



TURIZEM UP - DOLINA SOČE

Upanje, pogum in znanje za premagovanje izzivov
v nastanitvah, gostinstvu in agencijski dejavnosti

 NeaCulpa Turizem UP

UP

8

Turizem UP



Uspeh. Pogum.

Kako iziti iz krize in kaj potegniti iz nje?

pravila in
usmeritve



**varno okolje
za zaposlene
in goste**



strateška
komunikacija



**ohranjena
vrednost
na trgu**



standardi
in procesi



**izboljšana
izkušnja
gostov**



Nea Culpa ekipa



Neja Petek,
direktorica

specialistka za razvoj,
produkte in komunikacije
v turizmu

neja@nea-culpa.si



Matic Kriter,
svetovalec

specialist za standarde,
organizacijo dela in
gostoljubje v turizmu

matic@nea-culpa.si

Program izobraževanj Turizem UP - Dolina Soče

20. 1. 2021

Zakaj moramo zagristi v kislo jabolko standardov varnosti in higiene?



Vpeljava standardov higiene, varnosti in zaščite za posamične dejavnosti: nastanitve, restavracije in gostinski lokali, turistične agencije.



Kako preoblikovati poslovanje v varnejšo in sodobnejšo, a vseeno osebno in prijazno izkušnjo za gosta (check-in pred prihodom, digitalni ključi, brezstično plačevanje, ...).



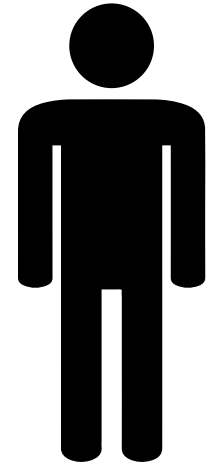
Kako komunicirati izvajanje varnostnih standardov in protokolov? Kako s certifikati ohranjati tržno vrednost? Kakšni so primeri dobrih praks komunikacije na temo varnosti in spodbujanja želje po potovanju.



- ✓ Dolina Soče je v letu 2020 **izkoristila svoje konkurenčne prednosti**
- ✓ **Razvita ponudba**
- ✓ **Izjemna narava in razkošje prostora**
- ✓ **Dostopnost z lastnim prevoznim sredstvom (za EU)**

Vračanje gostov





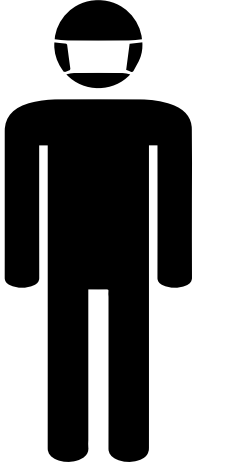
MARK

Ne-previdni
33%



MOJCA

Finančno previdni
25%



JANEZ

Zdravstveno previdni
42%

PO STAREM

Močnejša potrošnja
na **očitnih gradnikih
turističnih** storitev,
z veliko manj
omejitvami.

PONUJA SE JIM VSE

NIŽJA POTROŠNJA

Zelo verjetno razdelitev
v dva dela:
1. Prestop v optimizacijo
ali
2. Varčnost/nižja
potrošnja

RAZUMEMO

Niso zapravljali, niso
direktno finančno
ogroženi.
So **prestrašeni**.
Želijo si nazaj, ampak
so se spremenili.

POTREBNO OPAZOVATI

Kaj lahko storimo v vmesnem času?





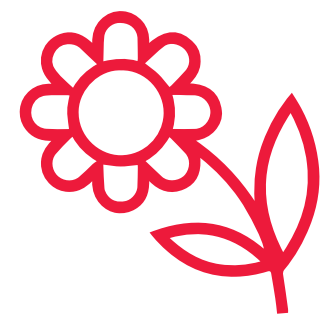
Rast **domačega turizma**



Zmanjšano zaupanje
potnikov



Varnost in higiena kot
ključni kriterij za izbor



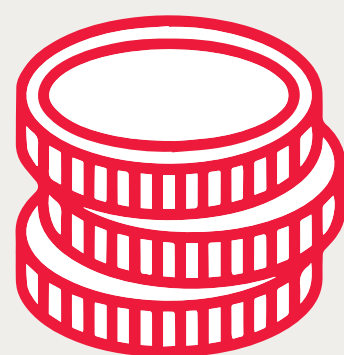
Trajnost kot dejavnik
pri odločanju turistov



Strukturne spremembe
v turistični ponudbi



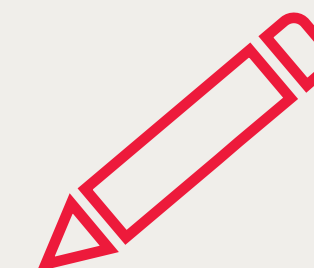
Primanjkljaj izurjene
delovne sile



Zmanjšane
investicije



Digitalizacija v komunikaciji,
operativi in izkušnji



Potreba po **aktivni**
turistični politiki

Nove razmere, nove navade gostov in kupcev: pomiritev in prilagodljivost sta ključna



VARNOST IN ČISTOČA

Trenutno so gostje zelo občutljivi in pozorni na vse, kar je povezano z **zdravjem, varnostjo in higieno**.

Protokoli varnosti postajajo konkurenčna prednost in nakupna zahteva.



STRAH PRED MNOŽICAMI

Družbeno distanciranje in omejitve gibanja so nas pripeljali do **nezavednega strahu** drug pred drugim.

To neizogibno vpliva na naš **odnos z množico** in na naš **občutek udobja ter varnosti**.

Nove razmere, nove navade gostov in kupcev: pomiritev in prilagodljivost sta ključna



E-POSLOVANJE IN NAKUPNE NAVADE

Več spletnega nakupovanja in online druženja je potrebno upoštevati tudi pri razvoju naših storitev in znamk.



DIGITALIZACIJA

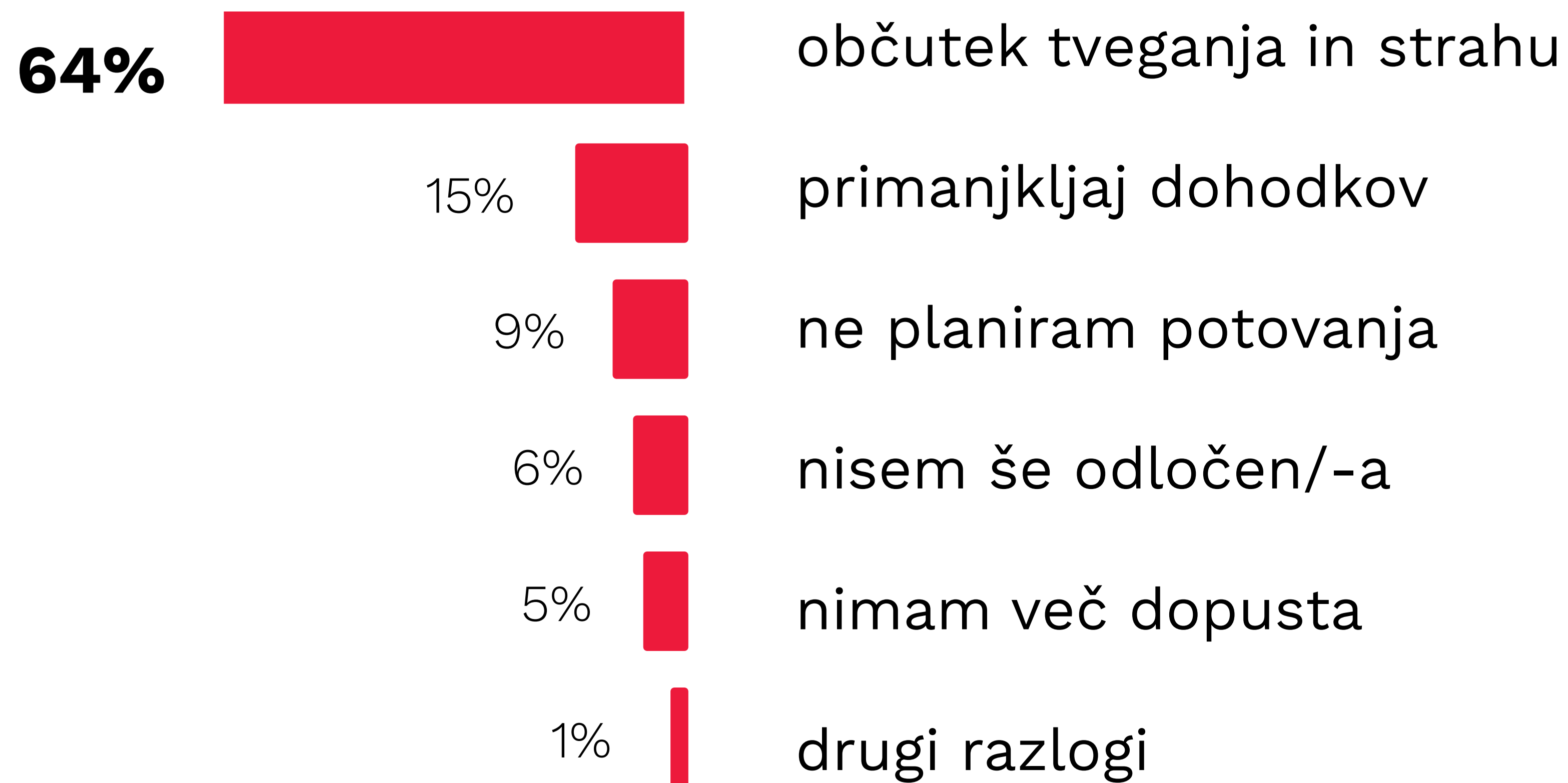
Digitalna preobrazba: več online ponudbe in izdelkov

