Reuniones virtuales.

PROTOCOLO ANTE CASO INFECCIÓN COVID



LA TECNOLOGÍA: NUESTRA ALIADA



- Información medidas implantadas vía app corporativa en welcome message.
- Virtual guest relations service: servicio chat interactivo 24h.
- Apertura puertas habitaciones vía mobile. (Consultar hoteles)
- Proyecto desarrollo sistema chek in online.
- Solicitudes housekeeping issues vía app corporativa.
- Cartas F&B en formato digital via app con servicios on demand.

- Cartas servicios spa en formato digital via app.
- Gestión de cupos servicios determinados vía app.
- Módulo gestión de eventos via app.
- Mejora administrativas reducción tiempo espera.
- Información de destino vía app con información sobre rutas aconsejadas.
- Smartsearch servicios via app.
- Email de pre-estancia interactivo previo a la entrada con deeplinking personalizado, agiliza la activación de llave móvil y el engagement el usuario con la app.

Este protocolo específico que hemos elaborado para tu tranquilidad, es tan solo una parte de todas las medidas y protocolos corporativos que forman VINCCI CARE, nuestro sello que aúna todos aquellos servicios destinados al cuidado de nuestros huéspedes, clientes y empleados con el objetivo de garantizar tu cuidado y protección, apostando por seguir proporcionandote la mejor experiencia de viaje.

VINCCI  CARE
Vincci Hoteles cuida de ti

[vinccihoteles](https://www.vinccihoteles.com)