

HOTEL E AZIENDE
DEL TURISMO SI
REINVENTANO
AI TEMPI DELLA
COVID-19

UN NUOVO TIPO DI OSPITALITÀ

UN NUOVO TIPO DI OSPITALITÀ

HOTEL E AZIENDE DEL TURISMO SI REINVENTANO AI TEMPI DEL COVID-19

Rimanere sempre al vostro fianco, soprattutto se si tratta di tempi duri, è la nostra maggiore priorità. Per questo motivo, tenendo conto delle circostanze attuali, abbiamo redatto il presente manuale con idee utili per ripartire con il piede giusto. Speriamo possa essere per voi fonte di orientamento e supporto, senza pretese di assoluta completezza o generale validità in termini di regolamentazioni e direttive politiche.

Ringraziamo di cuore la Dott.sa Andrea Pflieger (specialista in management d'igiene e qualità) per la sua preziosa collaborazione.

A PROPOSITO DI BRANDNAMIC

Brandnamic, l'agenzia full-service con sede a Bressanone e con ben due filiali a Merano e Monaco di Baviera, è specializzata nel settore del marketing per hotel e destinazioni. Fondata nel 1997, Brandnamic è oggi una delle società di consulenza leader in tutta la regione alpina. Oltre 700 hotel e destinazioni in Alto Adige, nord Italia, Austria, Germania, Svizzera e Liechtenstein si affidano alla qualificata competenza di 120 esperti per definire e rafforzare il loro marchio, creare concetti innovativi e aumentare la loro visibilità. Vengono adottate strategie di marketing ad hoc per ogni singolo cliente e messe in atto in modo rapido e preciso: il risultato consiste in una solida e visibile presenza sul web caratterizzata da pubblicità mirata a gruppi target prescelti, da testi emozionali e persuasivi e da un design dei media esclusivo.

www.brandnamic.com/it

CARI LETTORI,

improvvisamente nulla è più come prima. Da un giorno all'altro il coronavirus è riuscito a sconvolgere la nostra quotidianità. È la prova che l'incognito governa tutta la nostra vita. Per salutarsi non ci si può stringere la mano, nei ristoranti gli ospiti vengono accolti e serviti con mascherina coprente naso e bocca, prima di entrare in hotel è necessario farsi misurare la temperatura; tutto ciò che fino a qualche settimana fa era impensabile, è la nuova realtà di oggi. Ieri discutevamo di overtourism, e oggi parliamo solo di "physical distancing". Il motivo? Finché non si trova un vaccino o una soluzione farmacologica efficace, applicare e rispettare severe norme igieniche mantenendo le distanze di sicurezza gli uni dagli altri sembra essere l'antidoto più sicuro.

Scienziati e i ricercatori da tutto il mondo ci stanno fornendo nuovi spunti che fanno ben sperare in una fine imminente della crisi, la quale continua a mettere a dura prova politica, società ed economia. Nessuno era preparato per affrontare una tale situazione, nonostante ci fosse il continuo sentore di una possibile pandemia a livello mondiale. Una volta passata la tempesta si era soliti issare tutte le vele. Per diminuire al

massimo la diffusione della COVID-19 bisognerebbe agire con un arresto totale, un lockdown esteso a ogni settore in ogni parte del mondo. Questo nuovo virus non comporta una banale influenza come si pensava all'inizio. Ad un tratto le unità di terapia intensiva si sono ritrovate stracolme, diversi medici e infermieri sono risultati positivi, il tasso di mortalità è schizzato alle stelle; è stato allora che gli effetti del virus sono diventati magicamente più chiari. Solo attraverso l'adozione di misure estremamente rigide vi era la possibilità di appiattire la curva dei contagi e, soprattutto, quella dei decessi.

Da Wuhan in libera uscita verso il mondo

È facile essere saggi col senno di poi, o almeno così dicono. Se avessimo avuto qualche informazione in più all'inizio, saremmo sicuramente stati in grado di gestire meglio la cosa a livello internazionale. Già un anno fa il ricercatore cinese Peng Zhou di Wuhan ci aveva messo in guardia circa una probabile pandemia di coronavirus. I dati emersi dal suo studio epidemiologico erano già reperibili a marzo 2019, ma nessuno vi ha prestato la dovuta attenzione. E anche quando in Cina l'epidemia ha iniziato a dif-

fondersi alla fine di dicembre, i governi in Europa e in America non hanno preso alcuna precauzione. Questo dimostra che la lezione impartita da SARS (2003) e MERS (2012), entrambi virus della stessa famiglia del Sars-Cov-2, non è servita né in termini di prevenzione, né di lotta contro le pandemie.

Dopo che in Cina sono stati dichiarati diversi casi atipici di polmonite, un solo paese ha reagito prontamente: Taiwan. Il giorno stesso in cui l'OMS è stata informata, il paese asiatico ha emanato e applicato ben 124 normative, che non solo hanno impedito un blocco a livello economico, ma hanno anche salvato moltissime vite. Uno dei fattori di successo è stato il monitoraggio delle persone infette, ancora oggi una questione molto controversa, soprattutto nel nostro Paese. Oltretutto, Taiwan ha reso note tali normative con largo anticipo, il che significa che avrebbero potuto essere facilmente divulgate in altri paesi. Di fatto, questo non è successo, e l'unica cosa a diffondersi tra i paesi è stato proprio il virus. Da Wuhan, che in molti non avrebbero saputo nemmeno indicare sulla cartina geografica prima di tutta questa storia, si è diffuso in tutto il mondo.

CARI LETTORI,

Dopo Wuhan, l'Italia è diventata l'epicentro della pandemia. Oggi sappiamo con sicurezza che il virus ha avuto accesso al nostro paese attraverso tre canali: un paziente 0, a differenza di quanto accaduto in Germania, non è mai stato trovato. Non è stato possibile adottare misure adeguate come un isolamento immediato per le persone infette e per coloro con cui sono entrate in contatto. Se la tragedia ha fatto il suo corso, è stato solo a causa della mancata prontezza del paese a gestire una pandemia. Le protezioni non erano sufficienti, così come i letti d'ospedale; lo stesso per quanto riguarda l'unità di terapia intensiva e i respiratori. Gli ospedali si sono letteralmente trasformati in un covo per la riproduzione del coronavirus che, così, è riuscito a diffondersi indisturbato. Analizzando a ritroso la vicenda, possiamo chiarire in che modo e perché si è arrivati a questo.

Ciò che sappiamo. Ciò che ancora non sappiamo.

Da quando il virus è entrato nella nostra vita, ogni giorno impariamo qualcosa di nuovo. Sappiamo, per esempio, che il periodo medio di incubazione è di cinque giorni, che i portatori di CO-

VID-19 possono trasmettere il virus prima ancora che compaiano i primi sintomi, che ci sono parecchi asintomatici in grado di infettare altre persone senza rendersene conto. Il problema è che si tratta di un virus difficile da valutare, estremamente contagioso e assai resistente. Fin dall'inizio sono state individuate le persone più a rischio, nonostante scienziati e medici non garantiscano assolutamente categorie fuori pericolo. Da oltre 17 anni vengono fatti ripetuti tentativi, finora tutti falliti, per sviluppare vaccini contro la famiglia dei coronavirus, i quali solitamente causano raffreddori innocui. Nel caso della SARS, i ricercatori erano arrivati molto vicino all'obiettivo, ma quando la malattia scomparve improvvisamente, vennero tagliati i fondi e interrotta la ricerca. Un errore a dir poco fatale, e la situazione odierna lo dimostra.