Spletna srečanja in delo od doma vplivajo na našo industrijo

Digitalizacija na zahtevo
in personalizacija

Brezgotovinsko in brezstično
plačevanje

Strah premaguje željo



Pričakovanja gostov še naprej odražajo negotovost zaradi COVIDA-19

Ne glede na MOTIV PRIHODA (prosti čas / posel - B2C / B2B), imajo gostje **3 glavna pričakovanja**



PRILAGODLJIVOST

pogodb / ponudb (odpoved, ni razstave ...), saj je negotovost še vedno zelo visoka



UKREPI ZAŠČITE IN VARNOSTI

so najpomembnejši, vključno s čistočo na visoki ravni, zaščito osebja in strank ter zagotovitvijo distance. Certifikat bi prepričal več kot 80% strank (B2C / B2B)



IZKUŠNJE V NASTANITVAH

Higiena in varnost postajata novi standard - gostje se izogibajo nastanitvam, ki zapirajo dele storitev (kot so bazeni), pričakujejo, da bodo navdušeni nad še izboljšano ponudbo in spodbudami glede nakupa (npr. bife). Spoštovanje distance je ključnega pomena, vendar se kljub temu izogibajo prostorom brez življenja ali celo praznim prostorom.



Ukrepi varnosti in zaščite ter prilagodljivost pri rezervaciji so glavno merilo pri izbiri nastanitve

% ZELO POMEMBNO



Strogi standardi varnosti in higiene ter prilagodljivost pri rezervacijah in odpovedih so glavno merilo za goste.

Skoraj 60 % vprašanih meni, da je **certifikat čistoče** zelo pomemben.

To je celo ključna točka za razlikovanje med nastanitvami (90 % bi prej izbralo certificirane nastanitve).

Vpliv ocene hotela na ugled in prihodke

81 %

potnikov vedno ali pogosto bere ocene, preden rezervira prenočišče.

Ocena hotela je drugi najpomembnejši dejavnik pri odločitvi za rezervacijo, takoj po ceni nastanitve.

1 / 3

od vseh popotnikov izbira samo med hoteli z višjimi ocenami (4 *) in je zanje pripravljena plačati več.

Skoraj 8 od 10

uporabnikov TripAdvisor (79 %) pogosteje rezervira hotel z višjo oceno, če izbirajo med dvema enakima nastanitvama, več kot polovica (52 %) pa se strinja, da hotela brez mnenj ne bi nikoli rezervirali.

5-9 %

rast v prihodkih, po tem ko se dvigne ocena za eno stopnjo



Reassurance actions impacting the reputation

sara, US
Podróż: 1 nocleg,

ibis Styles Budapest Airport

Bardzo dobry 8,0
Covid stay felt comfortable and safe.

Stayed during Covid and felt safe. Hardly anyone else there that night. Restaurant sanitized but empty, with reduced menu. (Awesome garlic cream soup!) I took my trays of food to my room, but they welcomed me to stay and eat there. No breakfast buffet but could select all sorts of food from laminated, sanitized menu. Omelette was tasty. 10 minute walk to terminal - perfect!! I hope next time I'm there, things are more normal...

Autentyczna opinia gościa Hotels.com

19 cze, 2020

Martin Puls
a month ago on Google

Novotel Hannover **5/5**

(Translated by Google) The staff does an excellent job under corona conditions. All in all, everything was thought out perfectly. Big and clean rooms.
(Original)
Unter Corona Bedingungen liefert das Personal einen hervorragenden Job ab. Insgesamt alles perfekt durchdacht. Große und saubere Zimmer.

Ana
United Kingdom

Mercure Istanbul Bakirkoy **10**

Reviewed: July 27, 2020

Highly recommended

😊 · We stayed at the property for 10 days, staff made us feel very welcome and special, I can't fault them, helpful, dealing with every request with a smile (I want to say a Big thank you to the Hotel Manager, I do work in the same business and know what a good hospitality means, this lady knows how to do it, unfortunately I don't remember her name). We also felt safe, all the necessary steps and precautions against COVID-19 have been taken. Location is good.

Anonymous
Germany

Novotel Lyon Confluence **7.0**

Reviewed: July 26, 2020

Was booking again.

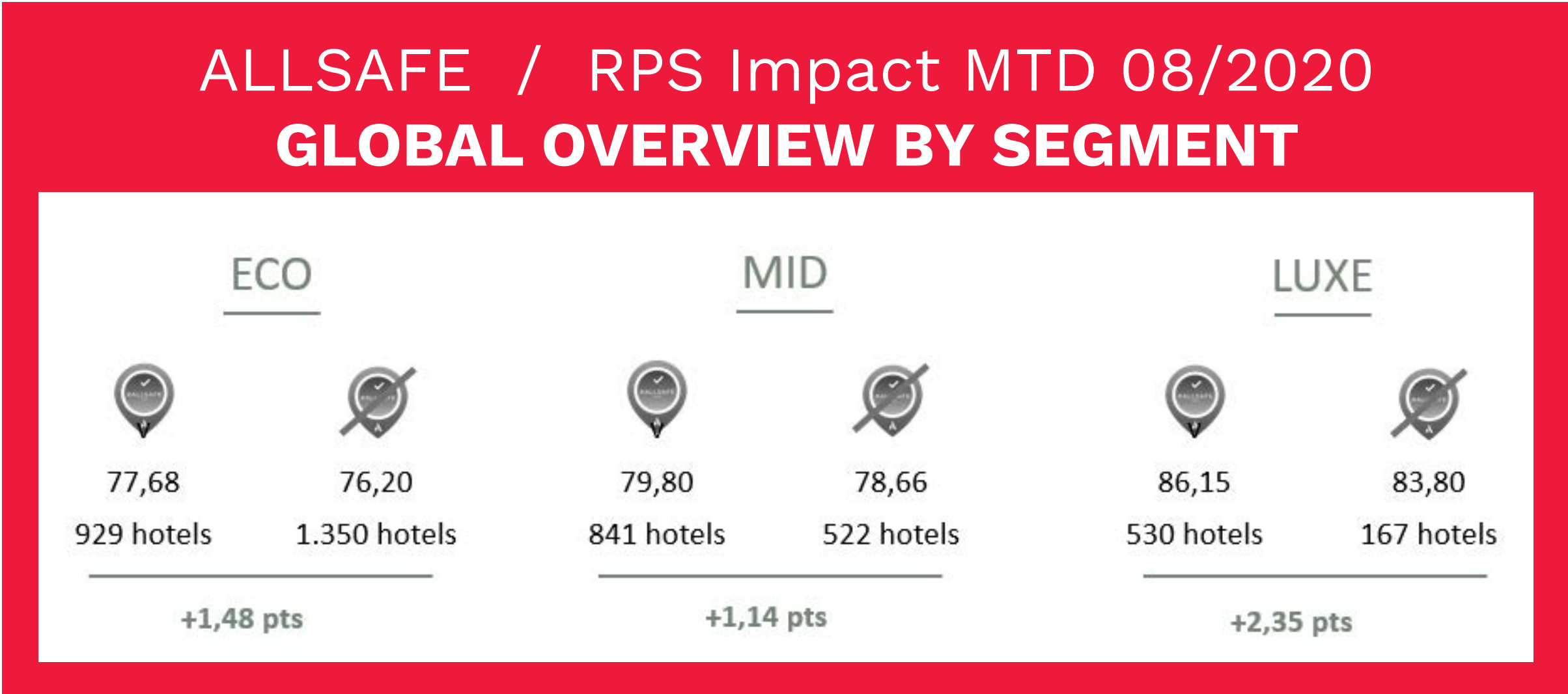
😊 · Location is very good, adjacent shopping arcade also good, friendly staff, protection and security Corona was kept.

Fernando Minecraft
3 weeks ago on Google

Novotel Porto Gaia **5/5**

(Translated by Google) We were very well received by D. Celina. The hotel is fabulous, has a lot of hygiene, well maintained and quality service above average. I recommend it and will be back.
(Original)
Fomos muito bem recebidos pela D. Celina. O hotel é fabuloso, tem muita higiene, bem cuidado e um serviço de qualidade a cima da média. Recomendo e vou voltar.

Trip type: Family
Rooms: 5.0 Service: 5.0 Location: 5.0



Zakaj v Slovenijo in dolino Soče?

