

EUROSTARS HOTEL COMPANY

Protocolli e misure di sicurezza negli hotel

Prendersi cura di ciò che conta di più per noi



Consulting™



EUROSTARS
HOTEL COMPANY

Clean & Safe

Elenco delle misure

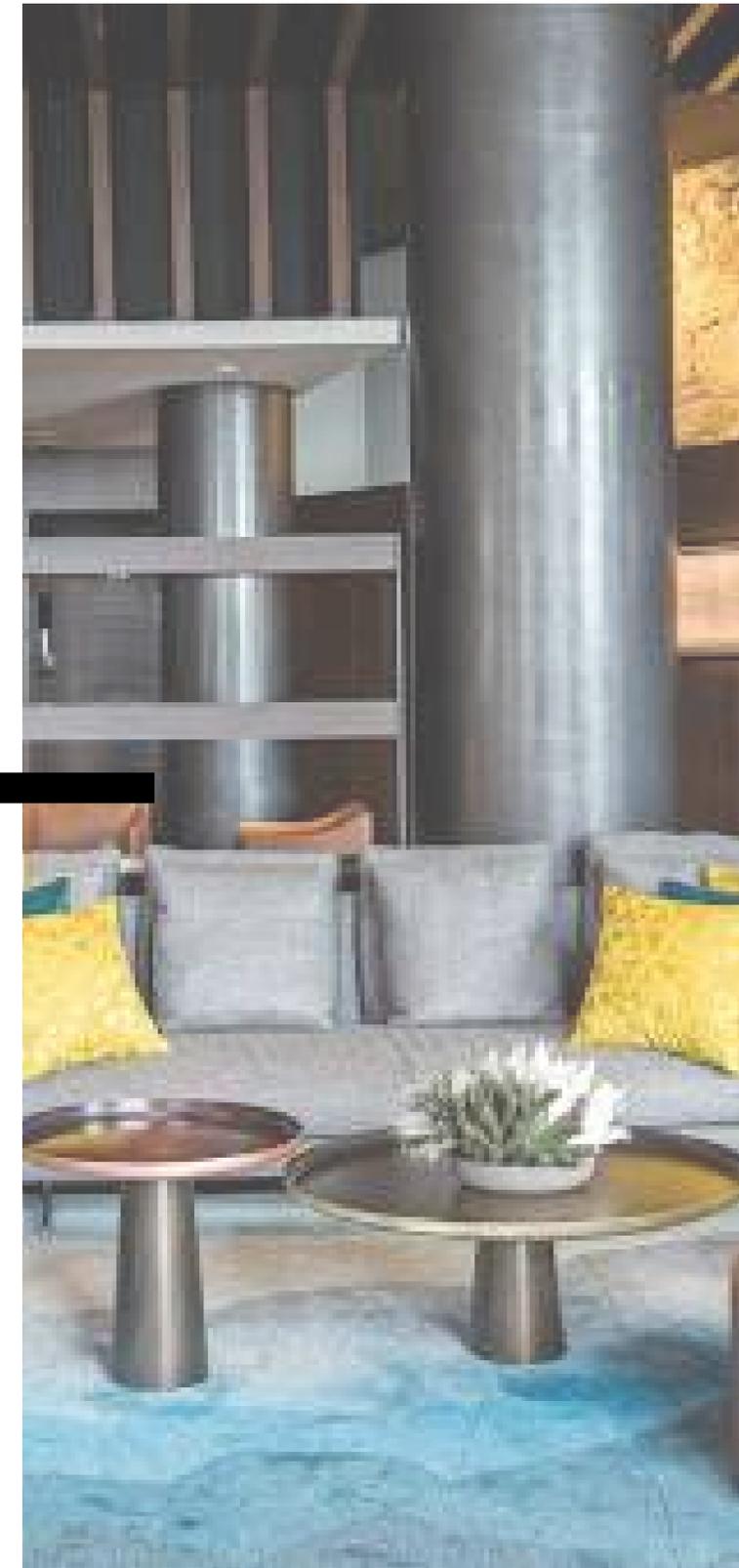
PER LA SICUREZZA E LA PROTEZIONE DEI NOSTRI OSPITI E DEI NOSTRI DIPENDENTI

1. Soggiorni sicuri presso l'Eurostars Hotel Company
2. Eurostars Clean & Safe. Obiettivi del programma
3. Ripartizione per aree e spazi
4. I nostri impegni: Benessere | Tecnologia | Innovazione



