

IDEEN FÜR DEN
HOTELBETRIEB
IN ZEITEN VON
CORONA

GASTFREUNDSCHAFT NEU GEDACHT

GASTFREUNDSCHAFT NEU GEDACHT

IDEEN FÜR DEN HOTELBETRIEB IN ZEITEN VON CORONA

Euch auch in Krisenzeiten zur Seite zu stehen, ist unser großes Anliegen. Aus diesem Grund ist der vorliegende Leitfaden entstanden, der eine Ideensammlung darstellt, mit welchen Vorkehrungen der Neustart unter den aktuellen Bedingungen gelingen kann. Er soll Euch zur Orientierung und Unterstützung dienen, erhebt aber weder einen Anspruch auf Vollständigkeit, noch beinhaltet er allgemeingültige Vorschriften und Forderungen der Politik.

Wir bedanken uns herzlich bei Dipl.-Päd. Andrea Pflieger (M. Sc. Hygiene- & Qualitätsmanagement) für ihre Unterstützung und ihren wertvollen Beitrag.

ÜBER BRANDNAMIC

Brandnamic, die Full-Service-Agentur mit Hauptsitz in Brixen und weiteren Niederlassungen in Meran und München, ist der Spezialist für Hotel- und Destinationsmarketing. 1997 gegründet, zählt Brandnamic heute zu den führenden Beratungsunternehmen im Alpenraum. Über 700 Hotels und Destinationen aus Südtirol, Norditalien, Österreich, Deutschland, der Schweiz und Liechtenstein vertrauen auf die hohe Expertise der 120 Spezialisten, wenn es darum geht, Marken zu definieren und zu stärken, neue, innovative Konzepte zu erstellen und die Sichtbarkeit zu erhöhen. Schnell und präzise werden die dafür notwendigen maßgeschneiderten Marketingmaßnahmen umgesetzt – vom starken Webauftritt über zielgruppengenaues Advertising bis hin zu einzigartigen Texten und individuellem Mediendesign.

www.brandnamic.com

LIEBE LESER,

plötzlich ist nichts mehr so, wie es war. Das Coronavirus hat unseren Alltag von einem Tag auf den anderen auf den Kopf gestellt. Es ist die große Unbekannte, die unser aller Leben bestimmt. Kein Händeschütteln zur Begrüßung, mit Nasen-Mund-Schutz im Restaurant die Gäste bedienen, Temperaturmessungen beim Betreten des Hotels – alles, was vor wenigen Wochen noch undenkbar war, ist nun die neue Realität. Gestern noch diskutierten alle über den Overtourism, nun steht Physical Distancing auf der Agenda. Denn solange es keine Impfung oder zumindest ein gut und rasch wirksames Medikament gibt, sind Abstandhalten und strenge Hygienevorschriften die einzigen Gegenmittel, die Wirkung zeigen.

Unzählige Wissenschaftler und Forscher rund um den Erdball liefern tagtäglich neue Erkenntnisse, die Hoffnung machen auf ein baldiges Ende einer Krise, die uns vor ungeahnte Herausforderungen stellt. Politisch, gesellschaftlich und wirtschaftlich. Keiner war auf diese Ausnahmesituation vorbereitet – und das, obwohl es auf internationaler Ebene mehrfach Warnungen vor einer derartigen Pandemie gab. Als der Sturm längst aufgezogen war, mussten alle Segel eingeholt werden. Nur ein totaler Stillstand, ein Lockdown mit ungeahntem Ausmaß und Nebenwir-

kungen in allen Bereichen, konnte die Verbreitung von COVID-19 minimieren. Das neuartige Coronavirus erwies sich eben nicht als die normale Grippe, für die es anfangs erklärt wurde. Erst als sich die Intensivstationen füllten, sich unzählige Ärzte und Pfleger damit infizierten, und die Todesraten raketentypisch nach oben schnellten, wurde klar, welche Auswirkungen dieses Virus haben würde. Ausschließlich durch die rigiden Maßnahmen konnte langsam und mühselig die Kurve abgeflacht werden – die Kurve der Erkrankten und die Kurve der Toten.

Von Wuhan ungehindert in die ganze Welt

Im Nachhinein ist man immer klüger, so heißt es. Tatsache ist, man hätte es schon früher wissen müssen und sich auf internationaler Ebene besser darauf vorbereiten können. Bereits vor einem Jahr warnte der chinesische Forscher Peng Zhou aus Wuhan vor einer Corona-Pandemie. Die Daten seiner epidemiologischen Studie lagen der Welt bereits im März 2019 vor, doch keiner schenkte den Erkenntnissen die notwendige Aufmerksamkeit. Und selbst als die Seuche Ende Dezember in China ihren Anfang nahm, trafen die Regierungen in Europa und

Amerika keine weiteren Vorkehrungen, obwohl sie aus SARS (2003) und MERS (2012), im Übrigen beides auch Viren aus der Coronavirus-Familie, ihre Lehren für die Vorbeugung und Bekämpfung von Pandemien ziehen hätten müssen.

Nur ein Land reagierte umgehend, nachdem diese sonderbaren Fälle von atypischen Lungenentzündungen in China bekannt wurden: Taiwan. Gleich am Tag der Meldung an die WHO setzte das asiatische Land insgesamt 124 Maßnahmen um, wodurch nicht nur unzählige Leben gerettet werden konnten, sondern auch der Lockdown der Wirtschaft verhindert wurde. Einer der Erfolgsfaktoren war das Tracking Infizierter, das gerade bei uns durchaus kontrovers diskutiert wird. Übrigens: Diese Maßnahmen wurden von Taiwan früh publiziert und hätten daher ohne weiteres auf andere Länder übertragen werden können. Dies geschah allerdings nicht, und so blieb das Einzige, das sich blitzschnell auf andere Länder übertragen hat, das Virus. Von Wuhan, bislang für viele ein weißer Fleck auf der Landkarte, gelangte es in die ganze Welt.

Nach Wuhan wurde Italien zum Epizentrum der Pandemie. Heute weiß man, dass das Virus über drei Türen ins Land gelangte. Ein

LIEBE LESER,

Patient 0, wie etwa in Deutschland, konnte niemals gefunden werden. Die entsprechenden Maßnahmen, wie die sofortige Isolation des Infizierten und seiner Kontakte, konnten nicht getroffen werden. Die Tragödie nahm ihren Lauf, auch weil das Land in keinsten Weise auf die Seuche vorbereitet war. Es fehlte an allen Ecken und Enden an Schutzausrüstung, Krankbetten, Plätzen auf den Intensivstationen und Beatmungsgeräten. Die Spitäler mutierten zu Brutstätten, von denen sich das Coronavirus ungehindert verbreiten konnte. Im Nachhinein wird zu klären sein, wie und warum es so weit kommen konnte.

Was wir wissen. Was wir noch nicht wissen.

Seit das Virus in unser Leben getreten ist, erlangen wir jeden Tag neue Erkenntnisse. So wissen wir, dass die mittlere Inkubationszeit fünf Tage beträgt, dass COVID-19-Träger bereits vor den ersten Symptomen das Virus übertragen können, dass es unzählige Asymptomatische gibt, die unbemerkt andere Menschen mit Corona infizieren können. Fakt ist: Dieses Virus ist schwer einschätzbar, extrem ansteckend und resistent. Von Anfang an wurden auch Risikopersonen genannt, selbst wenn Wissenschaftler und

Mediziner in diesem Zusammenhang immer wieder vor falschem Sicherheitsdenken warnen. Tatsache ist auch, dass seit über 17 Jahren versucht wird, Impfungen gegen andere Coronaviren, die üblicherweise harmlose Erkältungskrankheiten hervorrufen, zu entwickeln, dies aber bis heute nicht gelungen ist. Bei SARS war man zwar nahe dran, aber nachdem die Erkrankung plötzlich verschwand, wurden die Gelder gestrichen und die Forschung eingestellt. Ein fataler Fehler, wie sich heute zeigt.

Das neuartige Coronavirus ist unter anderem auch deshalb so bedrohlich, weil es noch weitgehend unerforscht ist. Wir wissen nicht, ob und wie lange man nach einer überstandenen Infektion tatsächlich immun gegen das Virus ist, ob das Virus im Laufe der Monate mutiert, ob die höheren Temperaturen im Sommer eine Verbreitung weiter eindämmen können und vor allem, ob und wann wir eine Herdenimmunität erreichen. Wobei laut Experten eine Durchseuchung der Bevölkerung mit Sicherheit nicht erstrebenswert ist, da wir weder die Langzeitfolgen dieser Erkrankung kennen, noch wissen, ob sich das Virus dadurch noch besser an den Menschen anpassen und in Folge eine noch desaströsere Wirkung entfalten kann.