Prizadevanje za **trajnostno delovanje in odgovorno ravnanje do narave**

Prva **Zelena država na svetu**

Upoštevanje **visokih higienskih standardov**

Zaveza k ustvarjanju pogojev za varen oddih v obliki **znaka Green & Safe**

Green & Safe zaveza gostom za varen oddih



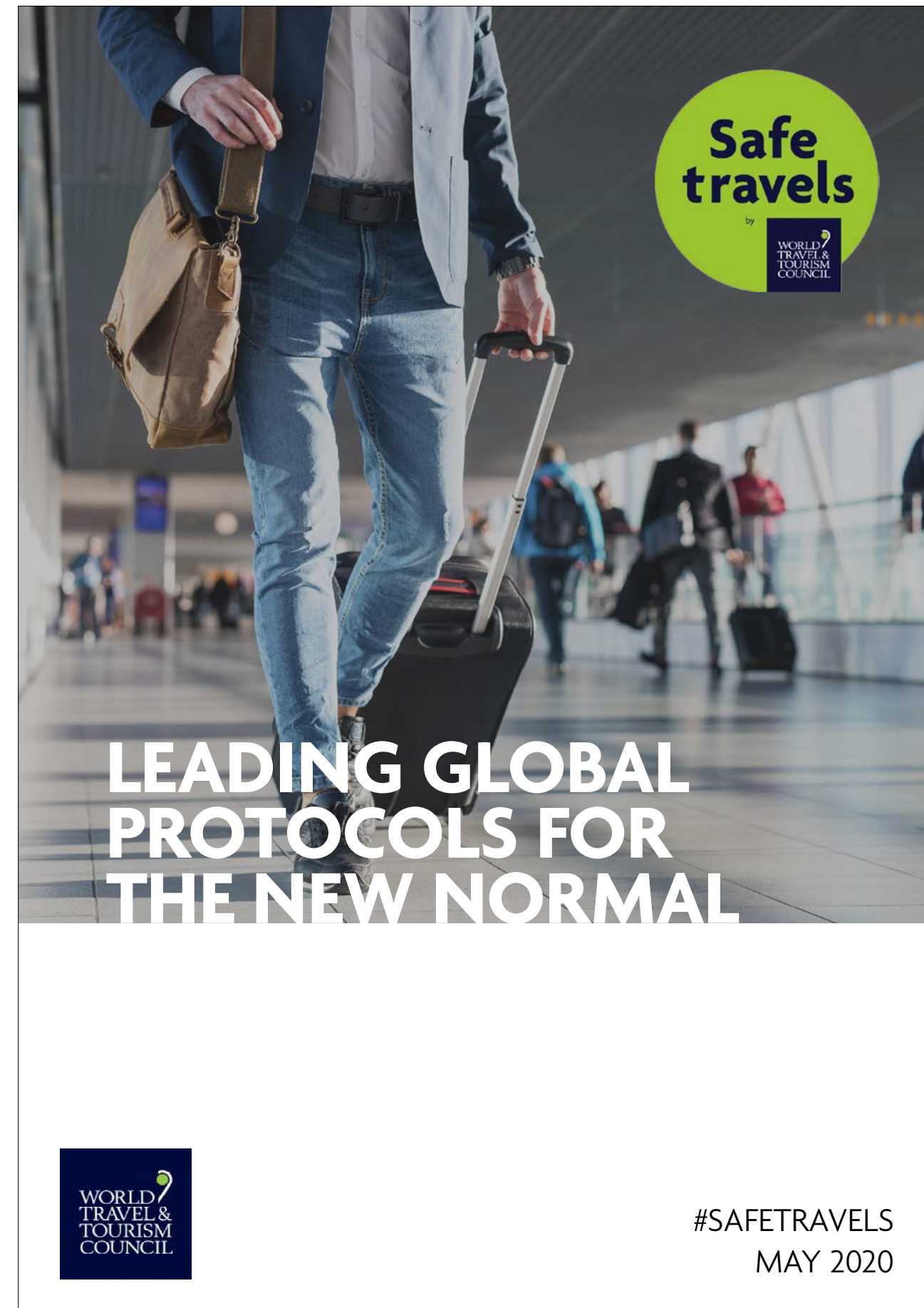
- ✓ Vzpostavljene **visoke higienske zahteve in priporočila za varovanje zdravja**
- ✓ Smo **ena od najbolj varnih držav na svetu**
- ✓ Trajnostna prihodnost: Slovenija ima naziv Green Destination, **Dolina Soče pa je Green Destination Gold**
- ✓ Radi živimo aktivno, zdravo in zeleno, Kranj zavzema kar 66% površine gozda
- ✓ Prisegamo na **butična in edinstvena doživetja**

Vpeljava standardov in dvigovanja ugleda na nacionalnem nivoju



Potovalni standardi slovenskega
turizma in znamka **Green&Safe**

Globalni standardi WTTC (World Travel Tourism Council)



#SAFETRAVELS
MAY 2020

Partnerji pri razvoju globalnih standardov



Partnerji pri razvoju globalnih standardov





✓
#ALLSAFE

ACCOR

ABOVE LOCAL AND
INTERNATIONAL HYGIENE
REQUIREMENTS



**Lastna znamka lokalnih in mednarodnih
standardov varnosti in higiene**

Razvit in s strani Bureau Veritas preverjen sistem predstavlja nove povišane protokole in standarde čistoče ter zagotavlja njihovo vpeljavo in nadzor v vseh hotelih Accor.

3 KLJUČNE STOPNJE ZA #ALLSAFE

3

Usposobljenost za #ALLSAFE

(oznako podeli lokalni revizor).



2

Določeni so **protokoli za dobrodošlico gosta** (Accor akademija: e-učenje prek 13 treningov).



1

Določeni so **izboljšani postopki čistoče** za hotele in restavracije



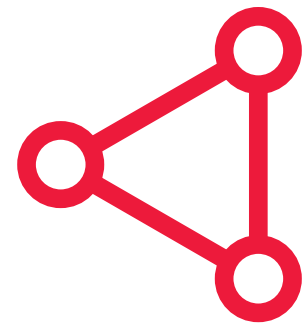
AXA

Partnerstvo za zagotavljanje zdravstvene podpore

v vseh hotelih Accor po vsem svetu,
če gostje med bivanjem potrebujejo
zdravniško pomoč.



Možnosti nadgradnje v Dolini Soče



Grajenje močne skupnosti ponudnikov



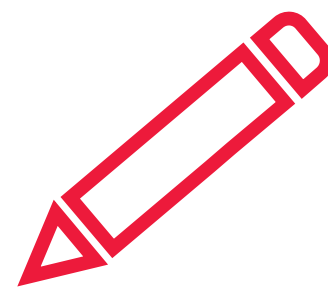
Informacijski center za obiskovalce o varnosti



Vpeljava skupnega klicnega centra za zdravstveni posvet



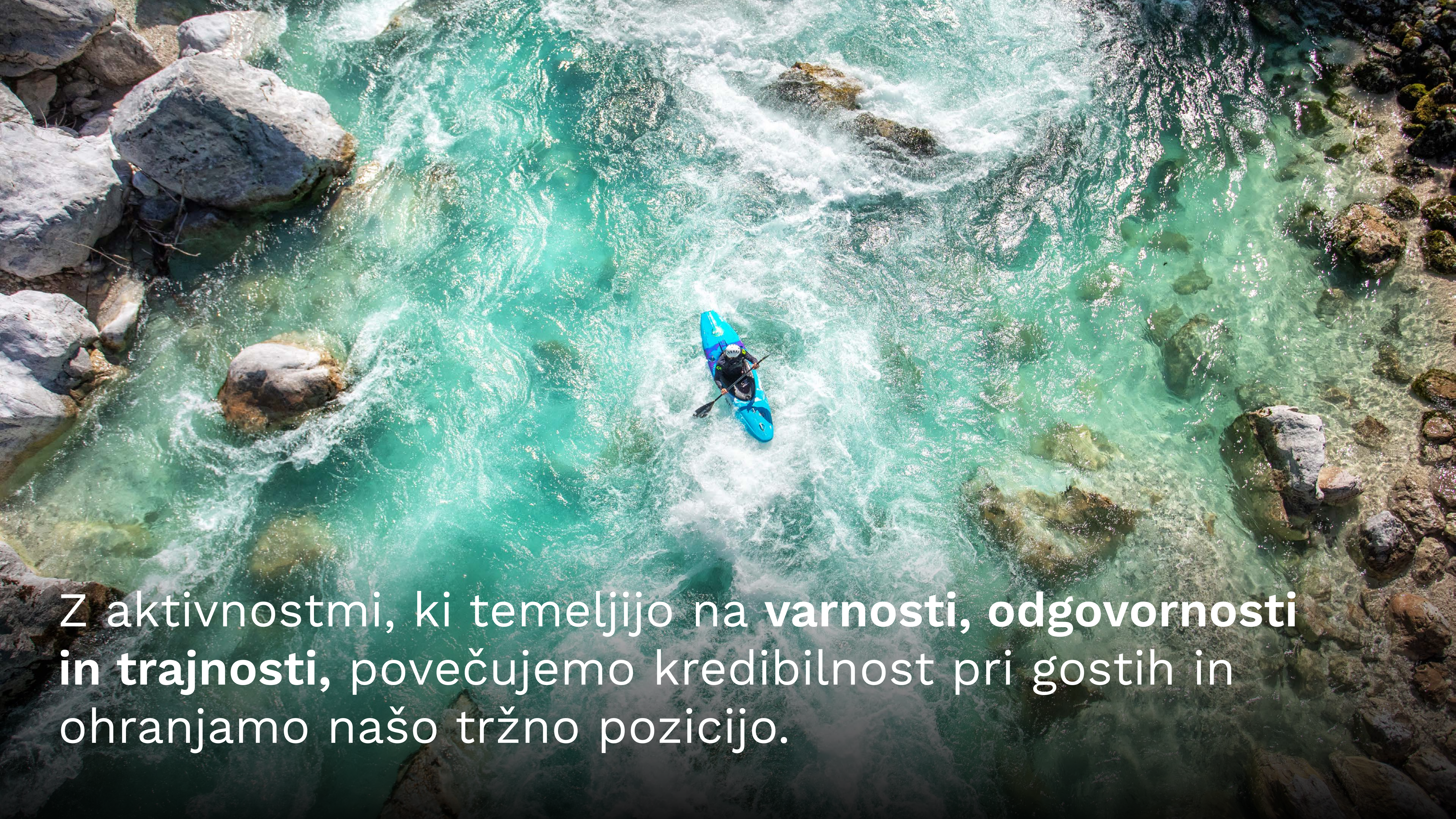
Priprava protokola za primer okuženih gostov na destinaciji



Prilagoditev ponudbe



Strateško komuniciranje z lokalno skupnostjo



Z aktivnostmi, ki temeljijo na **varnosti, odgovornosti in trajnosti**, povečujemo kredibilnost pri gostih in ohranjamo našo tržno pozicijo.