Se il coronavirus spaventa ancora così tanto, è perché non lo si conosce ancora abbastanza. Non sappiamo quanto duri l'immunità dopo averlo contratto, se il virus muti con il passare dei mesi, se le temperature più elevate in estate possano limitarne la diffusione e, soprattutto, se e quando si giungerà all'immunità di gregge. Tuttavia, secondo gli esperti, un'in-

fezione all'intera popolazione non è certamente auspicabile, primo perché non conosciamo le conseguenze a lungo termine di questa malattia, secondo perché non sappiamo se il virus, mutando, possa ancor più agevolmente colpire l'uomo e, di conseguenza, dar vita a effetti ancora più gravi.

Un turismo diverso dopo il virus

Ancora non sappiamo per quanto tempo avremo a che fare con questo virus, il che rende difficile una qualsiasi pianificazione. Dopo il necessario lockdown, entriamo ora nella fase 2, quella in cui dobbiamo imparare a convivere con il virus, gestendo vita privata e lavorativa. È una fase per la quale dobbiamo farci trovare preparati. Ognuno di noi deve assumersi le proprie responsabilità, onde evitare un ulteriore lockdown. Ecco perché è importante riflettere prima di ogni passo, non solo in favore della salute, ma anche in favore dell'economia. Per il momento possiamo anche dimenticarci le vacanze spensierate alle quali siamo abituati o, per lo meno, fino a quando si troverà un farmaco o un vaccino che dopo essere stato messo alla prova da autorità sanitarie compe-

CARI LETTORI,

tenti sia risultato efficace. E questo richiederà certamente più di qualche mese.

Il turismo è il settore più colpito dalla crisi della COVID-19. Tuttavia, anche in un momento così difficile, l'Alto Adige gode delle condizioni più favorevoli per un nuovo inizio: un magnifico paesaggio che infonde sensazioni di libertà, una natura che fa bene, un rifugio sicuro, e un comodo accesso per il resto dell'Italia, per la Svizzera, l'Austria e la Germania: i quattro mercati più importanti sono alle nostre porte.

Come dimostrato da un sondaggio da parte di WIKU (quotidiano di economia per le Dolomiti) di metà aprile, tra gli albergatori le opinioni sulle possibili forme di ripartenza post-crisi del turismo sono tra le più disparate. Un terzo degli intervistati considera ragionevole un inizio con restrizioni, mentre due terzi vogliono offrire agli ospiti tutti i servizi di cui dispongono. Attendere di ricevere prenotazioni effettive prima della riapertura è fuori discussione per chiunque. D'altro canto, tutti concordano sul fatto che l'uso di maschere e guanti, così come previsto dalle norme vigenti, non dovrebbe ostacolare eccessivamente

la comunicazione. L'uomo di per sé è abitudinario, di conseguenza possiamo dire di essere ormai abituati anche a indossare mascherine e guanti.

Riconoscere le opportunità all'interno della crisi

Non sappiamo ancora quando e come potremo ricominciare a viaggiare, se le frontiere apriranno e gli avvisi di allerta spariranno, ma è il momento di organizzarsi per essere perfettamente preparati ad accogliere l'inizio della stagione. È necessario rivedere la gestione dell'ospitalità, ridefinire gli schemi di lavoro, attuare nuove norme di sicurezza e misure igieniche; il virus non deve avere più alcuna chance di diffusione. Attenzione e sensibilità sono fondamentali se si desidera invogliare gli ospiti facendo leva su offerte esclusive che garantiscono il massimo dell'ospitalità.

In questa breve guida trovate una raccolta di idee per ripartire con il piede giusto nonostante le particolari circostanze. Si tratta di un elenco senza pretese di assoluta completezza o generale validità in termini di regolamentazioni e direttive

politiche. Tuttavia, speriamo possa essere per voi fonte di orientamento e supporto e che vi aiuti a prepararvi al meglio per il nuovo inizio mantenendo sempre il controllo sulla situazione.

PERCHÉ: È QUELLO CHE È. MA SARÀ CIÒ CHE NE FAREMO.



Hannes Gasser, Michael Oberhofer e Matthias Prader

Abbate cura di voi! Non perdetevi la speranza!

FINALMENTE SI RIAPRE! E ADESSO?

CONSIGLI GENERALI PER PREPARARSI ALLA RIAPERTURA

Dopo una lunga attesa è stata finalmente comunicata la data in cui si possono riprendere le attività. Ma a differenza delle precedenti stagioni, ci sono parecchi preparativi da fare, perché si tratta di proteggere al meglio dipendenti e ospiti.

- Prima di inizio stagione è necessaria una pulizia generale ancora più accurata.
- Certificate la pulizia dei sistemi di acqua potabile in modo da poter prevenire la legionella. I rubinetti andrebbero aperti ogni tre giorni per qualche minuto controllando anche la temperatura dell'impianto di acqua calda. Nel serbatoio la temperatura dell'acqua non deve essere inferiore a 60 °C, mentre nelle linee di circolazione non meno di 55 °C. Le pompe di circolazione devono essere attivate. Se l'acqua non è stata utilizzata per un lungo periodo di tempo, converrebbe chiamare il tecnico per ulteriore verifica.
- Sarebbe utile creare una task force interna composta dai membri della direzione e dai singoli responsabili di reparto, in modo da implementare le linee guida prescritte e verificarne il rispetto in tutta la struttura, intervenendo rapidamente qualora fosse necessario. Pianificate settimanalmente un meeting di confronto tra tutti i membri del team.
- Assicuratevi che la disponibilità dei guanti, di protezioni per naso e bocca (mascherine chirurgiche) e di altri indumenti protettivi necessari sia sufficiente.
- Fornite a ciascun membro del personale un kit di mascherine, guanti e altri dispositivi di protezione necessari per il lavoro quotidiano e fate firmare un protocollo di consegna, indicandone le quantità esatte.
- Tutti i dipendenti sono tenuti a informarvi per tempo quando si accorgono che gli strumenti di protezione, i disinfettanti ecc. si stanno esaurendo.
- Introdurrete protocolli di pulizia precisi: quale stanza è stata pulita? Quando? Con quale disinfettante?
- Insieme al capo area, stilate un programma dettagliato che comprenda una check-list, meglio se con una serie di foto per facilitare i dipendenti di lingua straniera.
- Lasciate che i vostri fornitori specializzati nel settore controllino il vostro piano di pulizia e disinfezione esistente assicurandovi così che quest'ultimo sia effettivamente aggiornato. Create un folder contenente istruzioni dettagliate per garantire una corretta pulizia e un'adeguata disinfezione, informazioni sull'applicazione e le modalità di utilizzo dei vari prodotti, le schede tecniche dei prodotti e le check-list.
- Se il vostro hotel non dispone ancora di un piano di emergenza

