# Principales actuaciones para la defensa de la salud

# Nuevo Espacio Personal: Distanciamiento Social

# Información pre-llegada

Antes de la llegada del cliente se contacta con él para informarle de todas las medidas tomadas así de cómo será su estancia. Esta información estará disponible y actualizada en melia.com

# Nuevo sistema de señalética

Nuevo sistema de señalética para informar y marcar a los clientes de los usos y de la necesidad de mantener un nuevo espacio personal.

# Pantallas de protección

Instalación de Pantallas de protección en Recepción, nuevos servicios de comedor.

#### Cursos de formación

Nuevas experiencias: cursos de formación para conectar con el cliente desde este nuevo espacio personal. Foco en bienestar.

#### Gestor del bienestar emocional del cliente

Transformación de la figura del llamado Guest Experience Manager para gestionar el aspecto emocional de la relación con el cliente ante la situación creada por el Covid.

#### Reducción de aforos

Se implementa una herramienta de gestión de espacios para reducir aforos (restauración, salas de reunión y piscinas) y gestionar reservas, garantizando la distancia y el nuevo espacio personal.

# Evolución del Buffet: tipo mercado

Adaptamos nuestros buffet a formato Mercado, manteniendo una amplia variedad de tipos de comida donde nuestros expertos cocineros servirán a los Clientes. Buscando una optimización de los flujos y la menor manipulación de la comida.

# Nuevo servicio de comida para llevar

Se desarrolla un concepto "para llevar" para que el Cliente pueda disfrutar de su comida donde lo desee (playa, habitación, etc).

# Visitas de inspección virtuales

Se implementa Spazious, como herramienta de diagramación para diseñar los nuevos aforos y montajes en MICE, permitiendo hacer visitas de inspección virtuales.

# Hoteles de entrenamiento

Creamos hoteles de Entrenamiento donde ensayar todos los nuevos protocolos para preparar las aperturas.

# Certificado de garantía de higiene

Bureau Veritas certificará la garantía de estándares de higiene, desinfección y calidad en los procesos

# Conserjería digital

Se incorpora conserjería digital a través de whatsapp para la atención del cliente individual y grupos. Eventos, Reuniones y Grupos

Nuevos conceptos de espacio personal y distancia social respetando en todo momento las normativas legales de cada país.



Flexibilidad y evolución de los nuevos montajes con nuestras Signature Meeting Rooms (Flexi & Tech Rooms).



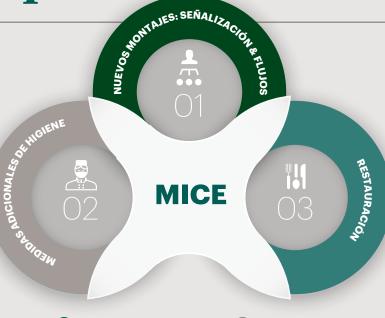
Sistemas de señalización que garantizan el correcto flujo de los grupos, y la separación entre ellos y el resto de clientes: pantallas digitales, direccionales de suelo y catenarias.



Fomentar las aplicaciones digitales (web check-in, H-mobile o Stay) en la relación del meeting planner con el conference manager del hotel.



Hospitality Desk montados con pantallas de protección y geles con soluciones hidroalcohólicas e informaciones sanitarias básicas.



Establecimiento de nuevos aforos con redistribución de mobiliario de los distintos espacios comunes (salas de espera y foyer) que mantiene la distancia de seguridad entre clientes gracias a la amplitud de los mismos



Envío de información detallada específica de su grupo en materia de desinfección, higiene y seguridad alimentaria.



Visitas de inspección Virtuales y previsualización de montajes a través de herramientas de diagramación en 3D acordes a la nueva normativa.



Protocolos y productos viricidas en limpieza y climatización: Uso de alfombras desinfectantes para suela de zapatos y maletas a la entrada. Precintado de salas tras higienización.



Nuevos montajes: agua embotellada de cristal por persona, precintado de cubertería y elementos de uso frecuente, la papelería se entrega bajo petición y precintados siempre que sea posible con materiales sostenibles.



Eliminación de todos los textiles y reducción de elementos decorativos.



Dispensadores de geles a la entrada de las salas, zonas comunes y aseos.

Sistema de APPCC (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) actualizado de acuerdo al contexto COVID-19.



Garantía de servicios de restauración en salón privado o en zonas reservadas del Restaurante para cada grupo.



Posibilidad de preparaciones para llevar tanto de los menús de grupos, como de los restaurantes a la carta.



Se minimiza al máximo el autoservicio: alternativas de un solo uso, emplatado individual o monodosis con tapa, y se elimina la manipulación por parte del cliente.



Coffee breaks y buffets tipo Mercado siempre asistidos para evitar la manipulación del Cliente.



Estaciones y pop-up de Show Cooking con servicio asistido fomentando los montajes al aire libre.