Zdaj je čas, da ukrepov ne dojemamo kot obvezo,
ampak kot priložnost in skupno poslanstvo.



STANDARDI VARNOSTI IN HIGIENE



KAKO VZPOSTAVITI
varno okolje za zaposlene

Izobraževanje

Temeljito in redno
izobraževanje zaposlenih

Opozarjanje na navodila
(vsakič, ko opazimo napako)



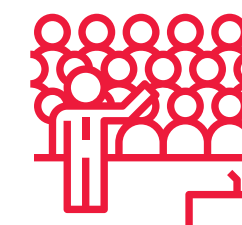
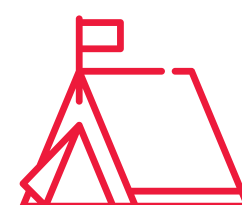
Omogočiti varno delovno okolje

Zagotoviti ustrezna
delovna sredstva

Zagotoviti OVO



Splošna priporočila za gostitelje storitev

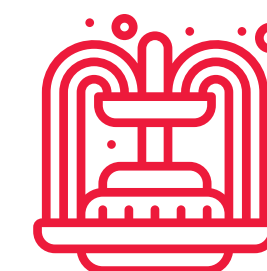
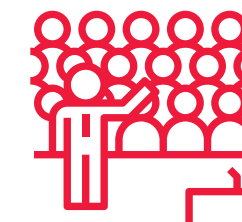
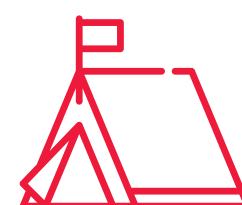


- **Dela samo zdravo osebje, brez simptomov ali znakov akutne okužbe dihal** (povišana telesna temperatura, kašelj, izcedek iz nosu, kihanje, bolečine v žrelu, težko dihanje, bolečine v prsih ...).
- Izvajalci dejavnosti in storitev naj **sledimo priporočilom in izvajamo ukrepe, ki so smiselni za vrsto in obseg dejavnosti**, katere nosilci smo.
- **Osebje naj bo redno seznanjeno z načinom izvajanja zaščitnih ukrepov, zaščitnim delovanjem ter planom čiščenja za površine in prostore.**
- Osebje naj ves čas zagotavlja **zadostno medosebno razdaljo, med izvajanjem gostinske dejavnosti pa največjo možno razdaljo.**
- **Stik med osebjem in gosti naj bo čim manjši** (svetujemo uvedbo rezervacij ter brezstičnega plačevanja ali brezstičnega naročanja hrane in pijače).

Kako narediti plan čiščenja zase?

1. Pripravimo **natančna navodila** za vse zaposlene
2. Pripravimo **plan čiščenja površin** ob določenih urah v dnevu
3. **Briefing z zaposlenimi** opravimo vsak dan pred in po izmeni
4. **Upoštevamo zlata pravila briefinga** (jasnost - učinkovitost (ne več kot 5 min) - pohvala - pomanjkljivost - motivacija)

Splošna priporočila za gostitelje storitev



- Za stalno seznanjanje z ukrepi tako osebja kot gostov svetujemo, da so **kratka navodila za preventivno zaščitno ravnanje** (po potrebi v več jezikih) nameščena na vidnih mestih, vedno pa ob ali po vstopu v objekte / kampe / postajališča / različne objekte zdravilišča.
- Izvajalec storitve naj zagotavlja namestitev podajalnikov za razkužilo.
- Delovna oblačila in tekstil (krpe, prti) naj bodo iz materiala, ki se lahko pere na najmanj 60 °C, v kolikor to ni možno, naj se med pranjem doda sredstvo za dezinfekcijo perila (npr. belilno sredstvo na osnovi natrijevega hipoklorita ali drugo sredstvo za tekstil s podobnim učinkom).
- Za osebje uporabo zaščitne opreme ali fizične zaščite delovnega mesta opredeli specialist medicine dela.
- Uporaba otroških igral je trenutno odsvetovana.

Splošna priporočila za gostitelje storitev

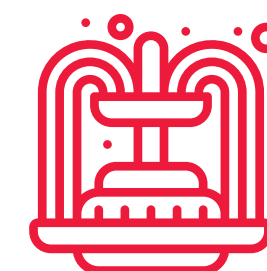
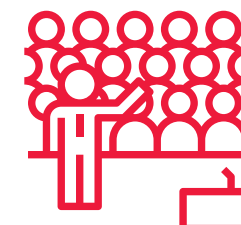
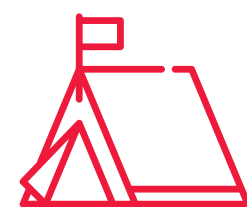


Za turistične aktivnosti na prostem, vključno z vodnimi in podvodnimi aktivnostmi ter jamskim svetom, naj izvajalci storitev sledijo priporočilom in izvajajo ukrepe, ki so smiselni za vrsto in obseg dejavnosti, katere nosilci so.

Med kritične točke dejavnosti sodijo:

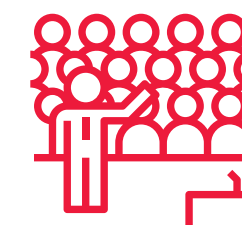
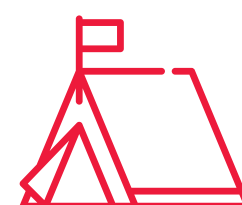
sprejem gostov, zagotavljanje zadostne medosebne razdalje ves čas aktivnosti, prevozi, aktivnosti v zaprtih prostorih, razkuževanje in čiščenje stičnih površin, razkuževanje in čiščenje opreme za izvajanje aktivnosti, zagotavljanje prehrane med aktivnostjo, uporaba sanitarij, plačilo aktivnosti.

Splošna priporočila za gostitelje storitev



- Storitve turistično-gostinske dejavnosti naj koristijo samo, če so **zdravi, brez znakov in simptomov akutne okužbe dihal** (kot so na primer nahod, slabo počutje, bolečine v mišicah, povišana telesna temperatura, kašelj), **ali če v zadnjih 14 dneh niso bili v kontaktu z osebo z znaki COVID-19.**
- Pri gibanju in zadrževanju na zaprtem kraju, kjer je več ljudi, je ob upoštevanju **ohranjanja zadostne medosebne razdalje priporočljiva tudi uporaba obrazne maske.** V zaprtih prostorih restavracij oz. gostinskih lokalov je npr. pri prihodu do mize, odhodu od mize ter pri uporabi sanitarij priporočljiva uporaba obrazne maske ali druge oblike zaščite ustnega in nosnega predela, ki si jo gostje zatem varno snamejo.

Splošna priporočila za gostitelje storitev



- Dosledno naj upoštevajo navodila osebja glede zagotavljanja zadostne medosebne razdalje in hišni red glede na dejavnost**, kot npr. odlaganje torb in garderobe, način naročanja hrane in pijače, uporabe jedilnega pribora in posode, uporaba sanitarij in skupnih prostorov, plačevanje storitev, odlaganje odpadkov, režim kampiranja oziroma uporaba postajališča.
- Omejujejo naj številčna druženja, dosledno naj upoštevajo načela zadostne medosebne razdalje.** V restavracijah in gostinskih lokalih naj se omejuje številčna omizja, med osebami isto mizo naj bo zadostna medosebna razdalja, razen v primeru družinskih članov oz. članov istega gospodinjstva.
- Upoštevajo naj higieno kašlja.** Z rokami naj se ne dotikajo obraza, zlasti ne ust, nosu in oči.