Wie das Virus den Tourismus verändert

Wir wissen also nicht, wie lange wir es mit diesem Virus zu tun haben werden, und das gestaltet die weitere Planung schwierig. Nach dem erforderlichen Lockdown kommt nun die Phase 2, die Phase, in der wir lernen müssen, mit dem Virus zu leben, zu arbeiten und zu wirtschaften. Eine Phase, auf die wir uns gut vorbereiten sollten. Nun liegt es an jedem Einzelnen von uns, Verantwortung zu übernehmen, denn es muss unbedingt vermieden werden, dass es zu einem zweiten Lockdown kommt. Daher will jeder Schritt gut überlegt sein – aus gesundheitlicher, aber auch aus wirtschaftlicher Sicht. Einen sorglosen Urlaub, wie wir ihn von früher kennen, wird es bis auf Weiteres nicht geben. Zumindest nicht so lange, bis ein geeignetes Medikament zur Behandlung oder eine Impfung gefunden und von den zuständigen Gesundheitsbehörden zugelassen wird. Und das wird mit Sicherheit noch einige Monate dauern.

Wie kein anderer Wirtschaftszweig ist der Tourismus von der Corona-Krise betroffen. In unserer Sparte bleibt kein Stein auf dem anderen. Dennoch, Südtirol hat auch in dieser schwierigen

LIEBE LESER,

Zeit die besten Voraussetzungen für einen Neustart: eine wunderschöne Landschaft, die die Sehnsucht nach Freiheit, nach Natur, nach einem sicheren Rückzugsort stillt, und mit dem restlichen Italien, der Schweiz, Österreich und Deutschland die vier wichtigsten Märkte de facto vor der Haustür.

Die Einschätzungen, wie der Neustart im Tourismus nach der Krise aussehen kann, fällt naturgemäß unter den Hoteliers unterschiedlich aus, wie eine Umfrage des WIKU (Wirtschaftskurier der Tageszeitung Dolomiten) Mitte April zeigt. Ein Drittel der Befragten hält einen Start mit Einschränkungen für sinnvoll, zwei Drittel hingegen wollen ihren Gästen den vollen Umfang ihres Angebots anbieten. Die tatsächliche Buchungslage vor der Öffnung abzuwarten, kommt hingegen für keinen in Frage. Einig sind sich hingegen alle, dass die aktuellen Vorschriften, wie das Tragen von Masken und Handschuhen, kein großes Thema in der Kommunikation sein sollten. Der Mensch ist ein Gewohnheitstier, und Masken und Handschuhe gehören ohnehin mittlerweile zum Alltag vieler in ganz Europa.

Chancen in der Krise erkennen

Noch steht nicht fest, wann und wie wir wieder auf Reisen gehen können, wann Grenzen geöffnet und Reisewarnungen aufgehoben werden, dennoch ist es jetzt an der Zeit, die Vorkehrungen zu treffen, damit wir auf den Beginn der Saison perfekt vorbereitet sind. Die Gastfreundschaft muss neu überdacht werden. Arbeitsabläufe müssen neu definiert, neue Sicherheitsbestimmungen und Hygienevorschriften umgesetzt werden, um diesem Virus keine Chance zu geben. Dies alles sollte mit viel Bedacht und Feingefühl geschehen, denn schließlich geht es nach wie vor darum, unsere Gäste mit einem einzigartigen Angebot und unserer angeborenen Gastfreundschaft zu begeistern.

In diesem Leitfaden haben wir eine Reihe von Ideen gesammelt und zusammengetragen, wie der Neustart angesichts dieser Vorzeichen gelingen kann. Diese Liste erhebt weder einen Anspruch an Vollständigkeit, noch beinhaltet sie allgemeingültige Vorschriften und Forderungen der Politik. Der Leitfaden soll Euch aber zur Orientierung und Unterstützung dienen, um auf

den Neustart vorbereitet zu sein und diese herausfordernde Zeit bestmöglich zu meistern.

DENN: ES IST, WAS ES IST. ABER ES WIRD SEIN, WAS WIR DARAUS MACHEN.



Hannes Gasser, Michael Oberhofer und Matthias Prader

Bleibt gesund! Bleibt zuversichtlich!

ENDLICH WIEDER ÖFFNEN! WAS NUN?

ALLGEMEINE TIPPS FÜR DIE VORBEREITUNGEN DER WIEDERERÖFFNUNG

Nach einer langen Wartezeit wurde es endlich genannt, das Datum, an dem Ihr Euren Betrieb wieder aufnehmen könnt. Doch im Vergleich zu den vorherigen Saisonen sind ungleich viele Vorbereitungsarbeiten zu treffen, denn es geht darum, Mitarbeiter und Gäste bestmöglich zu schützen.

- Die Grundreinigung sollte vor dieser Saison noch sorgfältiger ausfallen.
- Achtet darauf, dass Eure Trinkwassersysteme rein sind, damit Ihr gefährlichen Legionellen vorbeugt. Die Wasserhähne sollten alle drei Tage für ein paar Minuten geöffnet werden. Kontrolliert außerdem die Temperaturen im Warmwassersystem. Im Wasserspeicher darf sie nicht unter 60 °C liegen, in den Zirkulationsleitungen nicht unter 55 °C. Die Zirkulationspumpen müssen eingeschaltet sein. Stand das Wasser länger still, holt am besten den Installateur Eures Vertrauens, der weiß, was zu tun ist.
- Bildet am besten ein Team, eine hotelinterne Task-Force, die aus der Geschäftsführung und den einzelnen Bereichsleitern besteht, um die vorgeschriebenen Richtlinien effektiv im ganzen Hotel umsetzen und kontrollieren zu können und gegebenenfalls auch schnell reagieren zu können. Ein regelmäßiger Austausch zwischen allen Mitgliedern sollte zur Wochenplanung gehören.
- Sorgt dafür, dass ausreichend Handschuhe, Mund-Nasen-Schutz (chirurgische Masken) und andere notwendige Schutzbekleidung vorhanden sind.
- Übergebt jedem Mitarbeiter ein Kit mit Masken, Handschuhen und anderer Schutzausrüstung, die er für seine tägliche Arbeit braucht, und lasst ein Übergabeprotokoll unterschreiben, auf dem die genauen Mengen angegeben sind.
- Alle Mitarbeiter verpflichten sich, Euch rechtzeitig zu informieren, sobald sich Schutzmaterialien, Desinfektionsmittel etc. dem Ende zuneigen.
- Führt genaue Reinigungsprotokolle ein: Wann wurde welcher Raum mit welchem Mittel gereinigt?
- Erstellt am besten gemeinsam mit dem Abteilungsleiter einen ganz detaillierten Reinigungsplan samt Checkliste – am besten gleich mit einer Fotoserie für fremdsprachige Mitarbeiter.
- Lasst den bestehenden Reinigungs- und Desinfektionsplan von Eurem Fachlieferanten nochmals auf Aktualität checken.
- Sollte es in Eurem Hotel noch keinen Hygiene-Notfallplan (auch im Sinne der Noroviren-Prävention) geben, so sollte dieser spätestens jetzt erarbeitet werden. Legt am besten eine Mappe an, in der genaue Anweisungen zum richtigen Reinigen und Desinfizieren, zur Anwendung und Wirkweise der verwendeten Produkte, Produktdatenblätter und Checklisten zu finden sind.
- Lasst Eure Mitarbeiter eventuell vor der Eröffnung einem geprüften,

