

VINCCI CARE

VINCCI HOTELES CUIDA DE TI

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

Vincci Hoteles presenta **VINCCI CARE**, un sello de calidad diferencial que actúa bajo un único mensaje: “Vincci Hoteles cuida de ti”, y que condensa la apuesta de la cadena por ofrecer confianza a través del cuidado y bienestar de sus huéspedes y empleados, respetando al máximo el tipo de estancia que cada uno de ellos desee tener.

VINCCI CARE engloba todas aquellas medidas que la cadena hotelera ya había desarrollado e implementado durante sus años de trayectoria relativas a la higiene, sostenibilidad, compromiso social, tecnología y bienestar del huésped; y todas aquellas otras que ahora se implantan para dar respuesta a la situación actual con el objetivo de proporcionar la máxima confianza.

VINCCI  CARE

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

CUIDAMOS DE NUESTROS HUÉSPEDES

01

En Vincci Hoteles trabajamos en un **plan de actuación interno** para toda la cadena, que refuerza los altos estándares de higiene y calidad con los que ya contabamos. Un plan en el que los estándares se elevan aún más creando protocolos exigentes que permitan cuidar a sus huéspedes y empleados, que cumple con los nuevos desafíos en estas materias.

LÍNEAS DE ACCIÓN

- ✓ Altos estándares de higiene y seguridad.
- ✓ Máxima calidad en instalaciones y servicios.
- ✓ Sistemas de protección contra incendios y planes de emergencias.
- ✓ Control de plagas.
- ✓ Limpiezas sanitarias.
- ✓ Tratamientos de aguas.
- ✓ Unidades higiénicas y bacterioestáticas.
- ✓ Sistemas de accesos y CCTV.
- ✓ Control sanitario y de análisis alimentario.

LÍNEAS DE ACCIÓN ADICIONALES

- ✓ Aumento de estándares de seguridad y sanitario.
- ✓ Protocolos exigentes que ofrecen una estancia segura sin sacrificar los estándares de calidad.
- ✓ Nuevas vías de interacción con los huéspedes.
- ✓ Redistribución de espacios.
- ✓ Nuevos protocolos de limpieza.
- ✓ Nuevos servicios.
- ✓ Aumento en la seguridad alimentaria.

CUIDAMOS DE NUESTROS HUÉSPEDES

01

Trabajamos 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 y a la situación actual, consiguiendo de este modo **mejorar su experiencia de viaje**.

SEGURIDAD Y CONTROL

- ✓ Selección de proveedores certificados.
- ✓ Auditorías especializadas de higiene y limpieza.
- ✓ Protocolos estrictos en la recepción mercancías de proveedores.

ORGANIZACIÓN DE TRABAJO

- ✓ Modificación de procedimientos de higiene y seguridad.
- ✓ Creación de protocolos específicos.
- ✓ Rediseño operaciones para mejora seguridad.

SISTEMAS DE PROTECCIÓN

- ✓ Medidas de protección clientes/empleados.
- ✓ Medidas de control higiene en zonas comunes.

FORMACIÓN E INFORMACIÓN

- ✓ Formación continua sobre sanidad y seguridad.
- ✓ Información y recomendaciones de seguridad clientes.

CUIDAMOS DE NUESTROS HUÉSPEDES

01

LIMPIEZA E HIGIENE

- ✓ Desinfección de textiles.
- ✓ Desinfección de instalaciones.
- ✓ Adecuación del servicio de amenities huésped.
- ✓ Uso nuevos materiales más seguros e higiénicos.

TECNOLOGÍA

- ✓ Nuevas utilidades reducción de contactos y riesgos.
- ✓ Automatización acciones huésped reducción contacto.
- ✓ Mejora administrativas reducción tiempo espera.

EVOLUCIÓN SERVICIO F&B

- ✓ Reorganización operativa puntos de venta.
- ✓ Distribución y adecuación nuevos espacios.
- ✓ Contemporización horarios puntos de venta.
- ✓ Servicio - contacto 0 - a elección del cliente.
- ✓ Automatización de procesos.
- ✓ Diseño de nuevos formatos de presentación.
- ✓ Desinfección menaje, material, mantelerías.
- ✓ Replanteamiento concepto gastronómico.
- ✓ Nuevos formatos de producto.

CUIDAMOS DE LO QUE IMPORTA A LOS VIAJEROS

02

En la cadena realizamos una clara apuesta porque las ganas de viajar sigan intactas. En Vincci Hoteles **deseamos mantener las ganas de viajar** y de descubrir el mundo, pero de una forma nueva y adaptada al contexto global.

Nuestra finalidad es conseguir que el huésped siga disfrutando de los servicios de Vincci Hoteles manteniendo los mayores estándares de calidad.

PREOCUPACIÓN POR LA SOSTENIBILIDAD Y COMPROMISO SOCIAL

Cuidando del entorno, cuidamos de nosotros.

Vincci Hoteles mantiene su compromiso y su modelo de negocio sostenible:

- ✓ Minimiza el impacto sobre el medio ambiente y la cultura local.
- ✓ Realiza una labor social en las comunidades en las que desarrolla su actividad.
- ✓ Responde a la elección un estilo de vida responsable con nuestro entorno y en la planificación de nuestros viajes.
- ✓ Cumpliendo con las certificaciones más exigentes: ISO14001, Travelife, Q de calidad, Sicted.