**RESTAVRACIJE,
GOSTINSKI LOKALI**



Kuhinja



- Striktno upoštevanje **Pravilnika o zdravstvenih zahtevah za osebe, ki pri delu prihajajo v stik z živili (Ur.l.RS št.82/03 in 25/09)**. Poleg ostalih določil navedenega pravilnika naj se upošteva, da **ne delajo, če so bili v stiku z bolnikom, obolelim s COVID-19 v zadnjih 14 dneh ali če prebolevajo akutno okužbo dihal.**
- Zagotavljanje skladnost z **Uredbo 852/2004 o higieni živil.**



Jedilnica, terasa, letni vrt



- V prostorih za goste naj bo nameščenih več **podajalnikov za razkužilo za goste, obvezno pa ob vhodu in izhodu.**
- **Ločen vhod in izhod.**
- **Razpored miz (pleksi omejevalniki).**
- **Odstranimo predmete, ki bi se jih lahko dotikalo več gostov.**
- **Uporabo otroških igral trenutno odsvetujemo.**



- **Odstranimo samopostrežne načine ponudbe.**
V kolikor je vseeno prisotna, **vse nudi strežno osebje.**





- Jedilni pribor naj bo **pripravljen za posameznega gosta** in naj mu bo postrežen na način, ki **onemogoča nezaščiten stik in morebitno onesnaženje**.
- **Preprečevanje zbiranja gostov ob čakanju na storitev** (oznake na tleh, predhodna rezervacija).
- Uporabljeni jedilni pribor in posodo naj izvajalci storitev **čistijo z uporabo rokavic, detergenta za posodo, ki ga tudi sicer uporabljajo, in vroče vode ali pomivalnega stroja**.
- **Po vsakem gostu naj se dosledno razkužijo površino mize**, po potrebi pa tudi druge površine, ki se jih gosti pogosto dotikajo. **Odsvetujemo uporabo namiznih prtov**.



- **Odsvetujemo uporabo blazin za stole.**
- Poteka naj **redno razkuževanje površine blagajne, blagajniškega pulta in terminala POS** po vsaki uporabi ter **umivanje ali razkuževanje rok**.
- **Čiščenje lokala z vso opremo poteka vsaj 1 x dnevno**, skladno z Navodili za čiščenje in razkuževanje prostorov izven zdravstvenih ustanov.
- Zaprte prostore **redno zračimo**, skladno z Navodili za prezračevanje prostorov izven zdravstvenih ustanov.



Sanitarije



- **Gostje naj sanitarije uporabljajo posamično** oziroma glede na velikost in razporeditev prostorov tako, da je **omogočeno zagotavljanje zadostne medosebne razdalje**. Gostu morajo biti na razpolago **tekoča voda, milo in papirnate brisače za enkratno uporabo. Sušilnik za roke mora biti izključen. Koši za smeti za osebne odpadke naj imajo pokrove, po možnosti s sistemom za nožno dvigovanje pokrovov.**
- **V sanitarijah je priporočljiva uporaba obrazne maske.**



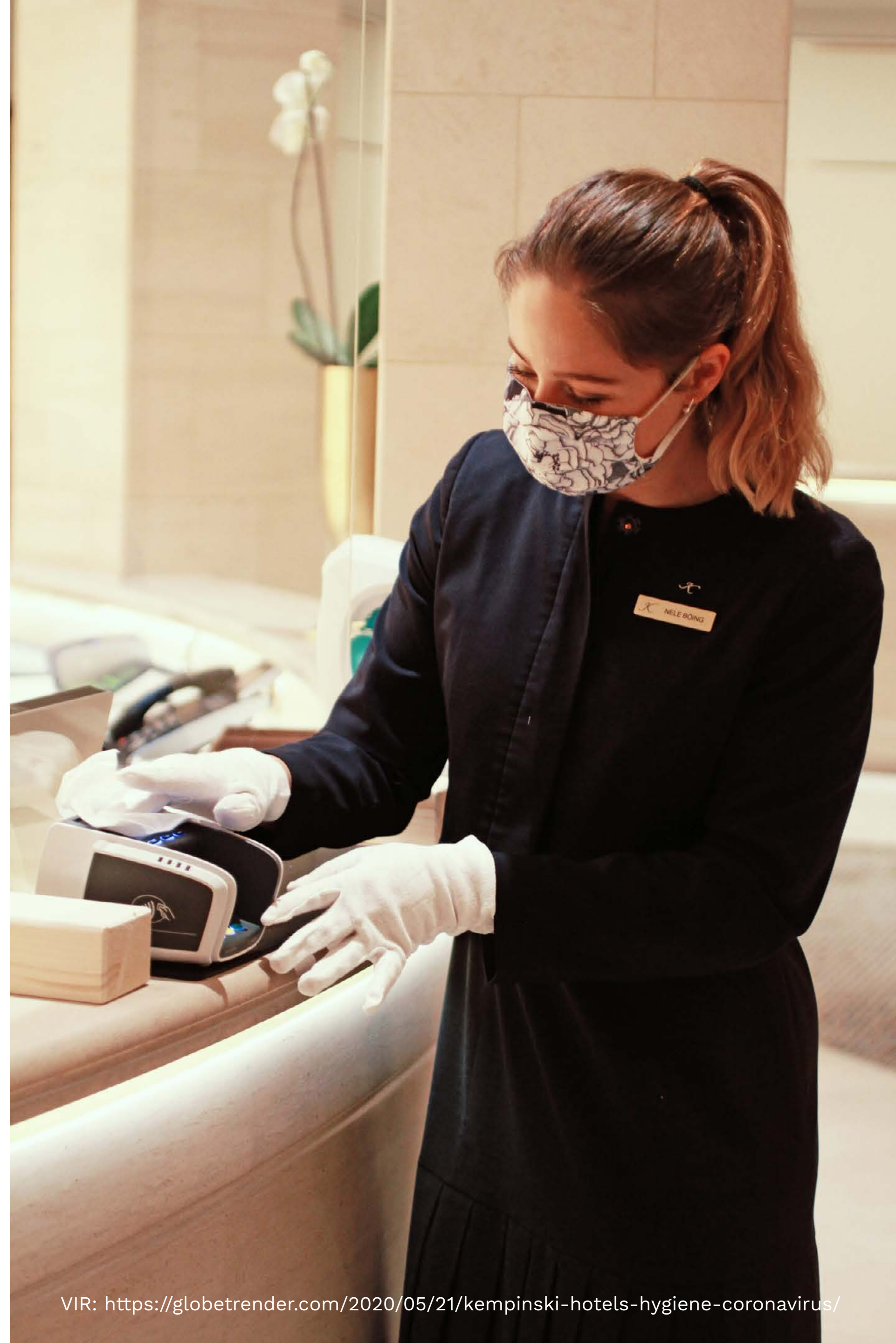
- Izvajalci storitev naj zagotovijo **redno in učinkovito zračenje sanitarij. V primeru mehanskega prezračevanja naj se zrak izmenja le s svežim zunanjim zrakom, brez recirkulacije zraka**, skladno z Navodili za čiščenje in razkuževanje prostorov izven zdravstvenih ustanov.
- Izvajalci storitev naj zagotovijo **čiščenje in razkuževanje sanitarij vsaj vsako uro oziroma prilagojeno frekvenci obiskov**. Svetujemo, da se pri čiščenju in razkuževanju sanitarij v času novega koronavirusa (SARS-CoV-2) upošteva že ustaljene postopke čiščenja sanitarij in Higienska navodila za uporabo in čiščenje javnih sanitarij v času širjenja bolezni COVID-19.

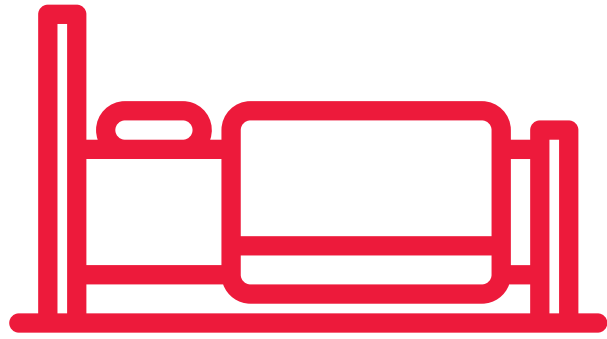


OBRATI Z NASTANITVENIMI ENOTAMI

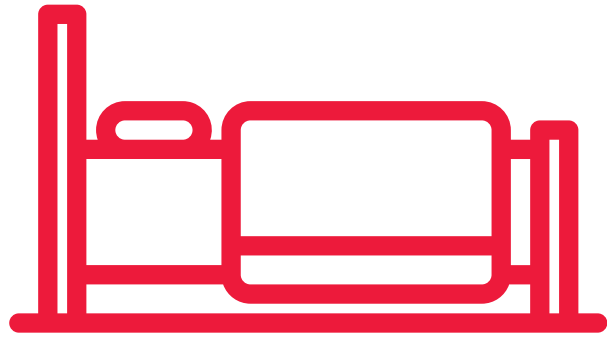
(hoteli, apartmaji, zasebne sobe,
stanovanja, turistične kmetije
z nastanitvijo, planinske kočje ...)