- igienico-sanitaria (anche in termini di prevenzione dal norovirus), procedete subito con l'elaborazione.
- Se necessario, fate sottoporre i vostri dipendenti a un test anticorpale prima della riapertura. Attualmente gli anticorpi possono essere rilevati in modo più affidabile attraverso gli esami del sangue IgE.
- Se in un immediato futuro saranno disponibili test rapidi e affidabili come quelli sviluppati in America anche per il corona, i dipendenti potranno esservi sottoposti regolarmente, ma solo da personale medico.
- Incoraggiate il vostro personale a scaricare l'applicazione per il tracciamento ufficiale dei contagi tramite smartphone, così da contribuire al contenimento del virus.
- Istruite il personale sull'uso corretto delle protezioni per naso e bocca, dei guanti e di altri indumenti protettivi e sulla corretta applicazione delle norme igieniche (lavaggio e disinfezione delle mani, come starnutire e tossire correttamente, gestione degli indumenti da lavoro).
- Accordatevi con il vostro team sulle modalità di saluto, ovviamente amichevole, in modo da uniformarvi: per esempio un leggero inchino a mani giunte o un gesto di cortesia.
- Informate i vostri ospiti attraverso una newsletter, nella fase di offerta e/o nell'e-mail, riguardo alle normative vigenti, alle precauzioni prese e alle misure di sicurezza adottate. Questo li farà sentire più tranquilli e fiduciosi.
- Quando si viene informati in anticipo si prenota più volentieri e si parte più sereni. Ecco perché è fondamentale che aggiorniate i contenuti del vostro sito web inserendo informazioni importanti: quali precauzioni avete preso? Quali sono i vostri punti di forza?
- Per controllare il flusso degli ospiti nelle aree comuni (ad es. piscina, area benessere, ristorante, ecc.) ed evitar loro fastidiose attese, sono previsti speciali controlli digitali all'ingresso, tramite app specifiche come ufirst, per esempio.
- Un concierge virtuale che lavora con assistenti vocali come Alexa o l'Assistente Google e che può fornire all'ospite le risposte alle sue domande (ad es. <https://www.virtualconciergeservice.com/>), le singole app e cartelle digitali accessibili tramite tablet e cellulari, così come schermate informative, sono una buona alternativa per fornire all'ospite informazioni utili rispettando, al contempo, le regole del distanziamento fisico.
- Fate finta di essere voi l'ospite e controllate tutta la struttura come se si trattasse di una pre-apertura. Si respira ancora un'atmosfera di benessere nonostante tutte le precauzioni adottate? Notate dei punti deboli? Non lasciate nulla al caso, valutate anche la presenza di bambini e anziani che spesso necessitano sostegno.
- Distribuite nei locali il materiale informativo (ad es. regole di comportamento, protocolli di pulizia, ecc.) conferendogli un tocco di personalità che sposi un design accattivante, per evitare la classica "atmosfera da ospedale".
- Un libretto di benvenuto per gli ospiti e un manuale tascabile per il personale realizzati con il vostro corporate design sono strumenti adeguati a informare sulle precauzioni di sicurezza adottate, sulle regole di comportamento, sulle normative attualmente in vigore e sulle norme igieniche. Potete anche pubblicare questo opuscolo online, sul vostro sito web e in formato digitale tramite il vostro sistema informativo, cosicché i vostri ospiti possano prenderne comodamente visione.

IMPORTANTE: FARE BENE E FARLO SAPERE!

Fedeli al vecchio motto delle PR "Fare bene e farlo sapere", vi consigliamo non solo di prendere tutte queste precauzioni di sicurezza, che per voi significano molto lavoro extra, ma anche di comunicarle ai vostri ospiti. Ci sono molti modi efficienti per farlo. Un pop-up o una sottopagina sul vostro sito web, una newsletter, insegne, cartelli, manifesti e avvisi in formato cartaceo in hotel. La vostra creatività non ha limiti in questo frangente. Più informazioni date ai vostri ospiti, più aumentano le probabilità di ricevere prenotazioni malgrado il periodo, e più questi si sentiranno sicuri e a proprio agio durante il loro soggiorno.

ANDATE SUL SICURO

UN AMBIENTE SICURO ANCHE AI TEMPI DELLA COVID-19

Benvenuti in una nuova realtà. Il coronavirus sta cambiando il modus operandi degli hotel in maniera radicale. Nonostante tutte le regole e le normative bisogna fare attenzione a non offrire un'atmosfera da ospedale. Gli ospiti vogliono sentirsi sicuri e tranquilli, ma senza rinunciare all'ospitalità e all'atmosfera familiare. Di seguito trovate alcuni spunti interessanti insieme a misure precauzionali suddivise per singoli settori.

Servizio shuttle/trasporto ospiti

- Assicuratevi che l'autista indossi sempre una protezione per naso e bocca e i guanti.
- Se possibile, separare l'area del conducente utilizzando una parete divisoria in plexiglas o una pellicola trasparente flessibile a pareti spesse.
- Il veicolo deve essere igienizzato accuratamente dopo ogni utilizzo con minuziosa disinfezione delle superfici di presa. Dopo la pulizia, lasciar ventilare quanto basta e utilizzare nuovamente il veicolo per la tratta successiva.

Zona ingresso

- Una volta arrivati, tutti gli ospiti devono farsi misurare la temperatura, preferibilmente direttamente in zona ingresso o in reception.
- Si consiglia di installare una termocamera nell'area d'ingresso. Questa misura la temperatura automaticamente e senza dare nell'occhio a ogni accesso in hotel. I dati possono anche essere registrati.
- Gli ospiti che hanno una temperatura corporea superiore a 37,5 °C devono contattare immediatamente un medico o recarsi in un ambulatorio COVID per un controllo. Vi suggeriamo di avere sempre a portata di mano la documentazione necessaria contenete i numeri da contattare e le informazioni utili agli ospiti.

Reception

- Come misura preventiva, installate uno schermo protettivo in plexiglas alla reception. Questi schermi possono essere progettati anche secondo il vostro corporate design, cosicché non risultino visivamente sterili e freddi.
- La segnaletica a pavimento serve a orientarsi e aiuta a garantire il mantenimento delle distanze di sicurezza.
- Tutti i dipendenti della reception devono indossare una protezione per naso e bocca e i guanti, i quali devono essere sostituiti all'occorrenza. Le mascherine possono essere indossate per un massimo di un giorno.
- Il personale dovrebbe essere perfettamente informato su tutto ciò che riguarda la COVID-19 in modo tale da identificare facilmente i casi sospetti. Sarebbe utile conservare in reception tutti i dati per contattare medici, ospedali e autorità sanitarie competenti.
- Allestite alla reception e nell'area d'ingresso dei dispenser di disinfettante dotati di sensori a mano e offrite ai vostri ospiti salviette disinfettanti per la pulizia di telefoni cellulari, carte di credito o bancomat, ecc.
- Le strette di mano per salutare gli ospiti sono assolutamente da evitare. Piegatevi leggermente a mani giunte. Le donne possono salutare gli ospiti anche con un cortese inchino.
- Se l'ospite non indossa una protezione per naso e bocca, potete consegnargliene una voi. Potreste pensare a offrire in regalo mascherine lavabili a 60 °C marchiate con il vostro logo secondo il corporate design della vostra azienda. Una soluzione pratica e dall'effetto propagandistico efficace. Le mascherine dovrebbero essere cambiate, o quanto meno lavate, ogni giorno. Offrite questo servizio ai vostri ospiti. Dal momento che non ci sono studi che attestino l'efficienza delle mascherine in tessuto, preferite le maschere chirurgiche.
- Prevedere un pre check-in digitale o accorciarne il processo digitalizzando quanti più passaggi possibili. Tutti i moduli necessari devono essere compilati dagli ospiti in anticipo.
- Per i gruppi più numerosi, è preferibile che sia una sola persona a occuparsi del check-in per tutto il gruppo.
- Date al vostro ospite una penna per firmare i documenti e lasciate che la conservi. Dopo ciascun utilizzo, penne e touchpad vanno disinfettati con un detergente privo di alcool. La successiva disinfezione delle mani è altrettanto importante.
- Se uno degli ospiti proviene da una zona particolarmente colpita da COVID-19, fatevi dare in anticipo, se possibile, informazioni dettagliate.
- Informate i vostri ospiti circa tutte le norme igieniche e di sicurezza in vigore in hotel e nella regione, avvertendoli sulle precauzioni che avete preso ai fini di una prevenzione adeguata. Il modo migliore per farlo è quello di porgere agli ospiti un libretto di benvenuto personalizzato al momento del check-in.
- Chi lavora in reception non deve salire in ascensore con gli ospiti per accompagnarli in camera.
- Accorciate quanto più possibile la procedura di check-out: inviate ai vostri ospiti la fattura in anticipo via e-mail e accettate il pagamento anche online, oltre che secondo le consuete modalità.
- Il pagamento in contanti sarebbe da evitare o comunque da effettuarsi solo in reception.
- Dopo aver maneggiato denaro contante, i guanti devono essere cambiati, le mani accuratamente lavate e disinfettate con una soluzione alcolica.
- I dispositivi POS, i mouse per computer, i telefoni, le fotocopiatrici, le penne, le buste, le scrivanie e altri oggetti che vengono toccati da più persone devono essere puliti frequentemente a intervalli regolari e disinfettati con prodotti privi di alcool. Se possibile, cercate di evitare che più persone utilizzino gli stessi oggetti.
- La zona reception deve essere pulita e disinfettata dopo ogni turno.
- Le chiavi delle stanze, i portachiavi e le keycard devono essere sempre pulite e disinfettate a fondo.
- Se possibile, create e inviate i voucher in formato digitale. I buoni cartacei stampati in loco possono essere consegnati solo se si indossano i guanti.