EUROSTARS
HOTEL COMPANY

Clean & Safe



Soggiorni sicuri presso l'Eurostars Hotel Company

**PERCHÉ L'OSPITALITÀ È ANCHE PRENDERSI
CURA DELLE PERSONE A CUI TENIAMO DI PIÙ**

Potresti presto soggiornare in uno dei nostri hotel, e quando lo farai, vogliamo darti il benvenuto con tutte le garanzie necessarie per la tua salute e il tuo benessere. Per questo motivo abbiamo sviluppato un protocollo rigoroso, con la consapevolezza che la nostra più grande sfida ora è quella di elevare i nostri standard di sicurezza al massimo livello e di ridurre al minimo i rischi sia per i nostri ospiti che per i nostri dipendenti.

In questa missione siamo accompagnati da consulenti tecnici e aziende partner che ci assistono nei vari processi, dalla pulizia e disinfezione, alla sicurezza alimentare, alla gestione sicura di ogni area operativa, alla salute sul lavoro e naturalmente con l'obiettivo finale di garantire il benessere dei nostri ospiti.



Exe Clean & Safe

OBIETTIVI DEL PROGRAMMA



EUROSTARS

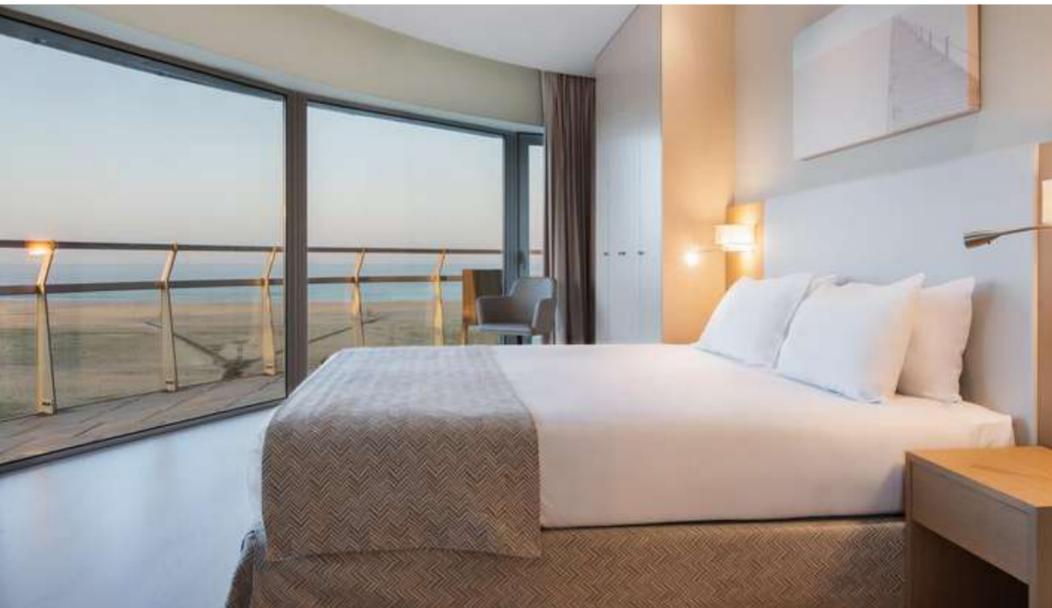
HOTEL COMPANY

Clean & Safe

1

COLLABORAZIONE STRATEGICA CON DIVERSEY

Diversey è leader mondiale nelle soluzioni professionali per la pulizia e l'igiene. La loro supervisione e il loro accompagnamento sono una garanzia assoluta che le misure necessarie per la disinfezione totale delle nostre strutture siano applicate in modo ottimale, con protocolli specifici totalmente adattati alle circostanze attuali.



