

GUÍA DE APLICACIÓN DE PROTOCOLOS PARA HOTELES



Si bien todavía no es posible viajar, es fundamental comenzar a transmitir confianza y seguridad a los clientes y para ello habrá que tomar decisiones estratégicas desde el punto de vista operativo en relación a la higiene, a la atención al cliente y a las acciones a seguir.

por Mariana Alfaro
www.marianaalfaro.com.ar

1 COMUNICACIÓN

Comunicar en el sitio web del hotel, en redes sociales y en todas las plataformas donde haya información del hotel qué acciones se están realizando en los procedimientos y procesos internos, que permita ofrecer mayor seguridad sanitaria a los huéspedes y trabajadores.



2 REFORZAR CONFIANZA Y SEGURIDAD

Buscar certificaciones de desinfección que den garantías a los viajeros.



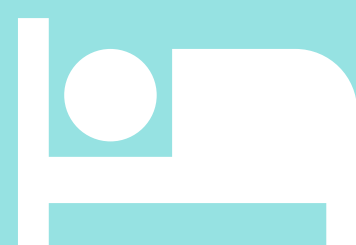
3 HIGIENE Y PREVENCIÓN

Analizar qué productos de higiene se usan en el hotel y plantearse nuevos sistemas de limpieza con vapor, con cloro o con lámparas UV.



4 EN LA RECEPCIÓN

Establecer medidas de separación en las recepciones de los hoteles. Usar guantes y tapabocas. Facilitar el check in y check out contactless, mediante el smartphone. Evitar el uso de dinero en efectivo, fomentando el cobro mediante tarjetas de crédito en todos los puntos de venta del hotel.



5 EN LAS HABITACIONES

Las mucamas deben usar guantes descartables y tapabocas. Reforzar la limpieza de toda la habitación. Los servicios y aseos de las habitaciones deberán realizarse todos los días sin huéspedes en el interior. Limpiar y desinfectar: manijas de las puertas, cerrojos, ventanas, muebles en general, controles remoto, de luz y temperatura, caja fuerte. Retirar elementos no esenciales de las habitaciones, como por ejemplo material impreso, colchas o elementos decorativos.

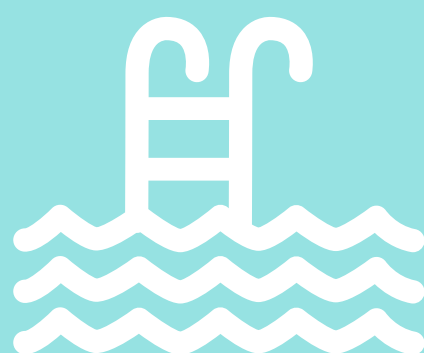
6 EN EL BAR & RESTAURANTE

Aumentar la separación entre las mesas y fomentar la distancia social. Limitar el uso de menús físicos, fomentando el uso de menús digitales (a través de códigos QR). Trabajar con reservas, para evitar las zonas de espera. Realizar servicios a la carta y presentar en platos individuales con cubre platos adecuados, no ofrecer servicio de Buffet. Reforzar el servicio de Room Service, ya que será una opción más demandada por los huéspedes en los próximos meses cuando se abran los hoteles.



7 EN GIMNASIO & PISCINA

Ambos espacios son de alta contaminación: se recomienda no prestar estos servicios



8 ZONAS COMUNES

En áreas de servicio al cliente, ofrecer tapabocas, alcohol al 70% y geles desinfectantes.