- zuverlässigen Antikörper-Test unterziehen. Derzeit können Antikörper am zuverlässigsten mittels IgE-Bluttests nachgewiesen werden.
- Sollten in naher Zukunft zuverlässige Corona-Schnelltests, wie sie in Amerika entwickelt wurden, zur Verfügung stehen, könnten Mitarbeiter regelmäßig getestet werden. Allerdings muss dies durch ärztliches Personal geschehen.
- Haltet Euer Personal dazu an, sich die offizielle Tracking-App auf ihr Smartphone zu laden, da sie wesentlich zur Eindämmung des Virus beitragen wird.
- Schult Euer Personal im richtigen Umgang mit dem Mund-Nasenschutz, Handschuhen und anderer Schutzbekleidung sowie in der Umsetzung der geltenden Hygienebestimmungen (richtiges Händewaschen, korrekte Desinfektion der Hände, richtiges Niesen und Husten, saubere Arbeitskleidung).
- Einigt Euch gemeinsam mit Eurem Team auf eine einheitliche sympathische Begrüßung, z. B. leichtes Verbeugen mit zusammengefalteten Händen oder ein Höflichkeitsknick.
- Informiert Eure Gäste in einem Newsletter, in der Angebotsphase und/oder in der Vorfreude-Mail über die geltenden Bestimmungen, Eure Vorkehrungen und die getroffenen Sicherheitsmaßnahmen. Das gibt ihnen schon im Vorfeld ein Gefühl von Sicherheit und schafft Vertrauen.
- Wer im Vorfeld gut informiert ist, kann auch beruhigter seinen Urlaub buchen. Darum aktualisiert auch die Inhalte auf Eurer Website mit wichtigen Informationen: Welche Vorkehrungen habt Ihr getroffen? Was sind Eure Stärken, mit denen Ihr jetzt besonders punkten könnt?
- Um die Gästeströme in öffentlichen Bereichen (z. B. Pool, Wellnessbereich, Restaurant etc.) zu kontrollieren und den Gästen nerviges Warten zu ersparen, gibt es spezielle digitale Einlasskontrollen. Eine geeignete App ist z. B. ufirst.
- Ein virtueller Concierge, der mit Sprachassistenten wie Alexa oder

dem Google Assistant funktioniert und dem Gast Antworten auf seine Fragen geben kann (z. B. <https://www.virtualconciergeservice.com/>), individuelle Apps und digitale Gästemappen, die über Tablets und Mobiltelefone abgerufen werden können, sowie Informations-Screens sind eine gute Alternative, um dem Gast auch weiterhin bestmöglich hilfreiche Auskünfte zu geben und gleichzeitig die Regeln des Physical Distancing einhalten zu können.

- Schlüpft in die Rolle des Gasts und kontrolliert wie vor einem Pre-Opening Euer Haus. Herrscht trotz aller Vorkehrungsmaßnahmen noch eine Wohlfühlatmosphäre? Gibt es noch eventuelle Schwachstellen? Betrachtet alles auch aus der Sicht von Kindern und älteren Menschen, die häufig Halt suchen.
- Verleiht dem Informationsmaterial, das Ihr in den diversen Räumlichkeiten bereitstellt, (z. B. Verhaltensregeln, Reinigungsprotokolle etc.) eine persönliche Note durch ein ansprechendes grafisches Design, um eine „Krankenhausatmosphäre“ zu vermeiden.
- Ein Willkommensbüchlein für die Gäste und ein Mitarbeiterbüchlein in Eurem Corporate Design sind geeignete Instrumente, um über getroffene Sicherheitsvorkehrungen, Verhaltensregeln, derzeit gültige Regelungen und Hygienevorschriften zu informieren. Dieses Büchlein könnt Ihr Euren Gästen auch online auf Eurer Website und digital über Euer Gästeinformationssystem zur Verfügung stellen.

WICHTIG: TUE GUTES UND REDE DARÜBER!

Getreu dem alten Leitsatz aus der PR „Tue Gutes und rede darüber“ raten wir Euch dazu, all diese Sicherheitsvorkehrungen, die für Euch einen großen Mehraufwand bedeuten, nicht nur im Stillen zu treffen, sondern auch Euren Gästen zu kommunizieren. Effiziente Möglichkeiten dazu gibt es genug. Ein Pop-up oder eine eigene Unterseite auf Eurer Webseite, ein Newsletter, Schilder, Plakate und andere gedruckte Hinweise im Hotel – Eurer Kreativität sind in diesem Zusammenhang keine Grenzen gesetzt. Je mehr Informationen Ihr Euren Gästen gebt, desto wahrscheinlicher sind Buchungen in dieser Zeit, und desto sicherer und wohler werden sie sich während ihres Aufenthalts fühlen.

AUF NUMMER SICHER

IDEEN FÜR EINE SICHERE UMGEBUNG IN ZEITEN VON CORONA

Willkommen in der neuen Realität. Das Coronavirus verändert den Hotelbetrieb in allen Bereichen. Trotz aller Regelungen und Vorschriften solltet ihr darauf achten, dass keine Krankenhausatmosphäre entsteht. Die Gäste wollen sich zwar sicher und gut aufgehoben fühlen, aber nicht auf die Gastfreundschaft und heimelige Atmosphäre verzichten. Nachstehend ein paar Ideen und Vorkehrungsmaßnahmen, aufgeteilt nach einzelnen Bereichen.

Shuttle-Dienst/Gästetransport

- Vergewissert Euch, dass der Fahrer immer einen Mund-Nasen-Schutz und Handschuhe trägt.
- Wenn möglich, sollte der Fahrerbereich durch eine Plexiglas-Trennwand oder eine flexible, dickwandige Klarsichtfolie abgetrennt werden.
- Das Fahrzeug sollte nach jedem Gebrauch gründlich gereinigt und die Griffflächen desinfiziert werden. Nach der Reinigung ausreichend lüften, dann ist das Fahrzeug für den nächsten Gästetransport wieder einsetzbar.

Eingangsbereich

- Bei ihrer Ankunft sollte nach Möglichkeit bei allen ankommenden Gästen die Körpertemperatur gemessen werden – am besten direkt beim Eingang oder an der Rezeption.
- Wir empfehlen Euch, eine Wärmebildkamera im Eingangsbereich zu installieren. Diese misst automatisch und ganz unauffällig beim Betreten des Hotels die Temperatur. Die Daten können zudem aufgezeichnet werden.
- Gäste, die eine Körpertemperatur von über 37,5 Grad aufweisen, sollten gebeten werden, sich sofort an einen Arzt zu wenden oder sich zur Kontrolle in eine COVID-Ambulanz zu begeben. Haltet diesbezüglich Kontaktdaten und weitere Informationen für Eure Gäste bereit.

Rezeption

- Bringt zur Vorbeugung eine Plexiglas-Trennwand an der Rezeption an. Diese Trennwände lassen sich übrigens auch in Eurem Corporate Design gestalten, wodurch sie ihren sterilen und etwas befremdlichen Charakter verlieren.
- Bodenmarkierungen dienen der Orientierung und helfen dabei, dass Sicherheitsabstände eingehalten werden.
- Alle Mitarbeiter an der Rezeption müssen einen Mund-Nasen-Schutz und Handschuhe tragen und bei Bedarf wechseln. Masken können höchstens einen Tag getragen werden.
- Die Mitarbeiter sollten umfassend über COVID-19 informiert sein, um in der Lage zu sein, Verdachtsfälle zu erkennen. Außerdem solltet Ihr für alle Fälle alle wichtigen Kontaktdaten zu Ärzten, Spitälern und zuständigen Gesundheitsbehörden in der Rezeption aufliegen haben.
- Stellt an der Rezeption und im Eingangsbereich Desinfektionsmittelspender mit Handsensor auf und bietet Eurem Gästen Desinfektionstücher zum Reinigen Ihres Mobiltelefons, Ihrer Kredit- oder Bancomat-Karten etc. an.
- Begrüßt die Gäste keinesfalls mit einem Händeschütteln, sondern indem Ihr die Hände faltet und Euch leicht verbeugt, oder einen Höflichkeitsknicks macht.
- Trägt der Gast keinen Mund-Nasen-Schutz, so händigt ihm einen aus. In Eurem Corporate Design gebrandete, bei 60 °C waschbare Masken sind darüber hinaus ein praktisches Geschenk mit Werbeeffekt für den Alltag. Die Masken sollten täglich getauscht und gewaschen werden. Bietet Eurem Gästen diesen Service an. Da es im Moment keine Untersuchungen gibt, wie effizient Stoffmasken sind, sollte allerdings derzeit im Hotelbetrieb chirurgischen Masken der Vorzug gegeben werden.
- Seht einen digitalen Pre-Check-in vor oder verkürzt den Check-in-Prozess, indem Ihr ihn so weit wie möglich digitalisiert. Alle notwendigen Formulare sollten schon im Vorfeld von Eurem Gästen ausgefüllt werden.
- Bei größeren Reisegruppen sollte sich nur eine mitreisende Person um das Check-in für alle Gäste kümmern.
- Reicht Eurem Gast zum Unterschreiben der Unterlagen einen Kugelschreiber, den er gleich behalten darf. Touchpad-Stifte und Touchpads werden nach jeder Verwendung mit einem nicht-alkoholhaltigen Mittel desinfiziert. Ebenso wichtig ist die anschließende Desinfektion der Hände.
- Kommt einer der Gäste aus einem besonders von Corona betroffenen Gebiet, so holt Euch im Vorfeld nach Möglichkeit detailliertere Informationen ein.
- Setzt Eure Gäste über alle Sicherheits- und Hygienebestimmungen in Kenntnis, die im Hotel und in der Region gelten, und informiert sie über die Sicherheitsvorkehrungen, die Ihr zur Vorbeugung getroffen habt. Dazu eignet sich am besten ein persönlich gestaltetes Willkommensbüchlein, das Ihr Eurem Gästen beim Check-in übergeben könnt.
- Keinesfalls sollten die Rezeptionisten mit dem Gast in den Aufzug steigen, um ihn zum Zimmer zu begleiten.
- Sorgt dafür, dass das Check-out-Prozedere möglichst kurzgehalten wird, indem Ihr Eurem Gästen vorab die Rechnung per E-Mail schickt und neben den üblichen Zahlungsmodalitäten auch Online-Bezahlung akzeptiert.
- Bargeldzahlung sollte möglichst vermieden werden bzw. nur am Empfang möglich sein.
- Nach dem Umgang mit Bargeld müssen die Handschuhe gewechselt bzw. die Hände gründlich gereinigt und mit einer Alkohollösung desinfiziert werden.
- POS-Geräte, Computer-Maus, Telefone, Kopiergeräte, Kugelschreiber, Umschläge, Schreibtische und andere Gegenstände, die von mehreren Menschen berührt werden, müssen häufig und in regelmäßigen Abständen gereinigt und mit alkoholfreien Mitteln desinfiziert werden. Es sollte, wenn möglich, vermieden werden, dass mehrere Personen die gleichen Gegenstände nutzen.
- Nach jedem Turnus sollte der Rezeptionsbereich gereinigt und desinfiziert werden.
- Zimmerschlüssel, Schlüsselanhänger und Keycards sollten immer gründlich gereinigt und desinfiziert werden.
- Gutscheine sollten nach Möglichkeit digital erstellt und versendet werden. Vor Ort erstellte Gutscheine in Papierform sollten nur mit Handschuhen übergeben werden.