2

PROTOCOLLI DI PULIZIA E DISINFEZIONE

Tutti i protocolli applicati nella pulizia e nella disinfezione sono stati approvati e progettati insieme a Diversey Consulting, sempre seguendo le raccomandazioni delle autorità sanitarie e dell'OMS. Utilizzando prodotti virucidi omologati, totalmente innocui e rispettosi della salute dei nostri ospiti.



3

SVILUPPO E MONITORAGGIO DELLE MISURE

Diversey Consulting, la divisione professionale di Diversey per la sicurezza alimentare e la gestione del rischio, ha sviluppato un programma di gestione per ogni area operativa dell'hotel al fine di eliminare o ridurre ai limiti di sicurezza ogni potenziale rischio. Questo programma prevede l'esecuzione di audit periodici di follow-up per verificare la corretta attuazione di tutte le misure di prevenzione.





4

DISTANZIAMENTO INTERPERSONALE

Tutti i nostri protocolli sono progettati per limitare l'interazione sociale nello spirito di proteggere i nostri ospiti. La redistribuzione degli spazi, il controllo dell'affluenza e la riduzione nella gestione delle persone (quando possibile) permettono di garantire il rispetto della distanza di sicurezza.

5

PRIMA COLAZIONE E RISTORANTE

Abbiamo implementato nuovi processi e nuove formule per il servizio e il consumo, senza alterare la qualità dell'esperienza dei nostri ospiti. Tutti i prodotti che offriamo sono collegati a fornitori e distributori certificati.





6

DIGITALIZZAZIONE NEI PROCESSI

La tecnologia ci permette di digitalizzare i processi in diverse procedure con l'obiettivo di limitare il rischio per contatto e ridurre i tempi di attesa. Allo stesso modo, le nuove applicazioni disponibili nell'hotel riescono a limitare l'uso di supporti fisici per la trasmissione delle informazioni, migliorando addirittura l'esperienza del cliente.

7

SVILUPPO DI NUOVI CANALI DI INFORMAZIONE

Crediamo che l'accesso alle informazioni sia essenziale per generare fiducia e tranquillità. Per questo motivo ci assicuriamo che l'ospite, anche prima del suo arrivo in hotel, sia a conoscenza di tutte le misure che vengono effettuate negli hotel e di tutte le informazioni che lo possono riguardare sulla destinazione.





8

FORMAZIONE PER TUTTI I DIPENDENTI

Tutti i team che lavorano in hotel ricevono una formazione continua sui nuovi protocolli, con un aggiornamento permanente sui nuovi scenari e l'accesso a tutte le informazioni necessarie per garantire il benessere dei nostri ospiti.

Clean + Safe

**QUESTO INSIEME DI LINEE GUIDA SARÀ ATTUATO
ATTRAVERSO INTERVENTI SPECIFICI NELLE
DIVERSE AREE DELL'HOTEL.**

Elenco delle misure

RIPARTIZIONE PER AREE E SPAZI



EUROSTARS
HOTEL COMPANY

Clean & Safe



ACCESSO E INGRESSO DEL CLIENTE IN HOTEL

L'ingresso e la hall dell'hotel beneficeranno di un trattamento rigoroso nell'applicazione dei protocolli con l'obiettivo di preservare il più possibile le strutture dell'hotel e di garantire che rimangano libere da virus. Pertanto, questo spazio sarà oggetto di un controllo esaustivo agli ingressi, così come nella gestione delle capacità e dei flussi di accesso e di uscita dei clienti.



Saranno attuate le seguenti misure:

1. Tappeti disinfettanti all'ingresso

Installazione di tappeti per la disinfezione all'ingresso dell'hotel per evitare l'ingresso e la diffusione di agenti contaminanti.

2. Controllo dell'affluenza alla reception

Definizione di un numero massimo di persone in base alla superficie disponibile alla reception.