Manutenzione / tecniche di edilizia

- Il servizio bagagli deve essere effettuato solo fino alla porta d'ingresso della camera. Il facchino deve indossare guanti e lavarsi/disinfettarsi le mani dopo ogni consegna.
- Fino a nuovo avviso, anche il servizio con parcheggiatore dovrebbe essere sospeso. Se ciò non è possibile a causa di particolarità relative all'area di parcheggio, il dipendente responsabile deve parcheggiare l'auto mantenendo i finestrini aperti, l'aria condizionata spenta e la protezione per naso e bocca.
- È importante che tutti i dipendenti indossino una protezione per naso e bocca e che mantengano sempre una distanza di sicurezza dall'ospite.
- I lavori di riparazione possono essere effettuati solo in assenza degli ospiti. Successivamente, l'area in cui è avvenuta la riparazione deve essere pulita/disinfettata e ben arieggiata.
- Assicuratevi che l'acqua delle piscine contenga sufficiente cloro come da livelli di concentrazione prescritti.
- Controllate che lavatrici e lavastoviglie raggiungano temperature adeguatamente elevate, affinché siano in grado di uccidere batteri e l'eventuale virus.
- Gli impianti di climatizzazione e ventilazione devono essere gestiti secondo le impostazioni fornite dal progettista/installatore. La riduzione o l'aumento delle prestazioni del sistema non è efficace e potrebbe anche aumentare il rischio di infezione. La portata d'aria di ricircolo dovrebbe essere ridotta rispetto alla portata dell'aria di rinnovo, ovviamente se il sistema lo consente. Fate controllare i filtri e, se necessario, sostituirli.
- Controllate che i ventilatori e le unità di deumidificazione (ad esempio nell'area della piscina coperta) funzionino correttamente.

Ascensori

- Fate valere le nuove normative di sicurezza per l'utilizzo dell'ascensore (ad es. utilizzare l'ascensore solo con i familiari).
- Poiché in ascensore non possono essere rispettate le distanze di sicurezza richieste dalla legge, è necessario indossare una protezione per naso e bocca.
- La segnaletica davanti alla porta dell'ascensore funge da linea guida per ricordare di mantenere la distanza di sicurezza da chi è in attesa.
- L'interno dell'ascensore (pavimento, pareti, pulsanti di comando) deve essere pulito e disinfettato a intervalli regolari.
- Installate in ascensore un dispenser di disinfettante dotato di sensore manuale.
- Se possibile, riservate al personale e ai dipendenti ascensori separati.

Sala conferenze/eventi

- La disposizione dei posti a sedere deve essere pianificata in modo tale da rispettare tutte le distanze minime necessarie.
- A ogni partecipante deve essere assegnato un posto fisso per tutta la durata dell'evento.
- La postazione del relatore dovrebbe essere distante almeno due metri dai posti a sedere del pubblico, in modo che i relatori possano parlare senza mascherina. Se è necessaria la presenza di più persone sul palco, si deve tenere conto delle distanze minime.
- I microfoni, il mouse del PC, la tastiera e altre apparecchiature tecniche non dovrebbero mai essere utilizzate da più persone. Se non è altrimenti possibile, deve essere prevista la possibilità di disinfettare gli oggetti.
- Verificate la possibilità di un controllo in remoto delle apparecchiature.
- Assicuratevi che i locali siano regolarmente arieggiati.
- Snack e bevande devono essere offerti in singole porzioni.

Camere degli ospiti

- Assicuratevi che le camere siano dichiarate “non disponibili” per le 24 ore successive a ogni check-out. Ciò significa che nessuno, nemmeno un addetto alle pulizie, può entrare in camera durante questo lasso di tempo. La pulizia e la disinfezione accurata della stanza verrà effettuata solo il giorno successivo; questo solo a scopo preventivo nei confronti del vostro personale. Gli studi attuali dimostrano che i virus sopravvivono sui tessuti per un lungo periodo di tempo e, pertanto, se si entra in contatto con superfici infette, si potrebbe contrarre facilmente il virus. La reception deve tener conto di questo dettaglio al momento di ogni pianificazione relativa alle camere.
- Se il tasso di occupazione dell’hotel risulta elevato grazie alle numerose prenotazioni, lasciate passare almeno sette ore tra check-out (alle 10 del mattino) e successivo check-in. Tutte le camere devono essere accuratamente pulite.
- Se possibile, assegnate sempre le stesse camere/piani allo stesso personale di pulizia.
- Le norme igieniche attualmente in vigore dovrebbero essere esposte e ben visibili in ogni stanza.
- Informate i vostri ospiti circa le modalità e le tempistiche di pulizia delle stanze. Questo al fine di diffondere un sentimento di fiducia.
- Eliminate tutti gli elementi decorativi e superflui che potrebbero causare difficoltà al momento della pulizia.
- Offrite ai vostri ospiti la possibilità, se lo desiderano, di rinunciare alla pulizia della camera durante il loro soggiorno.
- Il personale addetto alle pulizie deve essere informato in anticipo sulle nuove regole e deve essere addestrato all’uso corretto di detergenti e disinfettanti professionali.
- Durante il lavoro è obbligatorio l’uso di indumenti protettivi (protezione per naso e bocca e guanti). Mantenete un’abbondante ventilazione in ciascuna stanza durante la pulizia.
- Dopo che una stanza è stata pulita e disinfettata, è necessario sostituire panni, spugne, stracci, mocio e guanti.
- I bidoni per la spazzatura con pedale sono la migliore alternativa per lo smaltimento dei rifiuti. È importante che ogni bidone sia dotato di un sacchetto per l’immondizia che può essere chiuso ermeticamente dopo la rimozione.
- Al momento sarebbe meglio evitare il servizio di ripasso serale. Accedete alle camere degli ospiti il meno possibile.
- Sottoponete il bucato a lavaggi standard con temperature che partono da 60° C. Suggerimento: fate controllare il tempo di mantenimento della temperatura della macchina.
- Minibar, frigorifero ecc. devono essere puliti e disinfettati all’interno e all’esterno dopo ogni soggiorno.
- Se una stanza è stata occupata da un ospite malato, chiudetela a chiave per tre giorni e poi lasciate che venga accuratamente sanificata e disinfettata con unità di ozono.
- Integrate ai normali kit da bagno anche disinfettanti per la pelle.
- Invece dei giornali in formato cartaceo mettete a disposizione dei vostri ospiti un tablet sui quali poter leggere i giornali desiderati.
- Nelle camere dovrebbero essere forniti asciugamani per la sauna e quei piccoli spuntini che, prima, erano disponibili nelle aree comuni dell’hotel.
- Le borse wellness e gli zaini a noleggio non devono mai essere consegnati all’ospite successivo direttamente, ma devono essere lavati e disinfettati prima di ciascun uso tenendo conto del materiale. Preferite le borse wellness facilmente lavabili.

