

PROTOCOLO DE EXPERIENCIA CLIENTE

COVID19- VINCCI HOTELES

VINCCI  CARE
Vincci Hoteles cuida de ti

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

CUIDAMOS DE NUESTROS HUÉSPEDES

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

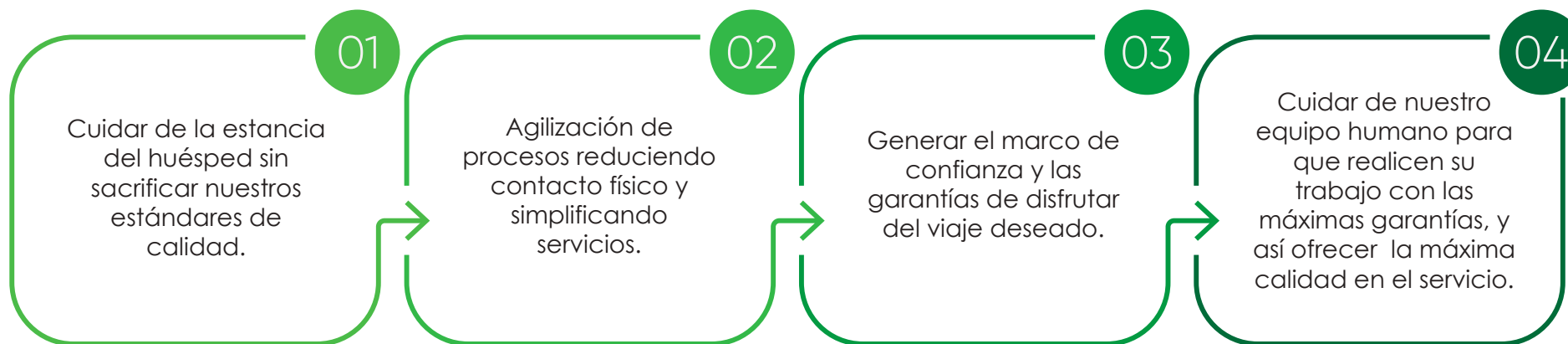
Cuidar lo que importa a nuestros huéspedes

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 continua: 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**



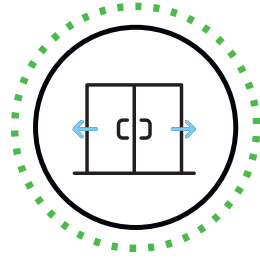
RECEPCIÓN & WELCOME



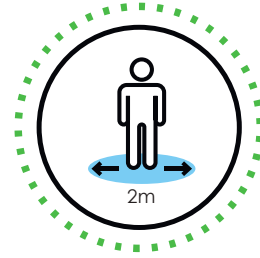
Información detallada medidas huéspedes.



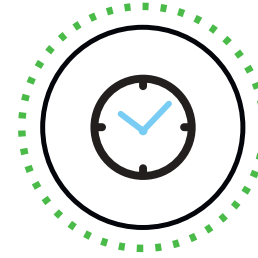
Información servicios médicos y asistencia local.



Apertura automática puertas.
(consultar hoteles)



Control de aforos y distancia social.



Creación zonas de espera segura.



Servicio recepción - contacto zero - pantallas protección.



Fomento Safe Pay: tarjetas, pago móvil.



Uniformidad empleados higienizada.



Medidas de protección (EPI) para empleados.



Desinfección textiles y reducción textiles lavado en seco.



Disposición material desinfectante.



Desinfección continua elementos uso compartido.



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



Ventilación permanente espacios.



Formación continua sobre normas de higiene, salud y seguridad.



ZONAS COMUNES & ESPACIOS





HABITACIONES



Medidas de protección empleados.



Lavado higienizante textiles.



Ventilación exhaustiva de habitaciones.



Limpieza habitaciones sin presencia huésped.



Uniformidad empleados higienizada.



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



Nuevos protocolos lavandería evitando contaminación cruzada.



Formación continua sobre normas de higiene, salud y seguridad.