3. Distanziamento interpersonale

Indicatori di distanza, indicati mediante adesivi installati a pavimento, supporti informativi e schermi digitali.

4. Schermi di protezione

Installazione di schermi protettivi presso la reception per garantire una corretta separazione.

5. Dispositivi di protezione individuale

Uso della mascherina da parte del team della reception.

6. Stazione di disinfezione

Disponibilità di soluzione di idrogel e salviette disinfettanti alla reception per uso del cliente.

7. Disinfezione delle chiavi magnetiche e altri elementi

Disinfezione delle chiavi della stanza e del POS dopo ogni contatto e utilizzo tra i clienti.

8. Gestione delle fatture elettroniche

Invio delle fatture via e-mail dopo il soggiorno e pagamento consigliato con carta di credito.

Clean + Safe

ACCESSO E INGRESSO DEL CLIENTE IN HOTEL



Hotel lobby Protected and secure access



- 01 DISINFECTING CARPETS AT THE ENTRANCE
- 02 CAPACITY CONTROL
- 03 INTERPERSONAL DISTANCING
- 04 PROTECTIVE SCREENS
- 05 INDIVIDUAL PROTECTION EQUIPMENT
- 06 DISINFECTION STATION
- 07 CARD AND KEY DISINFECTION
- 08 DIGITIZED INVOICE MANAGEMENT



TRATTAMENTO DEGLI SPAZI COMUNI

È stata effettuata un'analisi esaustiva delle strutture dell'hotel con l'obiettivo di ottimizzare le operazioni e limitare le potenziali situazioni di rischio. Ci siamo concentrati su un'accurata disinfezione, intensificando la frequenza della pulizia delle aree comuni e stabilendo dinamiche che consentano il distanziamento richiesto. Sempre con la supervisione del nostro partner Diversey e Diversey Consulting. I prodotti autorizzati dal Ministero della Salute sono utilizzati in tutti i protocolli di pulizia e disinfezione.

Inoltre, prima della loro riapertura, tutti i nostri hotel sono stati sottoposti ad un'accurata disinfezione di tutti i loro spazi e strutture.

Saranno attuate le seguenti misure:

1. Disinfezione approfondita

Elevata frequenza nella disinfezione e nella pulizia delle aree comuni, delle superfici e dei mobili, soprattutto nelle zone di maggior traffico come ascensori e corridoi.

2. Adattamento dello spazio

Ridistribuzione e rimozione dei mobili per facilitare la pulizia dello spazio e per garantire il mantenimento delle distanze di sicurezza consigliate.

3. Controllo dell'affluenza

Controllo per evitare assembramenti, nonché una revisione approfondita dei flussi di circolazione nelle strutture.

4. Allestimento di spazi esterni e terrazze

Ridistribuzione dei mobili sulle nostre terrazze per garantire il mantenimento di una corretta distanza di sicurezza.

5. Stazione di disinfezione

Implementazione di stazioni di disinfezione con dispenser di idrogel e disponibilità di guanti per gli ospiti.

Clean + Safe



TRATTAMENTO DEGLI SPAZI COMUNI

6. Accesso alle informazioni

Accesso ininterrotto alle informazioni di interesse generale attraverso schermi in reception e nelle aree comuni. Comunicazione delle misure di prevenzione stabilite e dei servizi a disposizione degli ospiti.

7. Controllo e audit

Attuazione di audit periodici in tutte le strutture da parte di Diversey Consulting, istituzione di sistemi di monitoraggio e controllo e di un audit iniziale per convalidare la corretta implementazione delle misure al momento della riapertura degli hotel.

8. Ventilazione corretta

Pulizia più frequente dei filtri dell'aria e maggiore ventilazione degli impianti di climatizzazione per il rinnovo dell'aria.

Zona degli ascensori

Come in tutte le aree di attraversamento con un elevato livello di traffico, particolare attenzione sarà riservata alle zone di accesso e di uscita degli ascensori. Anche se la raccomandazione è quella di utilizzare le scale di servizio per accedere ai diversi piani dell'hotel.