Cucina

- La cucina deve essere disinfettata a intervalli regolari (preferibilmente ogni ora). A tale scopo, tutti gli oggetti devono essere rimossi dalle superfici. Utilizzate un timer che segnali il cambio di ogni ora.
- Limitate il numero di dipendenti al minimo richiesto e, se necessario, suddividete i dipendenti in squadre che rimangano sempre le stesse.
- In cucina utilizzate sistemi di ventilazione meccanica insieme alla ventilazione tramite aria esterna, con l'aumento di quest'ultima, se possibile. Cercate di ridurre al minimo l'aria di ricircolo a favore dell'aria esterna. Se in cucina non esiste un sistema di questo tipo, aprite le finestre regolarmente.
- L'intera brigata di cucina può indossare protezioni per naso e bocca, guanti, retina per capelli e altri indumenti protettivi. Tutti i dipendenti devono lavarsi le mani ogni mezz'ora. Per la preparazione di cibi freddi e insalate è necessario indossare una protezione per naso e bocca.
- Per servire l'insalata optate sempre per porzioni indirizzate al singolo, utilizzare il buffet è fonte di pericolo. Si prega di notare che l'aceto utilizzato per i condimenti uccide in modo affidabile i virus del tipo corona.
- Le aree di lavoro in cucina devono essere disposte in modo che i dipendenti non si trovino uno di fronte all'altro e che possano mantenere le distanze di sicurezza. Separate le singole postazioni di lavoro.
- Cuochi e camerieri devono mantenere la distanza di sicurezza prescritta al momento del servizio.
- Si può iniziare con un menu ridotto nella fase iniziale e ampliarlo successivamente.
- I cibi cotti sono sicuramente preferibili rispetto a cibi crudi. Tenetelo presente durante la creazione dei vostri menu.
- Frutta e verdura possono essere lavate in una soluzione a base

di cloro per alimenti (Ecolab). Tuttavia è sufficiente un accurato lavaggio con acqua.

- Piatti, pentole e padelle vanno lavati in lavastoviglie ad alte temperature. Per svuotare la lavastoviglie bisogna coprire la bocca e mettere i guanti. Preferite panni di carta in fase di asciugatura.
- Fate controllare macchine e dosaggi e istruite bene il vostro personale riguardo alla pulizia delle macchine. Questo perché bracci di risciacquo intasati possono ridurre le prestazioni della macchina.
- Gli accessori in cucina devono essere sterilizzati con attrezzature speciali. Per i coltelli, gli sterilizzatori con luce UV si sono dimostrati efficaci, in quanto eliminano affidabilmente batteri e germi.

Bar

- Il personale deve lavorare con protezioni per naso e bocca e guanti.
- Assicuratevi che siano mantenute le distanze di sicurezza tra i tavoli e tra ospiti e personale. Se necessario, rimuovete gli sgabelli del bancone.
- Dopo l'utilizzo da parte di ciascun ospite, tavolo e sedie devono essere puliti e disinfettati.
- Si prega di rimuovere ciotoline contenenti patatine e altri snack serviti come aperitivo. Sono permesse porzioni individuali.

Ristorante e sala da pranzo

- Riducete il numero dei tavoli al fine di mantenere tra uno e l'altro la distanza minima di sicurezza richiesta dalle autorità. Secondo le ultime scoperte scientifiche, una distanza di due metri è considerata sicura.
- In considerazione del flusso delle vie respiratorie e della relativa distribuzione degli aerosol, gli esperti consigliano di posizionare gli ospiti in modo che si siedano uno accanto all'altro o in un angolo.
- È possibile convertire altre stanze, come la biblioteca ecc. in sale da pranzo. Garantite al personale di percorrere la distanza più breve possibile.
- Durante i mesi estivi gli ospiti possono cenare in terrazza e in giardino. Disponete, pertanto, le attrezzature adeguate.
- Un dispenser di disinfettante dotato di sensore per le mani deve essere posizionato all'ingresso di ristorante/sala da pranzo/zona pranzo; apponete anche un cartello informativo sull'uso obbligatorio del disinfettante per le mani prima di entrare. Per assicurarvi che ogni ospite si attenga a questa disposizione d'igiene, potreste incaricare un dipendente di posizionarsi durante gli orari dei pasti all'ingresso della sala, accogliendo con cortesia gli ospiti e chiedendo loro di disinfettarsi le mani prima di entrare.
- In generale, l'accesso al ristorante dovrebbe essere controllato. Gli ospiti devono essere accolti davanti al ristorante da un addetto al servizio e accompagnati al tavolo a loro riservato.
- All'interno del ristorante i vostri ospiti devono poter accedere a strumenti di disinfezione/salviette disinfettanti.
- Gli orari dei pasti dovrebbero essere prolungati in modo che gli ospiti siano suddivisi su più turni.
- Dopo ogni cambio turno la stanza deve essere arieggiata, la biancheria da tavola sostituita, sedie e tavoli, così come tutte le superfici che vengono più spesso toccate, puliti e disinfettati.
- Preferite il servizio al tavolo piuttosto che il buffet, eviterete così sovraffollamenti. Disponete un'apparecchiatura dei tavoli che preveda già il cestino del pane, il piatto d'insalata e l'antipasto. Se necessario, è possibile utilizzare un carrellino per il servizio.
- I menu e oggetti vari come la zuccheriera o la formaggiera devono essere usati una sola volta e poi puliti/disinfettati. Ove possibile, preferire porzioni monodose usa e getta (ad es. bustine di sale, pepe e zucchero). Evitate gli oggetti realizzati con materiali non disinfettabili (ad es. cestino del pane in legno).
- Scrivete il menu utilizzando superfici facilmente cancellabili e modificabili, per esempio un semplice menu cartaceo, una lavagna o un menu digitale. Consigli sulla scelta di bevande e vini devono essere dati solo verbalmente.
- Offrite ai vostri ospiti la possibilità di usufruire del servizio in camera, qualora lo desiderassero. Gli ospiti possono compilare, sempre con un giorno di anticipo, una lista con i piatti desiderati per colazione e cena, bevande comprese. I cibi devono essere coperti con cura e trasportati fino alla stanza utilizzando un carrello di servizio.
- Potreste offrire ai vostri ospiti anche un servizio take-away, utilizzando confezioni monouso e ben sigillate. Il servizio deve essere effettuato con guanti e protezione per naso e bocca.
- Il personale deve indossare una protezione per naso e bocca e i guanti durante la presa in carico dell'ordine. A proposito: cercate di sorridere sempre nonostante la mascherina vi copra parte del viso. La vostra cortesia trasparirà dallo sguardo.
- Quando si stanno servendo i piatti non è consentito parlare. Dopo aver posato il piatto e fatto qualche passo indietro, allora si potrà parlare.
- Servire il buffet è possibile solo se consentito dalle autorità, a condizione che ogni ospite indossi guanti e mascherina per il viso, che vengano rispettate le distanze di sicurezza e che sia vietato l'accesso ai bambini. Inoltre, assicurate il maggior numero di prodotti confezionati, anche se questo comporta un aumento dei rifiuti.
- Un'ottima opzione, anche se richiede l'impiego di più personale, è quella di far servire il cibo del buffet direttamente dal personale di servizio. I vostri ospiti lo apprezzeranno sicuramente.
- Un'altra alternativa al classico buffet è rappresentata da piatti pre-porzionati coperti da un coperchio di vetro e resi liberamente accessibili all'ospite. Non è quindi necessario l'utilizzo di posate per servire e l'ospite ha comunque la possibilità di scegliere spontaneamente.
- Mettete a disposizione dei vostri ospiti guanti e mascherine nell'area buffet.
- Vetrinette in plexiglas fungono da protezione aggiuntiva per gli alimenti.
- Le pinze devono essere sostituite a intervalli regolari; le superfici devono essere pulite regolarmente.
- Bicchieri, posate e tovaglioli non devono essere liberamente accessibili.
- È meglio evitare l'utilizzo momentaneo di macchine del caffè, spremiagrumi e gasatori Sodastream. Se vengono utilizzati devono essere disinfettati continuamente. Riponetevi nelle immediate vicinanze un disinfettante per gli ospiti.
- Al momento si dovrebbero evitare finger food, così come buffet per serate a tema, ecc.
- L'area adibita a show cooking deve essere circonscritta da pareti in plexiglas.