Recepcija





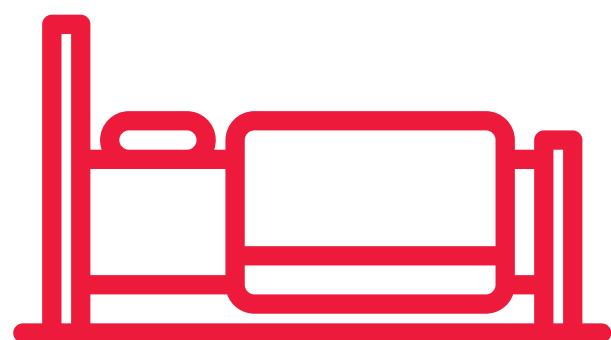
- Na recepciji naj gostje **ohranjajo zadostno medsebojno razdaljo**, za čakajoče naj se uvedejo **talne oznake gibanja ali količki** z omejevalnimi prehodi.
- **Sprejem in odjava gostov naj se po možnosti izvajata ločeno** (drugo delovno mesto).
- Svetujemo, da so gostom na voljo **sredstva za razkuževanje in obrazne maske.**



- Roke si je potrebno **razkužiti pred in po dotikanju predmetov, s katerimi rokuje več oseb.** Za goste naj bo na voljo **ločen pisalni pribor, ki se razkuži za vsakim uporabnikom.**
- Izvajalci storitev naj promocijske materiale ponudijo gostom **le na njihovo željo.**
- Po vsakem gostu naj se **razkužijo površine, ki se jih je dotikal.**
- **Zaprta prostora recepcije naj se redno in pogosto zračijo,** skladno z Navodili za prezračevanje prostorov izven zdravstvenih ustanov.

**Jedilnica,
zajtrkovalnica,
bar, lobby lounge**

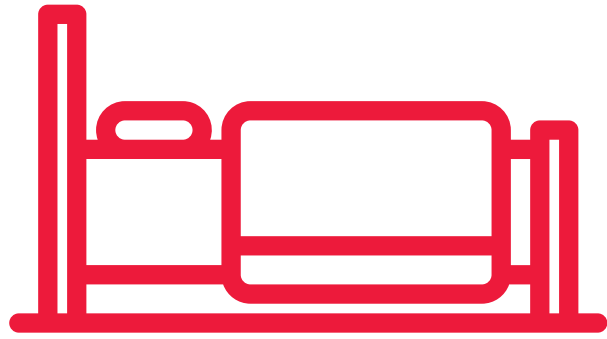




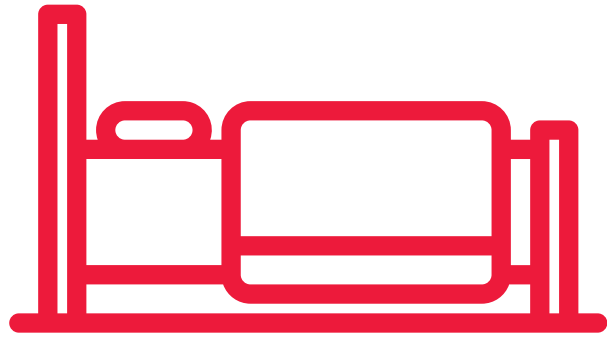
- ▀ **Veljajo higienska priporočila, ki se uporabljajo v restavracijah in gostinskih lokalih.**
- ▀ **V hotelih vzpodbujamo postrežbo v sobah, zamenjavo obrokov za lunch box ter določeno časovnico obedovanja v jedilnici.**

Nastanitvene enote (soba)

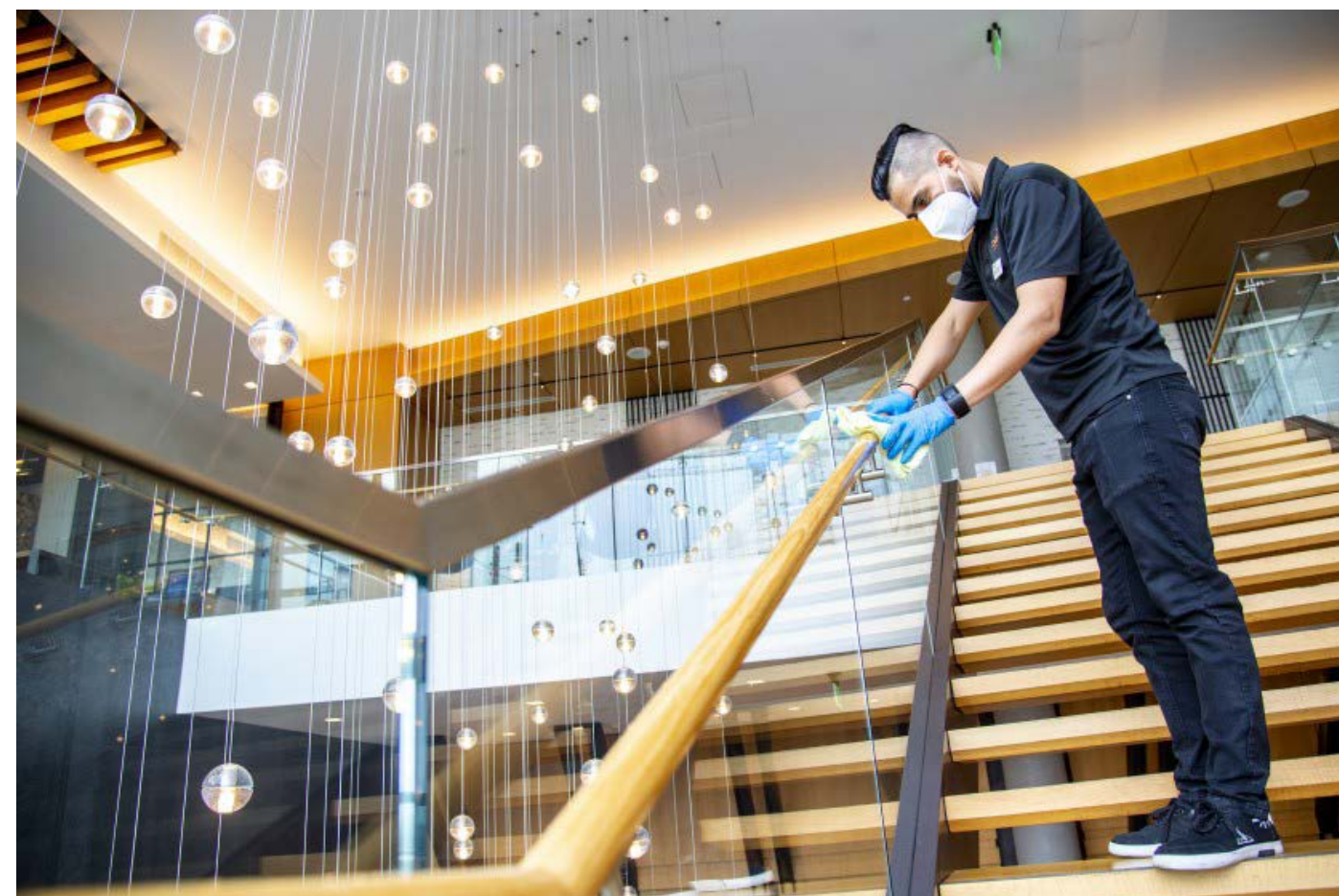




- V nastanitvenih **enotah z več posteljami so lahko le gosti iz istega gospodinjstva ali gosti, ki potujejo skupaj** in so že sicer v tesnem stiku.
- **Tekstilni dekorativni elementi na oblazinjenem pohištvu in postelji se odstranijo** (blazine, trakovi, posteljna pregrinjala...).
- Pred oddajo nastanitvene enote mora biti ta **očiščena in razkužena** smiselno po Navodilih za čiščenje in razkuževanje prostorov izven zdravstvenih ustanov.
- V primeru večdnevnega bivanja gosta v nastanitveni enoti je možno, da **osebje dnevno čiščenje opravi le, če gost to izrecno želi.**



- Pri čiščenju več nastanitvenih enot je treba biti **pozoren na možnost prenosa virusa z onesnaženimi oblačili ali zaščitno opremo osebja iz ene nastanitvene enote v drugo.**
- Svetujemo, da postopke čiščenja prilagodite na način, da bo tak prenos onemogočen (npr. uporaba zaščitnih oblek/predpasnikov za enkratno uporabo, vsakokratna menjava zaščitnih oblek, ipd.).



10 najpogostejših površin dotika v sobi

POSEBNA POZORNOST PRI RAZKUŽEVANJU.



Vir: Povzeto po Hilton CleanStay

1. STIKALA IN SVETILA

Luči, svetilke in stikala.

2. KLJUKE IN ROČAJI

Vrata, omare, predali, pohištveni ročaji.

3. KOPALNIŠKE POVRŠINE

WC školjka, kotliček, ročaji, pipe, umivalnik, tuš/kad.

4. NADZORNE PLOŠČE

KLIMATSKIH NAPRAV

5. TELEFONI, DALJINSKI

UPRAVLJALNIKI

Telefonske slušalke in tipke, daljinec za TV.

6. POSTELJA & POSTELJINA

Posteljina, odeje, prevleke za blazine in rjuhe.

7. KOPALNIŠKA OPREMA

Milniki, toaletne potrebščine in sušilnik za lase.

8. POVRŠINA OPREME

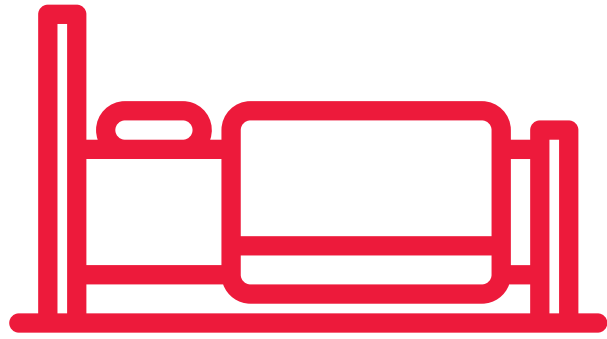
Mize, pisalne mize in nočne omarice.