Instandhaltung/Gebäudetechnik

- Der Kofferservice erfolgt nur noch bis vor die Zimmertür. Der Kofferträger sollte Handschuhe tragen bzw. sich im Anschluss die Hände waschen/desinfizieren.
- Bis auf Weiteres sollte auch der Parkservice eingestellt werden. Ist dies aufgrund der Parkplatzsituation nicht möglich, so sollte der zuständige Mitarbeiter nur bei offenen Fenstern, ausgeschalteter Klimaanlage und mit Mund-Nasen-Schutz das Auto des Gasts parken.
- Alle Mitarbeiter tragen Mund-Nasen-Schutz und achten darauf, stets den vorgeschriebenen Abstand zum Gast einzuhalten.
- Reparaturarbeiten sind grundsätzlich nur in Abwesenheit der Gäste durchzuführen. Anschließend sollte der Bereich, wo die Reparatur stattgefunden hat, gereinigt/desinfiziert und gut gelüftet werden.
- Achtet darauf, dass im Wasser der Pools ausreichend Chlor in den vorgeschriebenen Konzentrationen enthalten ist.
- Kontrolliert Waschmaschinen und Geschirrspüler, ob sie beim Reinigen die erforderlichen Temperaturen erreichen, um das Virus effizient abtöten zu können.
- Klima- und Belüftungsanlagen sind entsprechend der vom Lüftungsplaner/Lüftungsinstallateur vorgesehenen Einstellungen zu betreiben. Eine Reduzierung oder Steigerung der Anlagenleistungen ist nicht zielführend und kann sogar das Infektionsrisiko erhöhen. Die Umluftführung soll gegenüber den Außenluftanteilen reduziert werden, falls dies anlagentechnisch möglich ist. Lasst die Filter kontrollieren und gegebenenfalls tauschen.
- Kontrolliert außerdem regelmäßig, ob Ventilatoren und Entfeuchtungsgeräte (z. B. im Hallenbadbereich) einwandfrei funktionieren.

Aufzüge

- Bringt in der Aufzugskabine die neuen Sicherheitsbestimmungen an (z. B. Nutzung des Aufzugs nur zusammen mit den Familienmitgliedern).
- Da in Aufzügen die vorgeschriebenen Abstandsregelungen nicht eingehalten werden können, sollte das Tragen von Mund-Nasen-Schutz vorgeschrieben werden.
- Bodenmarkierungen vor den Aufzugstüren dienen zur Orientierung, damit der Sicherheitsabstand von den wartenden Gästen eingehalten wird.
- Das Innere des Aufzugs (Boden, Wände, Bedientasten) ist in regelmäßigen Abständen zu reinigen und zu desinfizieren.
- Installiert einen Desinfektionsmittelpender mit Handsensor im Aufzug.
- Wenn möglich, solltet Ihr für das Personal und die Mitarbeiter getrennte Aufzüge vorsehen.

Meeting-/Veranstaltungsräume

- Die Bestuhlung ist so zu planen, dass alle erforderlichen Mindestabstände eingehalten werden.
- Jedem Teilnehmer sollte während der gesamten Veranstaltung ein fixer Platz zugeordnet werden.
- Das Podium/Rednerpult sollte mindestens zwei Meter von den Zuhörerrängen entfernt sein, damit die Vortragenden ohne Mundschutz sprechen können. Sind mehrere Personen auf dem Podium, so sollten auch hier Mindestabstände eingerechnet werden.
- Mikrofone, PC-Maus, Tastatur und anderes technisches Equipment sollte keinesfalls von mehreren Personen verwendet werden. Wenn nicht anders möglich, sollte unbedingt eine Möglichkeit vorgesehen werden, die Gegenstände zu desinfizieren.
- Überprüft die Möglichkeit, die Geräte mittels Fernzugriff zu steuern.
- Achtet darauf, dass die Räumlichkeiten regelmäßig gut durchlüftet werden.
- Getränke und Snacks sollten in Einzelportionen angeboten werden.

Gästezimmer

- Achtet darauf, dass Zimmer nach dem Check-out des Gasts für 24 Stunden „out of order“ gesetzt werden. Konkret bedeutet das, dass niemand, auch keine Reinigungskraft, das Zimmer während dieser Zeit betreten darf. Die gründliche Reinigung und Desinfektion des Zimmers erfolgen zum Schutz Eurer Mitarbeiter erst am nächsten Tag. Aktuelle Studien zeigen nämlich, dass Viren über einen längeren Zeitraum auf textilen Oberflächen verbleiben. Eine Infektion über den Kontakt mit Oberflächen am Folgetag kann laut aktuellem Wissensstand ausgeschlossen werden. Dies sollte bei der Zimmerplanung von der Rezeption berücksichtigt wird.
- Sollte die Auslastung aufgrund einer sehr guten Buchungslage hoch sein, so sollten zwischen Check-out (um 10.00 Uhr) und Check-in mindestens sieben Stunden liegen. Es ist großer Wert auf eine umfassende Reinigung zu legen.
- Teilt Eurem Personal, wenn möglich, immer die gleichen Zimmer/ Stockwerke zum Reinigen zu.
- Die aktuell gültigen Hygienevorschriften sollten gut sichtbar in jedem Zimmer angebracht werden.
- Informiert Eure Gäste, in welcher Form und in welchen zeitlichen Abständen die Zimmer gereinigt werden. Das schafft Vertrauen.
- Auf Dekorationsgegenstände, Zierpöster und andere Gegenstände, die sich nicht gut reinigen lassen bzw. nicht waschbar sind, könnte in dieser Zeit verzichtet werden.
- Bietet Euren Gästen die Möglichkeit an, auf die Zimmerreinigung während ihres Aufenthalts zu verzichten, falls sie dies wünschen.
- Das Reinigungspersonal muss vorab über neue Grundregeln informiert werden und im richtigen Umgang mit den professionellen und speziellen Reinigungs- und Desinfektionsmitteln geschult werden.
- Das Tragen von Schutzkleidung (Mund-Nasen-Schutz und Handschuhe) während der Arbeit ist verpflichtend. Während der Reinigung wird das Zimmer ausgiebig gelüftet.
- Nach der Reinigung und Desinfektion eines Zimmers müssen Reinigungstücher, Schwämme, Wischtücher bzw. -mopp ebenso ersetzt werden wie die Handschuhe.
- Mülleimer mit Tretpedal sind derzeit die beste Alternative für die Müllentsorgung. Wichtig ist, dass jeder Eimer mit einem Müllsack bestückt ist, der sich nach der Entnahme fest verschließen lässt.
- Seht derzeit von einem Turndown-Service ab. Die Gästezimmer sollten möglichst wenig betreten werden.
- Beim Abziehen der Bettwäsche, beim Entsorgen des Mülls und beim Entfernen von Schmutzwäsche (z. B. feuchte Handtücher) sollten unbedingt Handschuhe getragen werden.
- Die Standard-Waschprogramme ab 60 Grad reichen zum Reinigen der Wäsche aus. Tipp: Lasst die Temperaturhaltezeit der Maschine überprüfen.
- Minibar, Kühlschrank etc. sollten nach jedem Aufenthalt innen wie außen gereinigt und desinfiziert werden.
- Wurde ein Zimmer von einem erkrankten Gast bewohnt, so sollte dieses zunächst für drei Tage gesperrt werden und im Anschluss gründlich gereinigt und mit einem Ozongerät desinfiziert werden.
- Ergänzt die bestehenden Supplies im Bad mit einem hautfreundlichen Desinfektionsmittel.
- Stellt Euren Gästen statt Zeitungen im Papierformat ein Tablet zur Verfügung, auf denen sie die gewünschten Zeitungen im Digitalformat lesen können, regelmäßige Desinfektion des Geräts inbegriffen.
- Saunatücher und kleine Snacks für zwischendurch, die bislang in den öffentlichen Bereichen des Hotels zur freien Entnahme standen, sollten auf den Zimmern bereitgestellt werden.
- Wellnesstaschen und Leihrucksäcke auf dem Zimmer sollten keinesfalls unmittelbar an den nächsten Gast weitergegeben werden und sollten vor dem nächsten Gebrauch dem Material entsprechend gereinigt und desinfiziert werden. Generell sind waschbare Wellnesstaschen zu bevorzugen.