1. Numero di occupanti

È consentito un solo utente per ogni viaggio, a meno che gli occupanti non facciano parte dello stesso nucleo familiare o non venga utilizzata una mascherina. Il numero di persone ammesse in ogni viaggio sarà determinato dalle dimensioni dell'ascensore.

2. Pulizia e disinfezione approfondita

Pulizia approfondita delle superfici, così come delle pulsantiere e dei punti di contatto.

Clean + Safe

TRATTAMENTO DEGLI SPAZI COMUNI

Elevators

Taking care of safety distances



01 LIMITED NUMBER OF OCCUPANTS ACCORDING TO THE SURFACE OF THE ELEVATOR

02 MANDATORY USE OF MASKS WHEN THE OCCUPANTS ARE NOT PART OF A FAMILY UNIT

03 EXHAUSTIVE CLEANING AND DISINFECTION OF SURFACES AND KEYPAD

04 DISINFECTION STATION IN THE ACCESS TO THE TOILETS

CAMERE

La pulizia e la sanificazione dei locali sarà curata in modo esaustivo, utilizzando prodotti virucidi approvati dal Ministero della Salute. Questa pulizia sarà particolarmente rigorosa quando gli ospiti lasceranno la camera alla fine di ogni soggiorno.

Il trattamento delle superfici, dei tessuti e degli altri elementi presenti nei locali sarà soggetto ad un rigoroso protocollo secondo le linee guida stabilite dal nostro partner esperto in sicurezza e pulizia, **Diversey**.

Saranno attuate le seguenti misure:

1. Pulizia degli interruttori

Comprende tutti quegli elementi con un alto livello di contatto come le lampade, gli interruttori o il controllo dell'aria condizionata.

2. Disinfezione del telefono e del telecomando

Disinfezione accurata degli apparecchi telefonici presenti nelle camere, nonché utilizzo di un involucro di protezione sul telecomando del televisore.

3. Pomelli e maniglie

Disinfezione di finestre, porte, pomelli di armadi, cassette e altri oggetti di uso frequente.

4. Superfici e mobili

Pulizia accurata di tutte le superfici con prodotti di pulizia virucidi approvati dal Ministero della Salute.

5. Superfici in bagno

Pulizia e disinfezione approfondita delle pareti e dei top. Anche della doccia e dei rubinetti, della toilette e del bagno.

6. Biancheria da letto e asciugamani

Trattamento di lavaggio a temperatura superiore a 60°C. Rimozione della biancheria usata in sacchetti sigillati per evitare il contatto con la biancheria pulita

Clean + Safe



CAMERE

7. Servizio di pulizia opzionale

Possibilità per l'ospite di rifiutare il servizio di pulizia durante il soggiorno

8. Rotazione nell'occupazione delle camere

Lasciare del tempo tra un ingresso e l'altro nell'uso della stanza, garantendo un intervallo di tempo prima che un nuovo cliente occupi la stanza.

9. Ridurre al minimo gli elementi

Rimozione di quegli elementi per i quali la disinfezione non può essere garantita come misura di igiene.

10. Prodotti per il bagno

Disponibilità di dispenser per gel, shampoo e balsamo. Oltre ai bicchieri monouso. Il resto dei prodotti da bagno sarà disponibile su richiesta.

11. Ventilazione

Ventilazione delle camere durante la pulizia.

Clean + Safe

CAMERE

My room Virus free space



- 01 CLEANING OF SWITCHES
- 02 DISINFECTING THE TELEPHONE AND REMOTE CONTROL
- 03 TREATMENT OF KNOBS AND HANDLES
- 04 CLEANING OF SURFACES AND FURNITURE
- 05 CLEANING OF SURFACES IN THE BATHROOM
- 06 DISINFECTION OF BEDDING AND TOWELS
- 07 EASY DISINFECTION BATH AMENITIES
- 08 VENTILATION OF THE ROOM

RISTORANTE E PRIMA COLAZIONE

Nell'area ristorante sono state implementate nuove pratiche operative per preservare la salute dei nostri ospiti senza compromettere l'esperienza legata al servizio pasti e alla prima colazione. A questo scopo, l'offerta della colazione è stata ridisegnata, dando nuovi orientamenti al servizio.