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



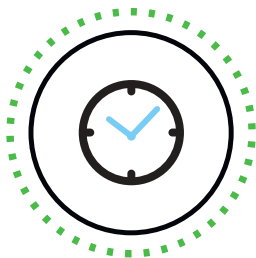
Desinfección textiles no lavables y reducción textiles lavado en seco.



SERVICIOS RESTAURACIÓN



Ventilación permanente espacios.



Creación zonas de espera segura.



Disposición material desinfectante a la entrada.



Medidas de protección (EPI) empleados.



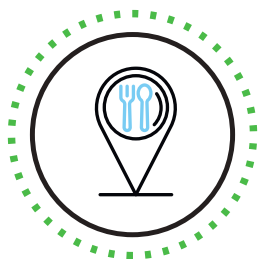
Desinfección menaje, material, mantelerías.



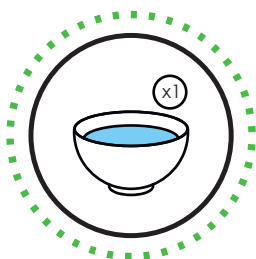
Servicio - contacto zero - a elección del cliente.



Uniformidad empleados higienizada.



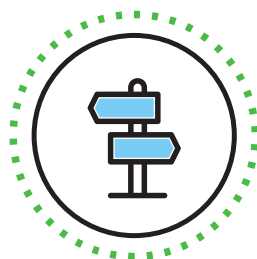
Contemporización horarios, puntos de venta y control de aforos.



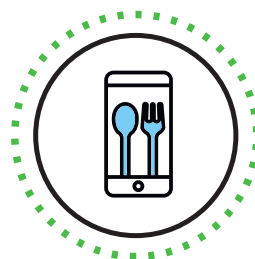
Diseño de nuevos formatos de presentación.



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.



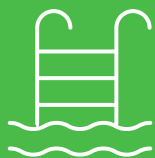
Servicio "Safe delivery" en todos los servicios F&B.



Fomento Safe Pay: tarjetas, pago móvil.



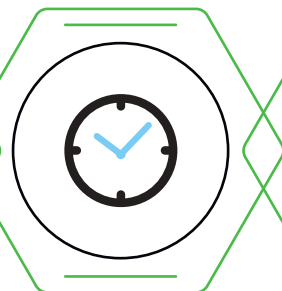
Servicio minibar adaptado.



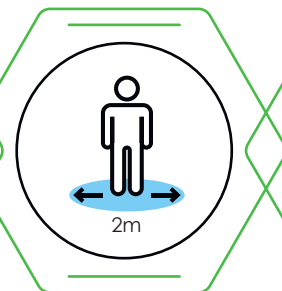
PISCINAS



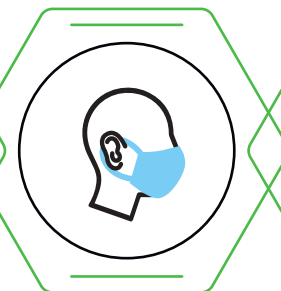
Información detallada medidas huéspedes.



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.



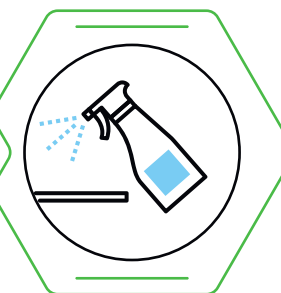
Ventilación permanente espacios cerrados: vestuarios, baños...



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



Uso papeleras no manuales.



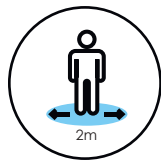
Desinfección continua elementos uso compartido: hamacas, sombrillas.



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 continua elementos uso compartido.



Uniformidad empleados higienizada.



Fomento Safe Pay: tarjetas, pago móvil.



Adecuación barras hidratación a normativa vigente.



Uso papeleras no manuales.



Registro diario de las limpiezas y de las desinfecciones.



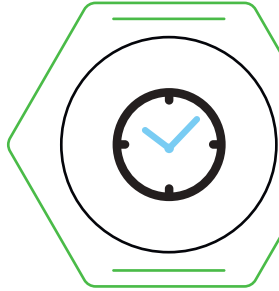
Nueva señalética específica distancia social, buenas prácticas y circulación de huéspedes.