Küche

- Die Küche muss in regelmäßigen Abständen (am besten stündlich) desinfiziert werden. Dazu werden alle Gegenstände von den Oberflächen geräumt. Ein Timer erinnert an die Zeit.
- Begrenzt die Mitarbeiterzahl auf das erforderliche Minimum und teilt die Mitarbeiter gegebenenfalls in immer gleichbleibenden Teams auf.
- In der Küche sollten mechanische Lüftungsanlagen mit Außenluft verwendet werden, wobei die Außenluftströme, wenn möglich, erhöht werden sollten. Umluftanteile sollten zugunsten der Außenluftanteile reduziert werden. Ist in der Küche keine Anlage vorhanden, so sollten regelmäßig die Fenster geöffnet werden.
- Die gesamte Küchenbrigade kann auf Wunsch Mund-Nasen-Schutz, Handschuhe, Haarnetz und weitere Schutzkleidung tragen. Alle halbe Stunde sollten sich alle Mitarbeiter die Hände waschen. Ein Mund-Nasen-Schutz sollte beim Zubereiten kalter Speisen und Salaten getragen werden.
- Salate sollten unbedingt portioniert ausgegeben werden, denn Salatbuffets gelten aus heutiger Sicht als größte Gefahrenquelle. In diesem Zusammenhang wird angemerkt, dass der Essig im Dressing Coronaviren zuverlässig abtötet.
- Die Arbeitsbereiche in der Küche sind so auszurichten, dass sich die Mitarbeiter nicht gegenüberstehen und alle Sicherheitsabstände eingehalten werden. Trennt die einzelnen Arbeitsstationen auf.
- Köche und Kellner halten bei der Essensausgabe den vorgeschriebenen Sicherheitsabstand ein.
- Beginnt in der Anfangsphase eventuell mit einer kleineren Menüauswahl und erweitert sie in der Folge.
- Gekochte Speisen sind momentan Gerichten mit rohen Zutaten vorzuziehen. Achtet darauf bei der Erstellung Eurer Menüs.

Bar

- Obst und Gemüse kann zur Sicherheit in einer für Lebensmittel geeigneten Chlorklösung (Ecolab) gewaschen werden. In der Regel reicht aber gründliches Waschen mit Wasser aus.
- Geschirr, Töpfe und Pfannen werden im Geschirrspüler bei hohen Temperaturen gereinigt. Der Abwäscher räumt den Geschirrspüler ausschließlich mit Mundschutz und Handschuhen aus. Beim Abtrocknen sind Papiertücher zu bevorzugen.
- Lasst die Maschinen und Dosierungen überprüfen und schult Eure Mitarbeiter gut in Hinblick auf die laufende Reinigung der Maschinen. Durch verstopfte Spülarme ist nämlich eine Reduktion der Reinigungsleistung möglich.
- Das Personal arbeitet mit Mund-Nasen-Schutz und Handschuhen.
- Sicherheitsabstände zwischen den Tischen sowie Gast und Angestellten müssen eingehalten werden. Eventuell sollten Stühle am Tresen entfernt werden.
- Nach jedem Gast sind Tisch und Stühle zu desinfizieren und reinigen.
- Bitte bietet keine Nüsse, Chips und anderes Knabbergebäck zur freien Entnahme an. Eine Ausgabe in Einzelportionen ist möglich.

Restaurant & Speisesaal

- Reduziert die Anzahl der Tische so weit wie notwendig, um die von den Behörden vorgeschriebenen Sicherheitsabstände einzuhalten. Laut letzten wissenschaftlichen Erkenntnissen gilt ein Abstand von zwei Metern als sicher. Achtet auf eine perfekte Be- und Entlüftung der Räume.
- Experten empfehlen in Hinblick auf die Atemströmung und die damit verbundene Verteilung von Aerosolen, die Gäste so zu platzieren, dass sie nebeneinander oder an der Ecke zueinander sitzen.
- Eventuell könnt Ihr auch andere Räumlichkeiten, wie z. B. die Bibliothek etc. in Essensbereiche umwandeln. Achtet darauf, dass die Wege für das Personal möglichst kurz sind.
- In den Sommermonaten bietet sich natürlich das Essen auf Terrassen und im Garten an. Seht entsprechende Möglichkeiten vor.
- Vor dem Restaurant/Speisesaal/Essensbereich sollte ein Desinfektionsmittelpender mit Handsensor aufgestellt werden mit dem Hinweis, dass sich die Gäste vor dem Betreten die Hände desinfizieren sollen. Um sicherzustellen, dass sich auch jeder Gast an diese Hygienevorschrift hält, empfiehlt es sich, dass während der Essenszeiten ein Mitarbeiter vor dem Eingang zum Speisesaal steht und die Gäste höflich begrüßt und sie eventuell bittet, sich vor dem Betreten die Hände zu desinfizieren.
- Generell sollte der Zutritt zum Restaurant gesteuert werden. Die Gäste sollten am besten vor dem Restaurant charmant von einer Servicefachkraft empfangen und zum reservierten Tisch begleitet werden.
- Haltet auch im Restaurant Desinfektionsmittel/Desinfektionstücher für Eure Gäste bereit.
- Die Essenszeiten sollten verlängert werden, damit die Gäste in mehrere Schichten aufgeteilt werden.
- Nach jedem Schichtwechsel sollte der Raum gelüftet werden, die Tischwäsche gewechselt, Tische und Stühle sowie Oberflächen, die oft berührt werden, gereinigt und desinfiziert werden.
- Tischservice ist Buffets zu bevorzugen, um mögliche Menschenansammlungen zu vermeiden. Brotkorb, Salatteller und Amuse-Gueules werden serviert. Eventuell kann ein Servierwagen verwendet werden.
- Tischmenagen und Zuckerstreuer oder Parmesanbehälter sollten nur einmal verwendet und im Anschluss gereinigt/desinfiziert werden. Wo es möglich ist, sollten im Restaurantbereich Einwegprodukte (z. B. Salz-, Pfeffer- und Zuckersticks) bevorzugt werden. Auf Gegenstände, die aus Materialien gefertigt wurden, die sich nicht desinfizieren lassen (z. B. Brotkorb aus Holz) sollte verzichtet werden.
- Abwischbare, folierte Speise- und Getränkekarten, eine einfache Menükarte auf Papier, eine Tafel mit dem Menü oder digitale Karten sollten die herkömmlichen Karten ersetzen. Die Beratung zu Getränken und Weinen sollte mündlich erfolgen.
- Bietet Euren Gästen auf Wunsch auch Zimmerservice an. Die Gäste können am Tag zuvor Ihre Wunschliste fürs Frühstück, Abendessen und Getränken ausfüllen. Die Speisen sollten gut zugedeckt und am besten auf einem Servierwagen vor die Zimmertür gebracht werden.
- Eventuell könnt Ihr Euren Gästen auch einen Take-Away-Service anbieten. Verwendet ausschließlich gut verschließbare Einweg-Verpackungen. Die Ausgabe sollte mit Handschuhen und Mund-Nasen-Schutz erfolgen.
- Das Personal muss beim Bestell- und Bedienvorgang einen Mund-Nasen-Schutz und Handschuhe tragen. Übrigens: Das Lächeln sollte auch trotz Maskentragen beibehalten werden. Freundlichkeit lässt sich an der Augenmimik ablesen.
- Während des Tellertragens ist Sprechen verboten. Nachdem die Servicefachkraft den Teller abgestellt hat, tritt sie einige Schritte zurück und spricht erst dann.
- Ein Buffet wird grundsätzlich nur möglich sein, sofern es von den Behörden überhaupt erlaubt wird, wenn jeder Gast Handschuhe und Mundschutz trägt, die Sicherheitsabstände eingehalten werden und Kinder keinen Zutritt zum Buffet haben. Außerdem sollten möglichst viele Produkte verpackt sein, was allerdings zu vermehrtem Müll führt.
- Eine ausgezeichnete, wenn auch personalaufwändige Alternative ist es, wenn Eure Servicefachkräfte die Speisen am Buffet ausgeben. Eure Gäste wissen den Service mit Sicherheit zu schätzen.
- Eine weitere Alternative zum klassischen Buffet sind vorportionierte Speisen auf Tellern, die hinter einer Glasverdeckung stehen und vom Gast frei entnommen werden können. Dadurch ist keine Verwendung von Vorlegebesteck notwendig, der Gast hat dennoch die Möglichkeit, selbst auszuwählen.
- Stellt Euren Gästen Handschuhe und Mundschutz im Buffetbereich zur Verfügung.
- Durch Plexiglas werden die Lebensmittel zusätzlich geschützt.
- Die Zangen etc. sollten regelmäßig ersetzt und Oberflächen gereinigt werden.
- Gläser, Besteck und Servietten zur freien Entnahme sollten vermieden werden.
- Kaffeeautomaten, Entsafter oder Sodastreamer sollten aus Vorsichtsgründen in nächster Zeit besser nicht zum Einsatz kommen. Werden sie gebraucht, dann müssten sie laufend desinfiziert werden. Außerdem sollte ein Desinfektionsmittel für die Gäste in unmittelbarer Nähe stehen.
- Auf Fingerfood sollte derzeit ebenso verzichtet werden wie auf Themenbuffets etc.
- Der Show-Cooking-Bereich sollte mittels Plexiglaswände abgetrennt werden.