Piscina, area wellness e sala fitness

- Queste aree possono essere aperte solo se ufficialmente autorizzate.
- Le misure igieniche adottate in passato dovrebbero essere sufficienti anche ora.
- Nel frattempo, presentate attività wellness e fitness da effettuarsi all'aperto (ad es. sedute di yoga, ginnastica in giardino, ecc.)
- È consigliabile evitare l'esposizione di ceste gratuite contenenti asciugamani da sauna, frutta e bevande rinfrescanti nelle aree comuni.
- Le aree devono essere pulite regolarmente, se possibile con l'ausilio di macchinari, e poi disinfettate.
- Prestate attenzione al corretto dosaggio del cloro nell'acqua. Il cloro uccide i virus del tipo corona in modo affidabile.
- Devono essere previste restrizioni sul numero massimo di accessi in piscina, in sauna e nelle sale relax (eventualmente con rotazione o preavviso).
- Non si può ancora escludere un elevato rischio di infezione in prossimità di docce cervicali, nelle vasche idromassaggio, ecc. a causa della formazione di aerosol o del possibile sovraffollamento presso scivoli, canali di acqua, fontane a fungo e simili. Per questo motivo, tali strutture appartenenti alla piscina non dovrebbero essere attualmente utilizzate.
- Nel caso delle vasche idromassaggio, il numero massimo di persone dovrebbe essere ridotto per mantenere le distanze minime prescritte. Come sempre, prestate attenzione al corretto dosaggio del cloro.
- Assicurate una perfetta ventilazione e un sufficiente ricambio d'aria in tutta l'area della piscina. Se possibile evitate il ricircolo dell'aria, anche se condensazione e separazione degli aerosol riducono eventuali rischi.
- Limitate il numero di partecipanti alle gettate di vapore. Evitate il propagarsi dei vapori.
- L'accesso in sauna e la capienza massima devono essere regolati in modo da poter mantenere le distanze di sicurezza. Apporre sulla porta della sauna indicazioni chiare sulle modalità di seduta al suo interno. La sauna dovrebbe poi essere accuratamente pulita e igienizzata. Sappiamo che il coronavirus non sopravvive né ad alte temperature né a elevati tassi di umidità. Trova le condizioni ideali a una temperatura di 22 °C con il 50% di umidità. Gli esperti presumono che con una classica sauna finlandese i virus vengano neutralizzati nell'arco di 10-15 secondi.
- Si consiglia maggiore cautela con i bagni di vapore e le cabine a infrarossi. Tuttavia non dovrebbe sussistere un maggior rischio di infezione, a condizione che l'accesso sia limitato e che vengano rispettate le regole di distanziamento.
- L'area intorno alle piscine deve essere sempre accuratamente pulita.
- Se le docce nell'area wellness non sono separate da pareti, si consiglia di disporre un blocco per ciascuna doccia per mantenere la necessaria distanza di sicurezza.
- I lettini nelle sale relax e nell'area piscina devono essere posizionati alla distanza obbligatoria.
- Durante sedute dedicate ai trattamenti, sia l'ospite, sia il personale deve indossare una mascherina chirurgica. In alternativa, i dipendenti possono anche indossare delle visiere facciali. I guanti sono obbligatori.
- Il personale deve indossare sempre i guanti per lavorare ma, se si tratta di un massaggio, questi possono essere tolti a condizione che le mani siano state preventivamente lavate e disinfettate. Al momento, accessori come i poggiatesta con apertura per il viso costituiscono un problema e vanno evitati per ragioni igieniche.
- Dopo un trattamento, tutto deve essere accuratamente pulito e igienizzato. I lettini e simili possono essere puliti anche in presenza dell'ospite. Questo aumenta la loro sensazione di sicurezza.
- Gli strumenti e gli attrezzi riutilizzabili devono essere sterilizzati o disinfettati dopo ogni seduta.
- Evitate di esporre giornali e riviste nell'area wellness.
- Per motivi di igiene, oggetti in tessuto come coperte di lana o cuscini non dovrebbero essere liberamente accessibili.
- L'attrezzatura fitness deve essere pulita e disinfettata dall'istruttore fitness o dagli ospiti dopo ogni utilizzo.
- In tutta l'area wellness e la zona fitness, gli ospiti dovrebbero aver accesso a sufficienti prodotti/salviette disinfettanti per la pulizia delle superfici nel rispetto del buon senso civico.

Programma attività e tempo libero

- I programmi per sport e tempo libero al coperto non devono essere offerti fino a nuovo avviso.
- Per i programmi all'aperto (per es. gite in bicicletta, escursioni a piedi, ecc.) la guida deve assicurarsi che vengano rispettate le distanze obbligatorie.
- L'attrezzatura sportiva a noleggio (per es. bastoncini da trekking, biciclette, ecc.) e tutte le attrezzature per l'allenamento devono essere accuratamente pulite dopo ogni utilizzo.
- Le aree di deposito devono essere sanificate regolarmente secondo gli standard richiesti.

Fornitori in arrivo/gestione consegne

- I fornitori devono consegnare la merce fuori dall'hotel. La distanza di sicurezza richiesta deve essere mantenuta.
- Se un fornitore deve entrare in albergo, chiedetegli gentilmente di disinfettare le scarpe.
- Se necessario, imballate la merce (ad es. cibo) riponendola in scatoloni appartenenti all'hotel prima di lasciare che venga trasportata all'interno. Disinfettate gli scatoloni dopo ogni utilizzo.
- La merce consegnata va pulita e disinfettata prima di essere collocata su scaffali, nei frigoriferi, ecc.
- Prossimamente, procedete con ordini di merce solo via internet, telefono o videoconferenza.