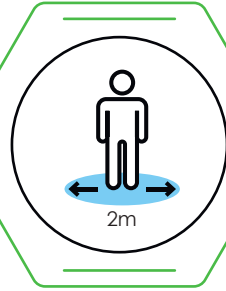
Se tomará una declaración responsable de salud a los clientes.



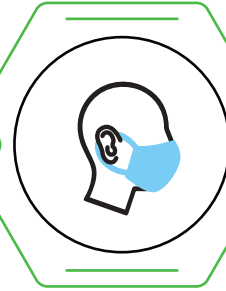
SERVICIOS DE ANIMACIÓN Y ÁREAS INFANTILES



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.



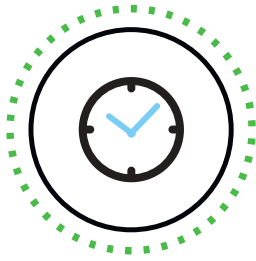
Desinfección continua elementos uso compartido.



GIMNASIO



Ventilación permanente espacios.



Creación zonas de espera segura.



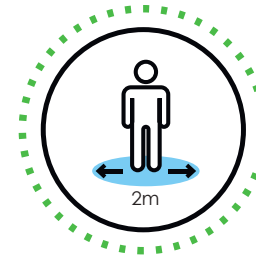
Disposición material desinfectante a la entrada.



Medidas de protección (EPI) empleados.



Desinfección continua elementos uso compartido.



Control de aforos y distancia social.



Uso papeleras no manuales.



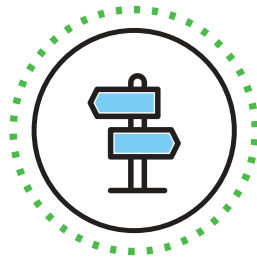
Registro diario de las limpiezas y de las desinfecciones.



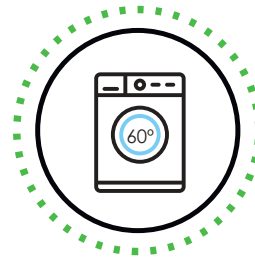
Obligatorio uso toalla en la maquinaria.



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.



Obligatorio limpieza máquinas tras uso.



Obligatorio uso ropa para actividad deportiva.

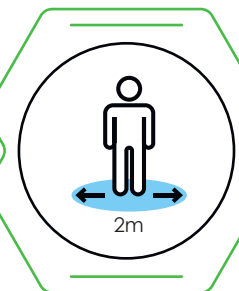


SERVICIOS INTERNOS

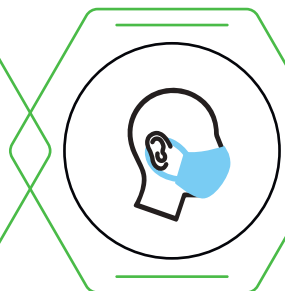
BACK OFFICE



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 empleados.



Digitalización procesos administrativos.



Formación continua sobre normas de higiene, salud y seguridad.



Uso papeleras no manuales.



Desinfección continua elementos uso compartido.

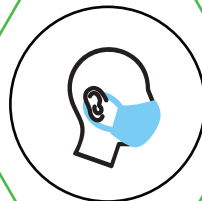
ALMACÉN



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.

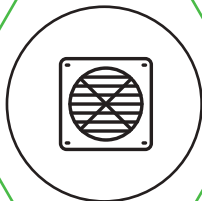


Espacio de separación entre la zona de recepción de mercancías, y el resto de zonas del hotel.

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



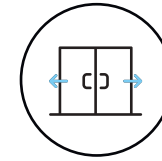
Medidas de protección (EPI) empleados.



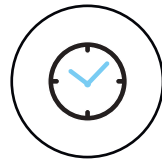
Uniformidad empleados higienizada.



Información asistentes sobre servicios médicos y asistencia local.



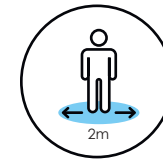
Apertura automática puertas acceso hotel. (consultar hoteles)



Creación zonas de espera segura.



Control de temperatura corporal (bajo petición)



Control distancia social (bajo petición)



Selección proveedores externos certificados.