Pool, Spa-Bereich und Fitnessraum

- Diese Bereiche dürfen erst geöffnet werden, wenn es behördlich erlaubt ist.
- Hygienemaßnahmen, wie sie bereits in der Vergangenheit getroffen wurden, dürften auch jetzt ausreichend sein.
- In der Zwischenzeit können Wellness- und Fitnessangebote im Freien angeboten werden (z. B. Yoga-Einheiten, Gymnastik im Garten etc.)
- Körbe für Saunatücher, Obst, Getränke zur Erfrischung sollten nicht mehr zur freien Entnahme in den öffentlichen Räumlichkeiten angeboten werden.
- Die Bereiche sollten regelmäßig und wenn möglich maschinell gereinigt und anschließend desinfiziert werden.
- Achtet auf die richtige Dosierung von Chlor im Wasser. Chlor tötet Coronaviren zuverlässig ab.
- Für die Nutzung des Schwimmbads, der Saunen und Ruheräume sind Beschränkungen bei der Besucherhöchstzahl vorzusehen (eventuell auch mit Turnussen oder Voranmeldung).
- Da bei Nackenduschen, Whirlpools etc. durch die Aerosolbildung eine erhöhte Infektionsgefahr nicht ausgeschlossen werden kann bzw. es vor Rutschen, Wildwasserkanälen, unter Wasserpilzen und dergleichen zu Menschenansammlungen kommen könnte, sollten diese Beckenattraktionen einstweilig nicht in Betrieb genommen werden.
- Bei Whirlpools sollte die maximal zulässige Personenanzahl reduziert werden, um die vorgeschriebenen Mindestabstände einhalten zu können. Achtet – wie gehabt – auf die richtige Dosierung von Chlor.
- Achtet im gesamten Schwimmbadbereich auf eine perfekte Belüftung und ausreichend Luftaustausch. Eine Umluftführung sollte wenn möglich vermieden werden, auch wenn durch die Kondensation und Abscheidung von Aerosolen das Risiko eventuell reduziert wird.
- Der Zugang zur Sauna und die Maximalbelegung sollten so geregelt werden, dass die Sicherheitsabstände eingehalten werden können. Ein nett gestalteter Plan, der auf der Tür der Sauna angebracht wird, zeigt den Gästen, wie sie in der Sauna Platz nehmen können. Im Anschluss sollte die Sauna gründlich gereinigt und desinfiziert werden. Generell gilt es zu sagen, dass das Coronavirus weder hohe Temperaturen noch hohe Luftfeuchtigkeit verträgt. Ideale Bedingungen findet es bei einer Temperatur von 22 °C und 50 % Luftfeuchtigkeit vor. Experten gehen davon aus, dass sich Viren in der klassischen finnischen Sauna innerhalb von 10 bis 15 Sekunden inaktivieren.
- Beschränkt in jedem Fall bei Aufgüssen die Teilnehmeranzahl. Verzichtet unbedingt auf das Wedeln.
- Mehr Vorsicht ist bei Dampfbädern und Infrarotkabinen angebracht. Es sollte kein erhöhtes Infektionsrisiko bestehen, sofern der Zutritt beschränkt und Abstandsregeln eingehalten werden.
- Der Bereich rund um die Becken muss zwischendurch immer wieder gründlich gereinigt werden.
- Sind die Duschen im Wellnessbereich nicht durch Wände abgetrennt, so empfiehlt es sich, in der Zwischenzeit einzelne Duschen für den Gebrauch zu sperren, um den notwendigen Sicherheitsabstand einhalten zu können.
- Die Liegen in Ruheräumen und im Schwimmbadbereich sollten im vorgeschriebenen Abstand aufgestellt werden.
- Bei Behandlungen tragen Gast und Mitarbeiter eine chirurgische Maske. Die Mitarbeiter können alternativ auch mit einem Gesichtsvisor arbeiten. Das Tragen von Handschuhen ist Pflicht.
- Eine Massage kann auch ohne Handschuhe durchgeführt werden, sofern die Hände vorher gewaschen und desinfiziert wurden. Problematisch sind im Moment die Gesichtsablagen. Aus Hygienegründen sollte auf diese verzichtet werden.
- Im Anschluss an eine Behandlung ist alles grundlegend zu reinigen und zu desinfizieren. Liegen und dergleichen können auch in Anwesenheit des Gasts gereinigt werden. Das erhöht das Gefühl, sich in guten Händen zu befinden.
- Mehrfachinstrumente und Arbeitsgeräte sollten nach jedem Gast sterilisiert bzw. desinfiziert werden.
- Es sollten im gesamten Spa-Bereich keine Zeitungen zum Lesen aufgelegt werden.
- Legt aus Hygienegründen keine Textilien wie Wolldecken oder Kissen mehr für Eure Gäste bereit.
- Die Fitnessgeräte werden vom Fitnesstrainer oder den Gästen nach jedem Gebrauch gereinigt und desinfiziert.
- Auch im gesamten Spa- und Fitness-Bereich sollten den Gästen ausreichend Desinfektionstücher und Desinfektionsmittel zur Verfügung stehen – auch zum Reinigen der Liegen im Sinne der Eigenverantwortung.

Aktiv- & Freizeitprogramme

- Sport- und Freizeitprogramme im Inneren sollten bis auf Weiteres nicht angeboten werden.
- Bei Outdoor-Programmen (z. B. Biketouren, Wanderungen etc.) sollte der Guide darauf achten, dass die entsprechenden Abstände eingehalten werden.
- Sportleihgeräte (z. B. Wanderstöcke, Fahrräder etc.) und alle Trainingsutensilien sollten nach jedem Gebrauch grundlegend gereinigt werden.
- Aufbewahrungsräume sollten nach den vorgeschriebenen Standards regelmäßig gereinigt werden.

Lieferanteneingang/Umgang mit Lieferungen

- Lieferanten sollten die Ware vor dem Hotel übergeben. Dabei ist der vorgeschriebene Sicherheitsabstand einzuhalten.
- Sollte das Hotel von einem Lieferanten betreten werden müssen, so sind die Schuhe zu desinfizieren.
- Falls notwendig wird die Ware (z. B. Lebensmittel) in hoteleigene Kisten gepackt, bevor sie in das Gebäude getragen werden. Diese Kisten werden nach jedem Gebrauch gereinigt und desinfiziert.
- Die gelieferten Waren werden gereinigt und desinfiziert, bevor sie in Shop-Regale, Kühlschränke etc. gestellt werden.
- Die Bestellung der Ware sollte in nächster Zeit ausschließlich über Internet, Telefon oder Videokonferenzen erfolgen.