9. DODATNA OPREMA V SOBI

Likalnik in sef.

10. HRANA IN PIJAČA V SOBI

Jedilni pribor, kozarci, mini bar/hladilnik, grelnik vode ip.



- Poseben poudarek mora osebje zagotavljati **čiščenju in razkuževanju predmetov, ki se jih dotakne veliko število rok** (npr. stopniščna ograja, stikala, ročaji, držaji, kljuke, tipke v dvigalu).
- **Prostori naj bodo redno prezračeni**, skladno z Navodili za prezračevanje prostorov izven zdravstvenih ustanov.



**DIGITALIZACIJA
BREZSTIČNOSTI**



**še več gostoljubja
in personalizacije**

Glavna sprememba

Z željo in navodili, da zmanjšamo fizični stik z gostom in med gosti, je potrebno razmišljati o novih rešitvah operativnega procesa pri delu v hotelu.

Pravila poslovanja (SOP) – protokoli dobrodošlice in varnosti



PRIPRAVA NA PONOVRNO OTVORITEV

- V tem dokumentu so povzeti različni kontrolni sezname in postopki, ki jih morajo direktor in ekipa izvajati za učinkovito ponovno odprtje.
- Dodatni cilj je, da lahko zdaj predvidevate in se organizirate, da boste pripravljeni na Dan D.
- Izberite odgovorno osebo za nove standarde in pravila, da boste lahko izvajali nadzor nad njimi.



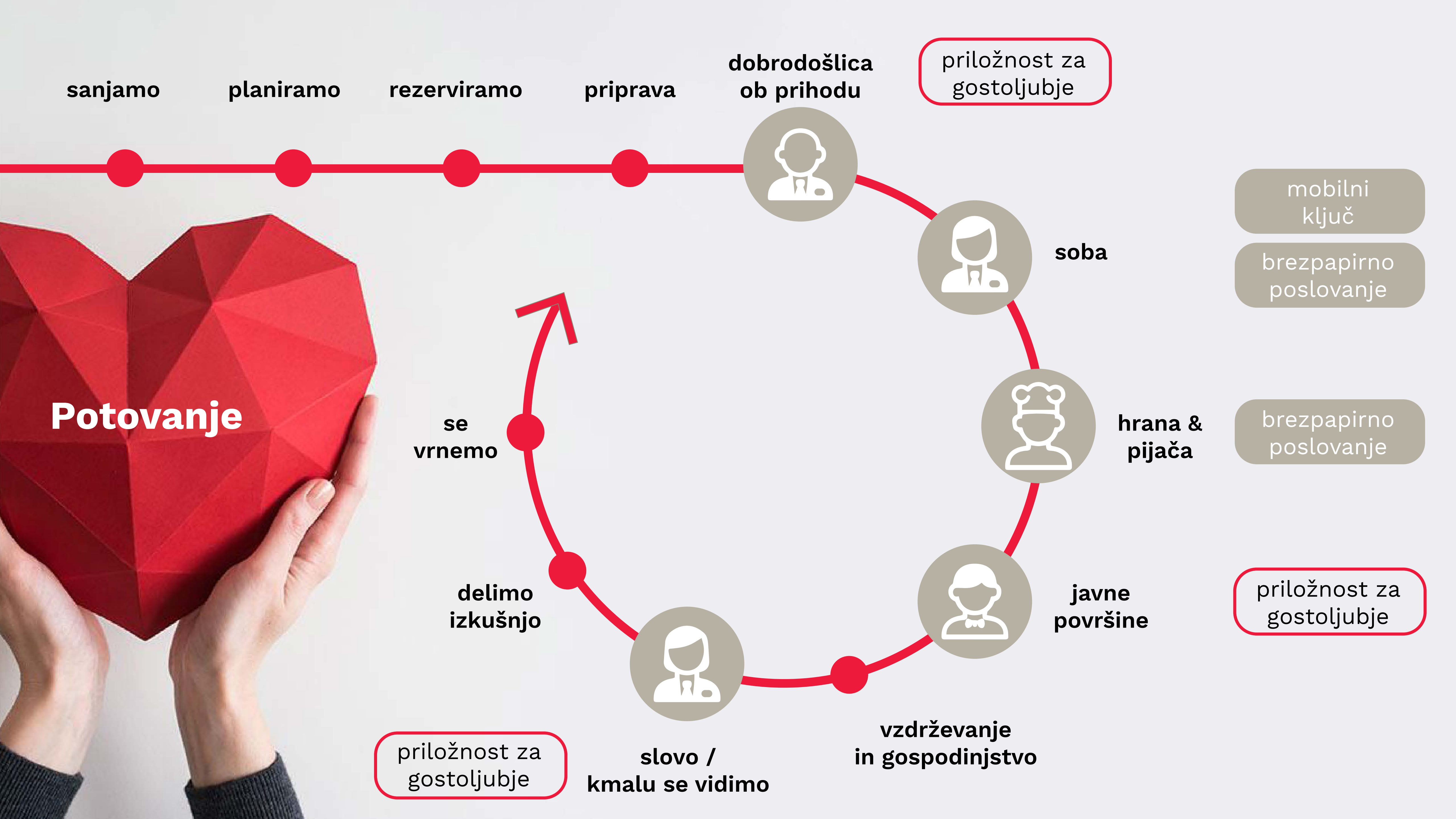
PROTOKOL DOBRODOŠLICE IN VARNOSTI

- Protokol dobrodošlice zagotavlja varnost in dobro počutje vseh naših gostov in zaposlenih.
- Navodila, ki jih izdajo vladni in zdravstveni organi, ostajajo vedno prednostni in jih je treba upoštevati.
- Naši končni dokumenti in ukrepi temeljijo tudi na lastnem znanju, izkušnjah, vpeljavah varnosti/čistoče/kakovosti storitev.



KANALI KOMUNIKACIJE

- Redna interna komunikacija in briefingi
- Po temah: Nabava, tveganje, komunikacija
- Zunanja komunikacija z gosti



Fizični dokazi/prostor

Zunanost hotela parking

Voziček za kovčke

Recepcija, Potrditveni dokumenti, Avla, Ključi

Dvigalo, Hodnik, soba

Voziček za kovčke

Toaletni prostori, brisače, Mila ...

Meni

Pladenj, Izgled hrane

Hrana

Račun, Pult, Avla, Zunanost hotela, Parking

Gost

Prihod v hotel

Predaja kovčkov

Registracija

Odhod v sobo

Prezem kovčkov

Higiena

Storitev sobne strežbe

Prezem hrane

Hrana

Odjava in odhod

Gostitelji (vidna raven)

Pozdrav in prevzem kovčkov

Proces registracije

Predaja kovčkov

Storitev sobne strežbe

Predaja hrane

Proces odjave

Gostitelji (nevidna raven)

Predaja kovčkov

Prezem naročila hrane

Registracijski sistem

Procesi

Registracijski sistem

Priprava hrane



IZKUŠNJE GOSTOV: PRIHAJA DO VELIKE SPREMEMBE

**HOTEL SOP IN PROTOKOL
DOBRODOŠLICE**

**VARNOST
IN SKRB**

**DIGITALNO POTOVANJE
GOSTOV**

**KREPITEV
GOSTOLJUBJA**

Zelo pomembni koraki za zagotovitev varnosti in za ohranjanje poslovanja.

Mednarodni, nacionalni, lokalni in/ali lasten certifika.

Brezstične rešitve za obravnavanje vedenja gosta na vsakem koraku njegovega potovanja: od prihoda, dostopa do sobe, plačila, naročanja in odhoda.

Izkušnje in človeška povezanost
Priložnost za ponovno povezavo z gosti
Vzpostavitev drugačnih tipičnih poti

POSLUJTE BREZSTIČNO

Digitalni ključ ali aplikacija

Naj obiskovalec odklene vrata sobe s svojim mobilnim telefonom. Lastnik izbere svoj način izvedbe, ki naj bo enostavna za namestitev.

Izberi, plačaj, prevzemi (Click pay collect)

Prek aplikacije na telefonu predlagajte menije in se povežite s kuhinjo - gost odda naročilo, plača in dobi dostavljeno v sobo.

KREPITE STIK IN INTERAKCIJO

Brezipapirno poslovanje

Odstranite ves tiskani material in ga nadomestite z vsebinami na telefonu.

Povečajte interakcijo z gostom

Bodite proaktivni in ponudite gostom svoje storitve, povečajte lastno prodajo, vse v povezavi s hotelskim rezervacijskim sistemom (Hotel Property Management System).

VARNA METODA PLAČILA

Izboljšajte možnosti brezstičnih plačil

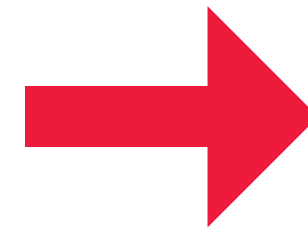
Naj bodo enostavna - online banke, online denarnice.

Varna plačila

Pridobite možnost varnega plačila za storitve in produkte znotraj hotela, plačilo s klikom na povezavo.