Offerta bambini

- La supervisione dei bambini, non appena concessa dalle autorità, deve essere gestita con attenzione suddividendo i bimbi in piccoli gruppi.
- Ciascun membro del personale deve occuparsi di un massimo di sei bambini per gruppo. Per poter effettuare una divisione adeguata, è assolutamente necessario che gli ospiti prenotino in anticipo il servizio dedicato. Se necessario, tenete un gruppo per il mattino e uno per il pomeriggio.
- Per il momento è meglio evitare di far mangiare i bambini tutti insieme o ridurre i pasti di gruppo a uno solo per tutta la giornata. In questo caso, il cibo deve essere assolutamente servito in porzioni.
- Gli assistenti incaricati devono assicurarsi che i piccoli ospiti si lavino le mani regolarmente. Potrebbero proporre ai bambini d'inventare insieme una filastrocca lava-mani.
- Se possibile, i bambini (a partire dall'età scolastica) dovrebbero partecipare alle varie attività indossando una mascherina per bambini e guanti. Al momento del check-in potreste regalare ai vostri piccoli ospiti una mascherina colorata e personalizzata.
- Le visiere in plastica sono la soluzione migliore per i dipendenti, a condizione che siano consentite dalla legge.
- Preferite in ogni caso attività all'aperto, soprattutto in fase di pianificazione del programma. Assicuratevi, inoltre, che le stanze non risultino sovraffollate.
- Assegnate diverse stanze ai singoli gruppi, a seconda delle loro dimensioni (ad esempio palestra, sala giochi, ecc.).
- Sono preferibili i giochi e le attività per il tempo libero che non prevedano il contatto fisico diretto.
- Ogni bambino potrebbe ricevere le proprie matite colorate confezionate ed eventualmente altro materiale. Gli attrezzi da condividere per i lavo-

- retti devono essere puliti e disinfettati con cura dopo ciascun utilizzo.
- Per il momento evitate di far utilizzare ai bimbi gli accessori appartenenti al parco giochi e alle sale giochi (ad es. trampolino a sfera) che non possono essere puliti e disinfettati adeguatamente.
- Animali di peluche, cuscini di pelo o altri tessuti devono essere rimossi dalle sale giochi e i vestiti delle bambole devono essere lavati regolarmente.
- Attivate un servizio di supervisione costante per parchi giochi e sale giochi.
- I bagni dei bambini devono essere puliti regolarmente.
- Libri per bambini, giochi, ecc. devono essere consegnati gratuitamente da un addetto dello staff. Dopo l'uso devono essere tenuti da parte e puliti/disinfettati prima di essere redistribuiti.
- Carrozine, zaini porta-bambino e passeggini devono essere disinfettati dopo ogni utilizzo.
- Per il momento sarebbe meglio non offrire agli ospiti la possibilità di accedere a kitchenette e frigoriferi. Se necessario, dotate le stanze di frigobar e bollitore.

PULIZIA A PROVA DI VIRUS

CONSIGLI PER LA PULIZIA DEI LOCALI

È dall'inizio della crisi da COVID-19 che ci poniamo la stessa domanda: come si effettua la pulizia di un locale affinché germi, batteri e virus non abbiano alcuna chance di sopravvivenza? L'incertezza è totale perché, sebbene gli standard igienici nel settore alberghiero nazionale siano già molto elevati, ora bisogna tener conto di ulteriori fattori. Questo perché gli studi hanno dimostrato che il virus può attecchire a superfici di plastica e acciaio inossidabile e sopravvivere anche dopo 72 ore, 8 ore per il cartone.

Alcuni consigli:

- Il personale addetto alle pulizie deve indossare protezioni per naso e bocca, guanti e, se necessario, altri indumenti protettivi.
- Per prima cosa assicurate la pulizia dei locali utilizzando acqua e detersivi. Prestate particolare attenzione a tutte le superfici che vengono toccate frequentemente (ad es. porte, finestre, superfici dei servizi igienici, maniglie, chiusure a scatto, ecc.)
- In un secondo momento procedete con la disinfezione totale. Tutti i prodotti con un effetto virucida limitato sono adatti allo scopo. Si prega di seguire le istruzioni del prodotto.
- I disinfettanti adatti (ad es. Sanirain di Hygan) sono quelli che riportano la nota "Presidio Medico Chirurgico - Ausiliario Medico", poiché hanno un effetto antibatterico e antivirale.
- Importante: detersivi e disinfettanti devono essere perfettamente compatibili e non devono mai essere mescolati.
- Ma fate attenzione quando li usate: non tutti i prodotti sono adatti per ogni superficie. Per questo motivo l'utilizzo di tali prodotti viene diversificato in base ai materiali dell'arredamento onde evitarne il danneggiamento.
- Osservate le istruzioni per l'uso e rispettate le tempistiche indicate, in modo tale che gli agenti contenuti eliminino in modo efficace virus, batteri e germi.
- Stracci e altri utensili per la pulizia devono essere cambiati ad ogni stanza. Il sistema di pulizia per codice colore (4 colori) aiuta a soddisfare gli standard igienici. Gli utensili per la pulizia vengono poi lavati al 60 °C.
- Istruite il personale addetto alle pulizie sull'uso corretto dei prodotti e sulle tecniche di pulizia più efficaci.
- Gli spruzzatori elettrici, come quelli utilizzati dalla Marriott International, sono ideali per disinfettare in modo rapido ed efficiente superfici e ambienti
- Se possibile, utilizzate la pulizia meccanica (ad es. per i pavimenti). Ciò consente una pulizia più rapida.
- Le camere che sono state occupate da un ospite malato devono essere sanificate tramite un generatore di ozono dopo il soggiorno.
- Stilare un protocollo lavori relativo alla pulizia ben dettagliato; sarà essenziale per trasmettere sicurezza ai vostri ospiti.
- Provvedete alla pulizia costante e all'aerazione completa delle aree comuni (ad es. ingresso, ristorante, ecc.)
- Una forza lavoro per la sanificazione risulta necessaria solo per la disinfezione delle superfici di contatto che vengono maneggiate più di frequente: ringhiere di scale, pulsanti, interruttori, contatori e maniglie di porte.

MISURE DI PREVENZIONE PER I DIPENDENTI

LA SICUREZZA PRIMA DI TUTTO

I vostri dipendenti sono la vostra più grande risorsa, ed è soprattutto in momenti così difficili che dovete dimostrare loro che, per voi, la loro salute viene prima di tutto. L'unione fa la forza. Di seguito trovate alcune idee per garantire il benessere ai vostri dipendenti.

- Assicuratevi che i vostri dipendenti possano recarsi al lavoro comodamente e in sicurezza anche tramite mezzi pubblici. Assicuratevi che possano essere mantenute le distanze di sicurezza anche in auto.
- In caso contrario, organizzate un servizio navetta. Prima che i vostri dipendenti salgano, misurate la loro temperatura corporea.
- Meno dipendenti soggiornano in albergo, meglio è. Tenetene conto del tasso di occupazione del vostro hotel.
- I dipendenti che mostrano sintomi di infezione a vie respiratorie o che non si sentono bene devono essere invitati a rimanere a casa.
- Quando si entra e si esce dall'hotel, tutti i dipendenti devono lasciarsi misurare la temperatura. Il modo migliore per farlo è con una termocamera, che può essere montata direttamente accanto al dispositivo di registrazione del tempo. Le registrazioni vengono memorizzate digitalmente.
- I dipendenti con una temperatura superiore a 37,5° C vanno rimandati immediatamente a casa con la richiesta di consultare il proprio medico di famiglia.
- Se un dipendente è stato a stretto contatto con una persona infetta o se ha avuto accesso a un'area a rischio, non può entrare nel luogo di lavoro.
- L'inizio dell'orario di lavoro dovrebbe essere scaglionato a intervalli di 15 minuti per evitare assembramenti in ingresso e subito dopo negli spogliatoi.
- Prima di entrare nella struttura, le mani e le scarpe devono essere disinfettate.
- Posizionate i dispenser di disinfettante in tutti i locali utilizzati esclusivamente dal personale.
- Ricordate ai vostri dipendenti l'importanza di lavarsi le mani regolarmente e accuratamente: è consigliabile impostare un timer che permetta loro di ricordarsene in automatico allo scattare dell'intervallo impostato.
- L'abbigliamento da lavoro per tutti i dipendenti comprende protezioni per naso e bocca e guanti, che devono essere sostituiti a intervalli regolari.
- Gli orari dei pasti per i dipendenti dovrebbero essere estesi in modo da non incappare in accessi sovraffollati al ristorante e mantenere le distanze di sicurezza.