Kinderangebot

- Die Kinder sollten – sobald es wieder von den Behörden zugelassen wird – so weit wie möglich in gleichbleibenden Kleingruppen betreut werden.
- In einer Gruppe sollten maximal sechs Kinder von einer/m MitarbeiterIn betreut werden. Damit Ihr die Anzahl der Kinder im Überblick behält und eine entsprechende Einteilung vornehmen könnt, ist eine Voranmeldung seitens der Gäste in dieser Phase unbedingt erforderlich. Seht bei Bedarf eine Gruppe am Vormittag und eine am Nachmittag vor.
- Von einem gemeinsamen Essen im Rahmen der Kinderbetreuung sollte vorerst abgesehen werden bzw. sollte es auf eine Mahlzeit am Tag reduziert werden. In diesem Fall sollten die Speisen unbedingt portionsweise ausgegeben werden.
- Die BetreuerInnen sollten darauf Acht geben, dass sich auch die kleinen Gäste regelmäßig die Hände waschen. Gemeinsam könnte man beispielsweise ein kleines Händewaschlied einstudieren.
- Kinder (ab dem Schulalter) sollten nach Möglichkeit mit einer Kindermaske und Handschuhen am Programm teilnehmen. Eventuell könnt Ihr Euren kleinen Gästen beim Check-in gleich ein buntes, von Euch personalisiertes Exemplar schenken.
- Für MitarbeiterInnen eignen sich am besten Plastikvisiere, sofern diese vom Gesetzgeber erlaubt sind.
- Aktivitäten im Freien sollten in jedem Fall vorgezogen werden. Berücksichtigt dies bei der Planung Eures Kinderprogramms. Ansonsten ist darauf zu achten, dass sich nicht zu viele Kinder in einem Raum zur gleichen Zeit aufhalten.
- Teilt die einzelnen Gruppen je nach Größe verschiedenen Räumen zu (z. B. Turnsaal, Spielzimmer, ...)
- Spiele und andere Freizeitaktivitäten ohne direkten Körperkontakt sind zu bevorzugen.

- Jedes Kind erhält eigene verpackte Farbstifte und evtl. anderes Material. Gemeinsam benutztes Bastelwerkzeug sollte nach dem Gebrauch sorgfältig gereinigt und desinfiziert werden.
- Spielgeräte auf Spielplätzen und in den Kinderspielräumen (z. B. Bälletrampolin), die nicht sorgfältig gereinigt und desinfiziert werden können, sollten vorerst nicht verwendet werden.
- Auf Spielplätzen und in den Spielzimmern sollte immer eine Aufsichtsperson anwesend sein.
- Die Kindertoiletten müssen regelmäßig gereinigt werden.
- Kinderbücher, Spiele etc. sollten von einer Mitarbeiterin ausgegeben werden und nicht mehr zur freien Entnahme sein. Nach dem Gebrauch sollen sie zunächst beiseitegelegt und vor der Weitergabe gereinigt/desinfiziert werden.
- Buggys, Rückentragen und Kinderwagen müssen nach jedem Gebrauch desinfiziert werden.
- Die Teeküche samt Kühlschrank sollte vorerst nicht für Gäste geöffnet werden. Bei Bedarf könnte man Minikühlschränke und Wasserkocher im Zimmer zur Verfügung stellen.

VIRENREIN SAUBER

TIPPS ZUM REINIGEN DER RÄUMLICHKEITEN

Seit Beginn der Corona-Krise beschäftigt uns eine Frage: Wie reinige ich die Räumlichkeiten richtig, um Keimen, Bakterien und Viren keine Chance zu lassen? Die Unsicherheit ist groß, denn obwohl die Hygienestandards in der heimischen Hotellerie schon bislang sehr hoch waren, gilt es nun beim Reinigen noch mehr Faktoren zu berücksichtigen. Denn Studien-ergebnisse zeigen, dass das Virus auf Plastik und Edelstahl auch noch nach 72 Stunden und auf Karton nach acht Stunden in geringer Konzentration nachgewiesen werden kann.

Hier einige Tipps:

- Das Reinigungspersonal sollte Mund-Nasen-Schutz, Handschuhe und falls notwendig noch weitere Schutzkleidung tragen.
- Zunächst werden die Räumlichkeiten wie gewohnt mit Wasser und Reinigungsmitteln gereinigt. Legt dabei ein besonderes Augenmerk auf alle Oberflächen, die häufig berührt werden (z. B. Türen, Fenster, Toilettenoberflächen, Griffe, Druckknopfleisten etc.).
- In einem zweiten Schritt wird alles desinfiziert. Dazu eignen sich alle Produkte mit begrenzt viruzider Wirkung. Bitte beachtet die Produkthinweise.
- Geeignete Desinfektionsmittel (wie z. B. Sanirain von Hygan) erkennt Ihr an dem Vermerk „Presidio Medico Chirurgico – Medizinisches Behelfsmittel). Sie haben eine antibakterielle und antivirale Wirkung.
- Wichtig: Reinigungs- und Desinfektionsmittel sollten perfekt aufeinander abgestimmt sein und dürfen keinesfalls miteinander vermischt werden.
- Aber Vorsicht bei der Verwendung: Nicht jedes Mittel eignet sich für jede Oberfläche. Darum stimmt die Verwendung auf die Materialien Eurer Einrichtung ab, damit diese keinen Schaden nehmen.
- Beachtet die genauen Gebrauchsanweisungen und haltet Euch an die Einwirkzeiten, damit diese Mittel auch zuverlässig Viren, Bakterien und Keime eliminieren.
- Nach jedem Raum müssen Putzlappen und andere Utensilien gewechselt werden. Das Vier-Farb-System hilft dabei, die Hygienestandards einzuhalten.
- Schult Euer Reinigungspersonal in der richtigen Verwendung der Produkte und in der korrekten Reinigung.
- Elektrische Sprühgeräte, wie sie z. B. bei Marriott International zum Einsatz kommen, eignen sich, um schnell und effizient Oberflächen und Räume zu desinfizieren.
- Setzt nach Möglichkeit auf maschinelle Reinigung (z. B. Böden). Dies ermöglicht ein schnelleres Reinigen.
- Gästezimmer, die von einem erkrankten Gast bewohnt wurden, sollten nach dem Aufenthalt mit einem Ozongerät gereinigt werden.
- Eine genaue Protokollierung der Reinigungsarbeiten ist in dieser Zeit unerlässlich und gibt auch Euren Gästen Sicherheit.
- Seht außerdem eine kontinuierliche Reinigung und gründliche Lüftung der öffentlichen Räume (z. B. Eingangshalle, Restaurant etc.) vor.
- Eine Reinigungskraft sollte ausschließlich für das laufende Reinigen und Desinfizieren von Kontaktflächen, die häufig berührt werden, beauftragt werden. Dazu gehören u. a. Treppengeländer, Druckknöpfe, Schalter, Theken und Türgriffe.

VORBEUGUNGSMASSNAHMEN FÜR MITARBEITER

SICHERHEIT GEHT VOR

Eure Mitarbeiter sind Euer wichtigstes Kapital. Gerade in dieser für uns alle herausfordernden Zeit ist es wichtig, Euren Angestellten zu vermitteln, dass Euch in erster Linie ihre Gesundheit am Herzen liegt, denn nur gemeinsam seid Ihr stark. Nachstehend ein paar Ideen, wie Ihr das Wohlergehen Eurer Mitarbeiter sicherstellt.

- Vergewissert Euch, dass Eure Mitarbeiter problemlos und vor allem sicher mit öffentlichen Verkehrsmitteln zur Arbeit fahren können. Achtet darauf, dass in dem Auto die Sicherheitsabstände eingehalten werden können.
- Andernfalls organisiert einen Shuttle-Dienst. Bevor Eure Mitarbeiter ins Auto steigen, solltet Ihr ihre Körpertemperatur messen.
- Je weniger Mitarbeiter in der aktuellen Situation im Hotel wohnen, desto besser. Berücksichtigt dies auch bei der Auslastung Eures Hotels.
- Mitarbeiter, die Symptome von Atemwegsinfekten aufweisen oder sich nicht wohlfühlen, sollten angewiesen werden, zu Hause zu bleiben.
- Beim Betreten und Verlassen des Hotels muss bei allen Mitarbeitern die Körpertemperatur gemessen werden. Dazu eignet sich am besten eine Wärmebildkamera, die direkt am Zeiterfassungsgerät angebracht werden kann. Die Aufzeichnungen werden digital gespeichert.
- Angestellte mit einer Temperatur über 37,5 Grad werden umgehend nach Hause geschickt mit der Aufforderung, sich an ihren Hausarzt zu wenden.
- Sollte ein Mitarbeiter in engerem Kontakt mit einem Infizierten gestanden haben oder sich in einem Risikogebiet aufgehalten haben, so ist ihm der Zutritt zum Arbeitsplatz untersagt.
- Der Beginn der Arbeitszeiten sollte in 15-Minuten-Abständen gestaffelt werden, damit es zu keinen Ansammlungen am Eingang bzw. in der Folge im Umkleideraum kommt.
- Vor dem Betreten des Gebäudes sollten die Hände und Schuhe desinfiziert werden.
- Stellt in allen Räumlichkeiten, die exklusiv von Euren Mitarbeitern genutzt werden, Desinfektionsmittelspender auf.
- Weist Eure Mitarbeiter auf die Wichtigkeit hin, sich regelmäßig und ausgiebig die Hände zu waschen. Am besten stellt Ihr einen Timer, der die Angestellten automatisch in gewissen Zeitabständen daran erinnert.
- Zur Arbeitskleidung gehören bei allen Mitarbeitern Mund-Nasen-Schutz und Handschuhe, die in regelmäßigen Abständen gewechselt werden.
- Die Essenszeiten für Mitarbeiter sollten ausgedehnt werden, damit der Zugang zum Mitarbeiterrestaurant kontingentiert und die Sicherheitsabstände eingehalten werden.