Saranno attuate le seguenti misure:

1. Controllo dell'affluenza

Numero limitato di clienti nella sala colazione a seconda della superficie disponibile.

2. Distanziamento interpersonale

Ridistribuzione degli spazi e dei mobili per garantire la minima distanza di sicurezza interpersonale Riduzione del numero di tavoli per garantire la separazione sociale.

3. Stazione di disinfezione

Disponibilità di idrogel nei punti di accesso allo spazio. La disinfezione delle mani sarà consigliata agli ospiti.

4. Trattamento degli alimenti

Gestione di dosi singole conservate senza manipolazioni e confezioni singole.

5. Consegna del "breakfast box"

Distribuzione di confezioni complete per la prima colazione per il consumo individuale. Offriremo la possibilità di gustare una colazione in stile mediterraneo da consumare in camera.

6. Protezione del personale

I camerieri e il personale di servizio saranno protetti da guanti e mascherina.

7. Pulizia e igiene

Stoviglie igienizzate e pulizia intensiva delle superfici

8. Materiali monouso

Sarà data priorità all'uso di tovaglie, tovaglioli e materiali monouso.



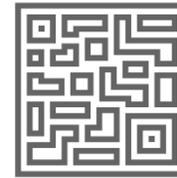
Clean + Safe

E inoltre, ora più che mai,
teniamo fede ai **nostri impegni**



IL NOSTRO IMPEGNO PER IL BENESSERE DEI NOSTRI OSPITI

La cura del corpo e della mente è sempre stata presente nella nostra filosofia. Questo impegno si basa su una proposta di alimentazione equilibrata e sana, che punta su prodotti freschi a Km0.



LA TECNOLOGIA PER MIGLIORARE L'ESPERIENZA DEL CLIENTE

Scommettiamo sulla tecnologia come strumento per l'implementazione di soluzioni innovative, dando sempre priorità alla qualità dell'esperienza dei nostri ospiti. Sia in hotel che attraverso le nostre piattaforme con la digitalizzazione dei processi, l'implementazione dell'intelligenza artificiale, nuovi trattamenti per condividere informazioni o l'applicazione di tecniche per garantire igiene e pulizia nelle nostre strutture.



L'INNOVAZIONE COME TABELLA DI MARCIA

L'innovazione fa parte del nostro DNA. Ci reinventiamo costantemente per migliorare e soddisfare le esigenze dei nostri clienti, qualunque sia la ragione del loro viaggio. Ogni occasione è buona per ridisegnare esperienze e processi, e senza dubbio nei momenti di cambiamento e trasformazione le soluzioni e le opportunità devono essere la luce che illumina il percorso.



95%

DEI NOSTRI CLIENTI DICONO CHE
SOGGIORNERANNO DI NUOVO IN UN HOTEL DI
EUROSTARS HOTEL COMPANY NON APPENA NE
AVRANNO LA POSSIBILITÀ

In Eurostars Hotel Company siamo molto orgogliosi della fiducia
che i nostri clienti hanno riposto nella nostra azienda.

9 su 10

CLIENTI SI SENTONO AL SICURO
SOGGIORNANDO IN UN HOTEL



PRENDERSI CURA DI CIÒ CHE CONTA DI PIÙ PER NOI

ULTERIORI INFORMAZIONI

www.exehotels.com/clean-safe.html

NOTA IMPORTANTE: TUTTE LE MISURE DESCRITTE IN QUESTO DOCUMENTO SONO SOGGETTE A POSSIBILI CAMBIAMENTI E MODIFICHE IN FUNZIONE DELL'EVOLUZIONE VERSO NUOVI SCENARI E DELL'INSERIMENTO DI NUOVE NORMATIVE.

EUROSTARS
HOTEL COMPANY



EUROSTARS
HOTELS



exe
HOTELS