EVENTOS

HIGIENE Y DESINFECCIÓN



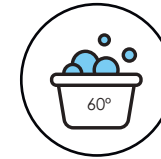
Disposición
material
desinfectante.



Desinfección
continua
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.



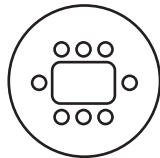
Registro entrada y salida evento - contacto zero -



Servicios guardarropía y extras - contacto zero -



Kit individual de trabajo para cada asistente.



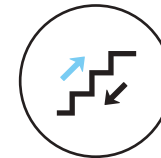
Flexibilización máxima en tipos de montajes.



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.

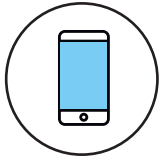


Servicio "Safe delivery" en todos los servicios F&B.

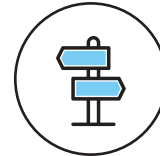
DIGITALIZACIÓN E INFORMACIÓN



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.

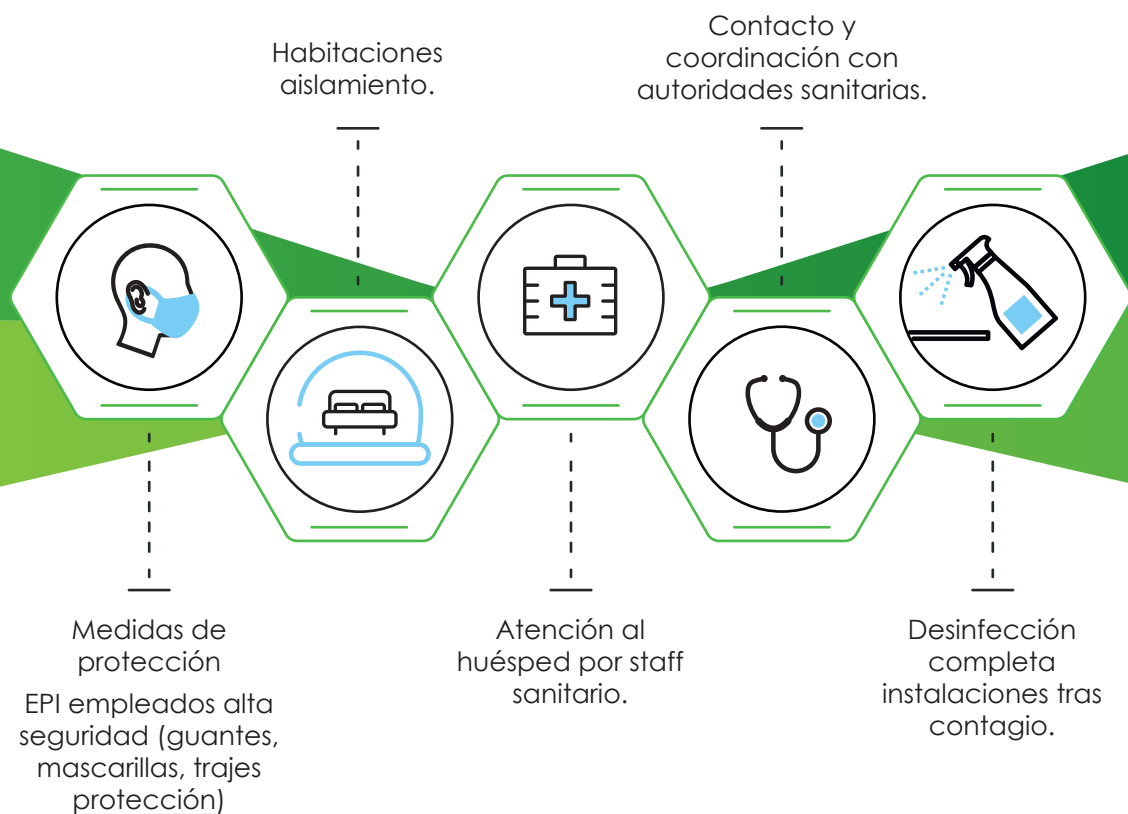


Interacción digital con las ponencias.



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 check 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.



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