VORSPRUNG DURCH WISSEN

Die einzige Waffe gegen dieses Virus ist Wissen. Wir wollen unseren Kunden dieses Wissen geben. Auf der eigens eingerichteten Seite www.brandnamic.com/leistungen/corona-beratung findet Ihr geballtes Wissen rund um das Thema Corona. Die Inhalte werden laufend aktualisiert.

- Die Mitarbeiter sollten möglichst immer in den gleichen Gruppierungen essen.
- Die Essensbereiche für Mitarbeiter müssen ebenfalls gut gelüftet, in regelmäßigen Abständen gereinigt und desinfiziert werden.
- Sollte ein Mitarbeiter während der Arbeitszeit Krankheitssymptome bekommen, sollte er dies umgehend melden, damit der Betrieb alle vorgesehenen Sicherheitsvorkehrungen treffen kann.
- Sorgt dafür, dass sich Eure Mitarbeiter ausgewogen und gesund ernähren und motiviert sie zu körperlichen Aktivitäten, um ihr Immunsystem zu stärken.
- Sucht das Gespräch mit Euren Angestellten und vermittelt ihnen dadurch ein Gefühl der Sicherheit.
- Teambesprechungen sollten derzeit aus Sicherheitsgründen ebenfalls mittels Videokonferenzen abgehalten werden.

DENN OHNE SICHERHEIT IST KEINE FREIHEIT.

Wilhelm von Humboldt

WAS TUN IM FALL DES FALLES?

Tritt allen Vorsichtsmaßnahmen zum Trotz ein Corona-Fall in Eurem Hotel auf, dann gilt es, kühlen Kopf zu bewahren. Weist Eure Gäste bereits bei ihrer Ankunft darauf hin, dass sie bei auftretenden Symptomen zur Sicherheit für alle anderen Gäste im Zimmer bleiben und die Rezeption telefonisch verständigen sollten. Ebenso gilt es, betroffene Mitarbeiter sofort zu isolieren. Nehmt dann mit den zuständigen Behörden/Arzt Kontakt auf, um die weitere Vorgehensweise abzuklären. Sollte ein Kontakt mit dem Betroffenen unvermeidbar sein, dann sollte eine entsprechende Schutzausrüstung (Schutzanzug, FFP3-Masken, Brillen etc.) getragen werden. Es ist ratsam, ein entsprechendes Kit für den Notfall im Hotel zu haben.

VIER SCHRITTE GEGEN DIE KRISE

UNSER MASSNAHMENPAKET FÜR EUCH

Als eine der führenden Agenturen im Hotel- und Destinationsmarketing beschäftigen wir von Brandnamic uns täglich mit dem Coronavirus und den Auswirkungen auf die gesamte Branche. Als zuverlässiger Partner haben wir daher ein großes Maßnahmenpaket geschnürt, das auf vier Säulen beruht: Beratung, Kommunikation, Marketing und Schulung.

Dieses Maßnahmenpaket beinhaltet neben umfassender Beratung zur aktuellen Situation und Unterlagen auf einer eigenen Corona-Seite konkrete Kommunikationsmaßnahmen, wie Bereitstellung von Content aller Art, Newsletter und Adaption aller Kampagnen, kostenlose Brandnamic-Academy-Schulungen in Form von Webinaren mit internen und externen Experten zu den unterschiedlichsten Themenbereichen, zielgerichtete Marketingmaßnahmen, wie die neuen, kostenlosen Updates des Korrespondenzmanagers und das neueste Projekt Südtirol Gutscheine (suedtirolgutschein.com), eine kostenlose Plattform für Hotels und Beherbergungsbetriebe zum Verkauf von Gutscheinen, um auch in Zeiten des Stillstands einen Teil der Liquidität zu sichern.

AM BALL BLEIBEN!

MARKETING IN ZEITEN VON CORONA: UNSERE TIPPS

- Nicht nur solange die Phase der Isolation andauert, sollte die Kommunikation mit den Gästen emotional und den Menschen zugewandt sein. Kurzum: Sie sollte von Herzen kommen und persönlich sein. Erzählt ihnen, was Ihr selbst derzeit erlebt, wie Ihr Euch fühlt, was Euch bewegt, welche Schönheiten Ihr in Eurer näheren Umgebung neu entdeckt, was Ihr an Eurer Heimat liebt. Lasst die Gäste in Newslettern, Social-Media-Posts, Blogs etc. an Eurem Leben teilhaben und teilt gute Nachrichten.
- Soziale Medien sind derzeit gefragt denn je. Darum zeigt Präsenz und haltet die Menschen mit regelmäßigen Posts auf dem Laufenden.
- Überrascht Eure Stammgäste mit kleinen, handgemachten Geschenken und schickt ihnen mit der Post ein Stück Südtirol nach Hause. Oder versendet einen ansprechend gestalteten postalischen Selfmailer – kurz und emotional, eventuell mit einem Gutschein für ein kleines Geschenk zum Abtrennen.
- Ruft Eure Gäste persönlich an, tauscht Euch mit ihnen aus und nutzt die Möglichkeit, um Anfragen nachzugehen.
- Nutzt die Phase vor dem Neustart, um Euch mit Tour Operators in Verbindung zu setzen, pflegt Eure Auftritte auf allen genutzten Portalen und aktualisiert Bilder und Inhalte, passt Eure Druckunterlagen und Korrespondenzvorlagen an und überarbeitet sie.
- Flexibilität ist in dieser Zeit von immenser Wichtigkeit. Ändert daher Eure Stornobedingungen, sodass Gäste sorglos buchen können.
- Sobald das Eröffnungsdatum feststeht, sollte die Kommunikation mit dem Gast sowohl emotional als auch rational sein. Neben konkreten Angeboten, in denen Ihr dezidiert auf Eure geänderten Stornobedingungen hinweisen solltet, sind in dieser Phase vor allem umfassende Informationen zum Thema Sicherheit im Urlaub erforderlich.
- Egal, ob im Newsletter, in den sozialen Medien oder auf einer eigenen Unterseite auf Eurer Website – teilt Euren Gästen mit, welche Maßnahmen Ihr getroffen habt, um Urlauber und Mitarbeiter zu schützen.
- Transparente Kommunikation ist in dieser Zeit das A und O, um das Vertrauen der Gäste zu gewinnen. Betont stets, dass Ihr bereits vor der Krise auf hohe Hygiene- und Sicherheitsstandards Wert gelegt habt und diese jetzt noch weiter ausgebaut habt. Führt genau an, welche Maßnahmen Ihr in welchem Hotelbereich getroffen habt. Je umfangreicher Eure Gäste informiert sind, desto beruhigter werden sie ihren Urlaub bei Euch buchen.
- Seid bei der Umsetzung der Hygienemaßnahmen kreativ. Trennwände im Corporate Design, Desinfektionsmittelspender, die zur Einrichtung passen, gebrandeter Nasen-Mund-Schutz, ein eigenes Desinfektionsmittel in Kooperation mit einem lokalen Produzenten – es gibt unendlich viele Möglichkeiten, um sich abzuheben.
- Geht den unkonventionellen Weg. Einige Hoteldienstleistungen können nicht mehr im gewohnten Ausmaß angeboten werden? Kein Problem, denn es gibt jede Menge Alternativen, mit denen Ihr Eure Gäste begeistern könnt: ein Picknick im Wald statt Abendessen im Restaurant, mehr Room Service, Yoga im Garten, Massagen unter freiem Himmel ...
- Konzentriert Euch in der Kommunikation auf die Stärken, die Euer Hotel und Südtirol zu bieten hat: die unendliche Weite, die unberührte Natur, die einzigartige Lage, die kurze Anreisezeit, geringe Infektionszahlen ...

**BEFORE YOU SPEAK, LISTEN.
BEFORE YOU REACT, THINK.
BEFORE YOU CRITICISE, WAIT.
BEFORE YOU GIVE UP, TRY AGAIN.**