APUESTA POR EL BIENESTAR

El cuidado de cuerpo y mente de sus huéspedes, siempre ha sido otro de los compromisos de la cadena, a través de una propuesta de:

- ✓ Gastronomía saludable y sostenible.
- ✓ Productos frescos de proximidad local.
- ✓ Control exhaustivo de los proveedores.
- ✓ Platos adaptados a cualquier necesidad especial de alimentación.
- ✓ Propuestas de fitness.
- ✓ Línea wellness Nammu Áreas Spa.



CUIDAMOS A LOS QUE CUIDAN A NUESTROS HUÉSPEDES

Los que cuidan a nuestros huéspedes, nuestro capital humano.

Seña de identidad de Vincci Hoteles, nuestro equipo de profesionales altamente cualificados e implicados, y acostumbrados a protocolos internos muy exigentes, está al día, mediante una **formación continua**, ahora ampliada y reforzada con motivo de la crisis sanitario y orientada a la apertura de nuestros establecimientos:

FORMACIÓN CONTINUA

- ✓ Normativas.
- ✓ Certificaciones.
- ✓ Protocolos.

Como parte del compromiso de la cadena, VINCCI CARE también cuida de ellos para que puedan realizar su trabajo con las máximas garantías y que esto permita seguir ofreciendo la máxima calidad en el servicio a los viajeros.

03

En definitiva, en Vincci Hoteles aunamos en VINCCI CARE todos aquellos servicios destinados al bienestar de nuestros huéspedes, clientes y empleados apostando por seguir proporcionando la mejor experiencia de viaje.

VINCCI  CARE

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

COBERTURA SANITARIA DURANTE SU ESTANCIA

Vincci Hoteles ha cerrado un acuerdo de colaboración con Quirónsalud, grupo hospitalario líder en España, para ofrecer cobertura sanitaria a sus huéspedes en todos los alojamientos del grupo del país. Se convierte así en una de las pocas cadenas hoteleras españolas en ofrecer este tipo de asistencia sin coste durante toda la estancia en todo su portfollio de establecimientos de España.

El acuerdo con Quirónsalud forma parte del profundo compromiso de Vincci Hoteles por el bienestar de sus clientes que se materializa en su sello diferencial VINCCI CARE, actuando bajo un único mensaje: "Vincci Hoteles cuida de ti". Este sello engloba todas aquellas medidas que la cadena hotelera ya había desarrollado e implementado durante sus diecinueve años de trayectoria relativas a la higiene y limpieza, seguridad y control en los establecimientos, organización del trabajo, servicio de food&beverage, sostenibilidad, compromiso social, tecnología y bienestar del huésped; y todas aquellas otras que se han implantado recientemente para dar respuesta a la situación actual con el objetivo de proporcionar la máxima confianza.

VINCCI  CARE



HOSPITALITY PARA VINCCI HOTELES



VENTAJAS

- ✓ Atención médica a domicilio y telemática como “cortesía” del grupo Hotelero Vincci a sus huéspedes.
- ✓ Traslado en ambulancia si se precisa.
- ✓ Sin coste para el cliente.
- ✓ Circuito de admisión premium.
- ✓ Eliminación de barreras idiomáticas.
- ✓ Gestión burocrática de los tramites con las compañías aseguradoras.

OBJETIVOS

- ✓ Incluir la atención médica al cliente, como un atributo de seguridad y confianza.
- ✓ Desarrollar un nuevo concepto de “experiencia del cliente”; aportando tranquilidad al huésped de Vincci Hoteles.

01

PROCESO ATENCIÓN SANITARIA

- ✓ Primer grupo hospitalario de España y de Europa, con más de 50 hospitales y 80 centros médicos, con un prestigioso cuadro médico.
- ✓ Ofrece en los hospitales de España un completo circuito de servicio médico, a través del call center multilingüe G24. 24hrs / 7 días.
- ✓ Simplifica el proceso de admisión sin barrera idiomática y con la gestión burocrática con los seguros de los pacientes, lo que ayuda dar un servicio rápido y de calidad al Paciente.

1.

Recepción de llamada
en el call center
multilingüe 24/7

+ 34 901 123 456

2.

Se informa al servicio
médico para dar asistencia
en el menor tiempo posible
(presencial o telemática)

3.

Tras la visita médica a
domicilio, el G24
gestiona los aspectos
administrativos del
caso.

4.

Si el Paciente lo requiere, será
trasladado en ambulancia y
será recibido personalmente
en las urgencias del hospital
con servicio premium.

02

¿QUIÉN ES QUIRÓNSALUD?

- ✓ Quirónsalud es el primer grupo hospitalario de España y, tras la fusión con la firma Fresenius (Helios), el mayor grupo hospitalario de Europa.
- ✓ Tiene más de 60 años de experiencia en el cuidado de la salud y bienestar de las personas.
- ✓ Cuenta con todas las especialidades médicas para ofrecer una atención integral a cada paciente.
- ✓ Su red nacional está compuesta por más de 100 hospitales, institutos y centros médicos repartidos por 13 comunidades autónomas españolas. A nivel internacional, tiene presencia en Dubai, Lisboa, Colombia y Perú. El Grupo Helios presenta 113 hospitales en toda Alemania.
- ✓ Un gran equipo compuesto por más de 40.000 profesionales.
- ✓ Disponen de la tecnología médica más avanzada.

03

MAPA DE HOTELES Y HOSPITALES



Además, actualmente cuentan con una amplia red de hospitales en otros países:
5 en Colombia, 1 en Perú, 1 en Dubái y una clínica de fertilidad en Lisboa.

04