I VANTAGGI DELL'ESSERE INFORMATI

L'unica arma contro questo virus è l'informazione. Vogliamo garantire questo vantaggio ai nostri clienti. Sulla nostra pagina web appositamente creata www.brandnamic.com/it/service/consulenza-coronavirus, troverete un concentrato di informazioni e curiosità sul tema COVID-19. I contenuti vengono costantemente aggiornati.

- Se possibile, i dipendenti dovrebbero mangiare sempre con lo stesso gruppo.
- Anche le aree adibite al pranzo dei dipendenti devono essere lasciate arieggiare, pulite e disinfettate a intervalli regolari.
- Se un dipendente sviluppa sintomi della malattia durante l'orario di lavoro, deve segnalarlo immediatamente, in modo che la direzione possa prendere tutte le necessarie precauzioni di sicurezza.
- Assicuratevi che i vostri dipendenti seguano una dieta equilibrata e sana e motivateli a fare esercizio fisico per rafforzare il loro sistema immunitario.
- Parlate con i vostri dipendenti e infondete loro sicurezza.
- Attualmente, per motivi di sicurezza, sarebbe meglio partecipare alle riunioni del team tramite videoconferenza.

**“SENZA
SICUREZZA
NON V'È
LIBERTÀ”.**

Wilhelm von Humboldt

COSA FARE SE VENITE A CONOSCENZA DI UN CASO SOSPETTO DI CONTAGIO?

Se, nonostante tutte le precauzioni, si verifica un caso di COVID-19 nel vostro hotel, è importante che manteniate il sangue freddo. Al momento dell'arrivo informate i vostri ospiti che, in caso di sintomi, devono rimanere nella loro stanza, allertando la reception via telefono, in modo tale da garantire la sicurezza di tutti. È altresì fondamentale isolare immediatamente anche i dipendenti che sono entrati in contatto con ospiti sintomatici. Contattate quindi le autorità competenti/il medico per capire come procedere. Se il contatto con la persona colpita è inevitabile, è necessario indossare un equipaggiamento protettivo adeguato (tuta protettiva, maschere FFP3, occhiali, ecc.). Si consiglia di tenere in hotel un kit di emergenza adeguato.

I QUATTRO PILASTRI ANTICRISI

IL NOSTRO PACCHETTO DI MISURE PREVENTIVE FATTO APPOSTA PER VOI

In qualità di agenzia leader nel settore del marketing per hotel e destinazioni, Brandnamic tratta giornalmente le tematiche relative al coronavirus, compresi i suoi effetti su tutto il settore. Essendo un partner estremamente affidabile ha raccolto in un unico pacchetto alcune misure preventive che trovano fondamento su quattro pilastri: consulenza, comunicazione, marketing e formazione.

Oltre a una consulenza quanto più esaustiva sulla situazione attuale e ai documenti reperibili sulla nostra pagina web dedicata al tema COVID-19, questo pacchetto di misure comprende anche strategie di comunicazione concrete, le quali prevedono l'utilizzo di contenuti di ogni tipo, newsletter e l'adattamento di tutte le campagne. Inoltre è disponibile una formazione gratuita sotto forma di webinar tenuti da esperti, interni ed esterni all'agenzia, che trattano una vasta gamma di argomenti, misure di marketing mirate, nuovi aggiornamenti gratuiti del tool Korrespondenzmanager e l'ultimo progetto Buono Alto Adige (<https://www.buonoaltoadige.com/>), una piattaforma gratuita per alberghi e albergatori per la vendita di buoni, al fine di garantirsi una liquidità anche in periodi di stasi.

TENETE D'OCCHIO LA PALLA!

FARE MARKETING AI TEMPI DEL CORONAVIRUS: I NOSTRI CONSIGLI

- Finché continua la fase di isolamento, la comunicazione con gli ospiti deve essere emozionale e sensibile. In breve: deve venire dal cuore ed essere personalizzata. Fate sapere loro cosa provate, ciò che vi emoziona di più, quali bellezze state riscoprendo proprio vicino al vostro hotel, cosa amate del vostro paese d'origine. Lasciate che gli ospiti entrino nella vostra vita attraverso newsletter, post sui social media, blog, ecc. e condividano con voi le buone notizie.
- I social media sono ora più utili che mai. Pertanto, mostrate la vostra presenza e tenete le persone informate pubblicando post con regolarità.
- Sorprendete i vostri ospiti abituali con piccoli regali fatti a mano e inviate loro per posta un pezzo di Alto Adige. Anche Self-Mailer postali dal design accattivante sono un'ottima soluzione: concisi ma emozionanti, magari con un buono da staccare per un piccolo regalo.
- Chiamate personalmente i vostri ospiti, scambiatevi idee e sfruttate l'opportunità di incentivarli a mandarvi una futura richiesta di prenotazione.
- Sfruttate la fase pre-riapertura in modo intelligente, contattando tour operator, assicurando la vostra presenza su tutti i portali già in uso e caricandovi immagini e contenuti nuovi, riadattando e rivedendo il materiale stampato e i modelli per la corrispondenza.
- È fondamentale essere flessibili. Pertanto, modificate la vostra politica di cancellazione in modo che gli ospiti possano prenotare in totale tranquillità.
- Una volta fissata la data di riapertura, la comunicazione con l'ospite deve essere sensibile e razionale. Oltre a offerte concrete, nelle quali è necessario indicare chiaramente le modifiche delle condizioni di annullamento, è particolarmente importante fornire un'informazione completa sul tema della sicurezza in vacanza.
- Non importa se tramite newsletter, attraverso i social media o con una sottopagina separata del vostro sito web, ma informate i vostri ospiti circa le misure che avete adottato per proteggere sia loro, sia tutti i vostri dipendenti.
- Una comunicazione chiara è la chiave per conquistare la fiducia dei vostri ospiti, soprattutto in questo periodo. Sottolineate sempre che, già prima della pandemia, seguvate elevati standard di igiene e sicurezza e che ora li avete ulteriormente rafforzati. Indicate esattamente quali misure avete adottato e in quali aree dell'hotel. Più informazioni date ai vostri ospiti, più questi si sentiranno motivati a prenotare da voi le loro vacanze.
- Siate creativi nell'attuazione delle misure igieniche. Pareti divisorie che si addicono al vostro corporate design, dispenser di disinfettante intonati all'arredamento, protezioni per naso e bocca con il vostro logo e un disinfettante personale prodotto in collaborazione con aziende locali: ci sono infinite possibilità per essere riconoscibili.
- Scegliete la strada meno convenzionale. Non potete garantire tutti i vostri servizi abituali? Nessun problema, ci sono un sacco di alternative valide per coccolare i vostri ospiti: un picnic nel bosco invece di una cena al ristorante, un fantastico servizio in camera, sessioni di yoga in giardino, massaggi sotto le stelle...
- Fate leva su una comunicazione che esalti i punti di forza del vostro hotel e dell'Alto Adige: spazi immensi, una natura incontaminata, una posizione unica, la comodità di un breve viaggio, un tasso di contagio estremamente basso e altro ancora.

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