Rezervacija

Spodbujamo, da gost naredi rezervacijo **prek platforme nam posreduje vse podatke,** potrebne za prijavo



Tako skrajšamo čas zadrževanja gostov na recepciji in se **izognemo sprejemanju gostovih osebnih dokumentov.**

Po potrditvi rezervacije gostu pošljemo po mailu ali prek aplikacije:



Kratka in jasna navodila, kako poteka brezstično poslovanje v našem hotelu in ga prosimo za manjkajoče podatke, ki so potrebni, da se to omogoči.



Kratko ponudbo naših hotelskih storitev, ki jih lahko naroči, potrdi in plača še pred odhodom od doma (wellness, sobna strežba, izleti, delavnice)



Ne pozabimo na možnost upgrade-a sobe (dodatni zaslužek in gostovo zadovoljstvo)

S pridobivanjem informacij o gostovih aktivnostih med bivanjem, se bomo lahko uspešneje pripravili na planiranje izvedbe.



Primer Wishbox

BREZSTIČNO POSLOVANJE Z GOSTI PREKO ORODJA WISHBOX / CHECK IN MANAGEMENT (Slovenska verzija je orodje Bentral.)

Orodje se plačuje na mesec / 2 € na apartma.

Komunikacija poteka izključno prek maila, ni osebne stika.

Dear Nika ,
We look forward to welcoming you on the 20-21 Jan 2021.

Please check in online using the link below. It will allow us to easily confirm all the important information about your stay and coordinate your arrival for a quick check-in:

Start Online Check-in

If you cannot access this link, copy and paste the entire URL into your browser:
<https://m.wishbox.co/p/mgt0uA0kY>

In the meantime, if you have any questions, please don't hesitate to ask simply by replying to this email.

Kind regards,
Prestige Ljubljana



Hi Nika!
Towards your arrival, we need to verify some important details, it will take up to 2 minutes

Let's start >

Address	Gregorčičeva ulica 23, Ljubljana
Check-in	20 Jan 2021
Check-out	21 Jan 2021

▲ Mistake? [Let us know](#)

Quick Online Check-in

Estimated arrival time

13:00

You would always be able to access and edit this information at any time, up to 24 hours before your arrival through the link in your email.

Check-in Options

We propose 2 check-in possibilities for your selected arrival time, please select the one you prefer:

SELF CHECK IN PRESTIGE

When you arrive at the apartment you can enter the building entering a code (it will be available in your personal area 1 day before your arrival). After that please go to the first floor where you will see 4 key-boxes. Enter the code (it will be available in your personal area 1 day before your arrival) and take the key from the key-box with your apartment name (LUX, BLUE, ROSE, GRAY) and unlock your apartment.

You can find all the important information of your stay and the arrival instructions in your guest-area that is available for you 24/7.

The link to your personal guest-area appears in the bottom of our emails.

If you have any questions, please feel free to contact our office or your greeter in advanced.

Have a great stay in Ljubljana

€ 20

Select



V hotelu

Največ posrednega ali neposrednega fizičnega stika med zaposlenimi in gostom pride med:

- Izmenjavo osebnih dokumentov
- Podpisovanjem dokumentov (vprašalniki, dokumentacija)
- Predajanjem kartice od nastanitve
- Plačilom storitev (gotovina, računi)

Kako zmanjšati stik?

- Pridobimo gostove **osebne podatke prek spleta ali maila** (ob prijavi gosta, nam gost osebne kartice ne preda, jo samo pokaže)
- Omogočimo **izpolnjevanje vprašalnikov preko sobne televizije ali hotelske mobilne aplikacije**
- **Pripravimo gostom ključ pred prihodom**, ki je razkužen in v ovitku
- **Z uporabo brezstične aplikacije**, ki omogoči prijavo in vstop v nastanitev preko QR kode ali mobilne aplikacije. Možnost plačila s plačilno kartico, preko hotelske televizije ali mobilne aplikacije

Primeri



Intellity

Entrerio

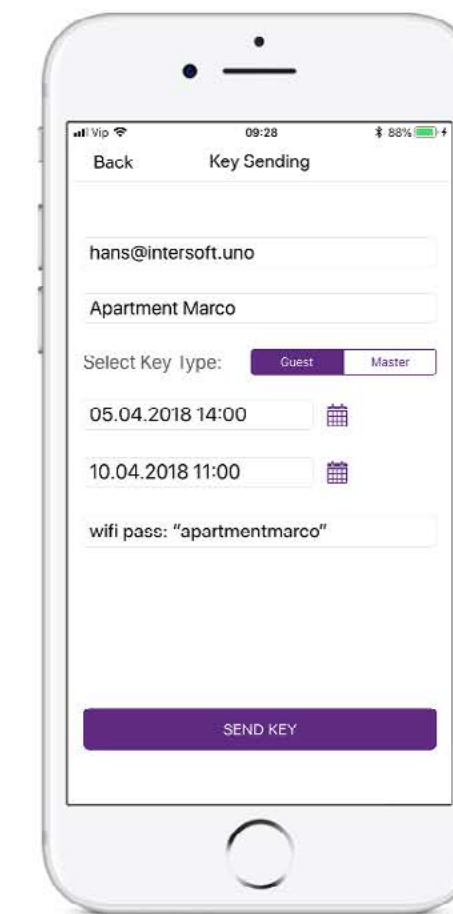
English

HOME FEATURES CLIENTS PRICING FAQ WEBSHOP CONTACT

ENTRERIO

The best way to turn your existing lock into a modern mobile lock. Download the mobile app to your device and enter the world of digital key.

APP STORE GOOGLE PLAY



KEY SENDING

Send a digital key to your loved ones, friends, or guests directly on their mobile device. Make guests feel comfortable and safe.

Easy installation

The installation process is extremely quick and easy (within one minute). Just replace the existing cylinder with the new one.

Door unlocking without a physical key

Use the revolutionary digital key to unlock and lock the door. Download a mobile app for all Apple and Android devices.

Share keys

Share digital keys with your loved ones, friends, or guests. Digital key duration can be several minutes or it can be unlimited, it's up to you.

Battery

The internal battery allows you to use the system for several month. The battery can be recharged in just a few hours.

DIGITALNI KLJUČ – BREZSTIČNO POSLOVANJE

Ponudite gostu novo digitalno izkušnjo, ki je hitra, varna in enostavna: digitalni ključ odpira vrata sobe s pametnim telefonom.

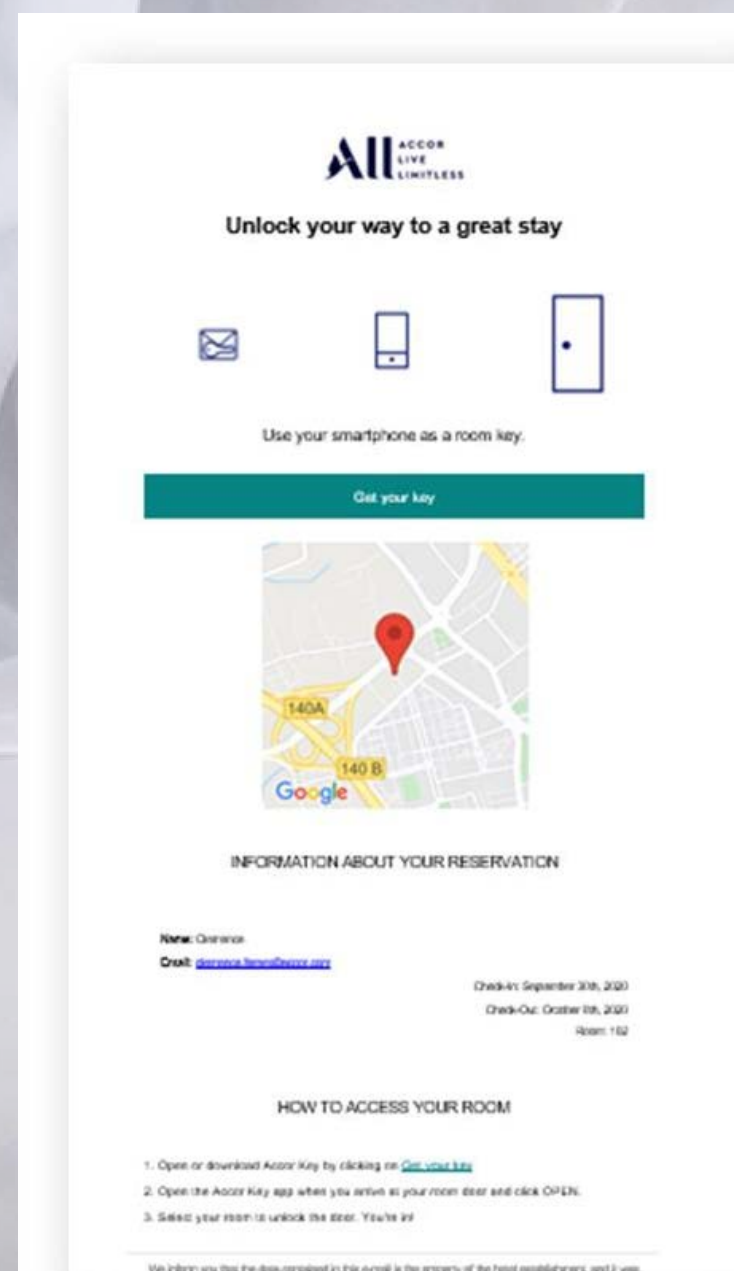
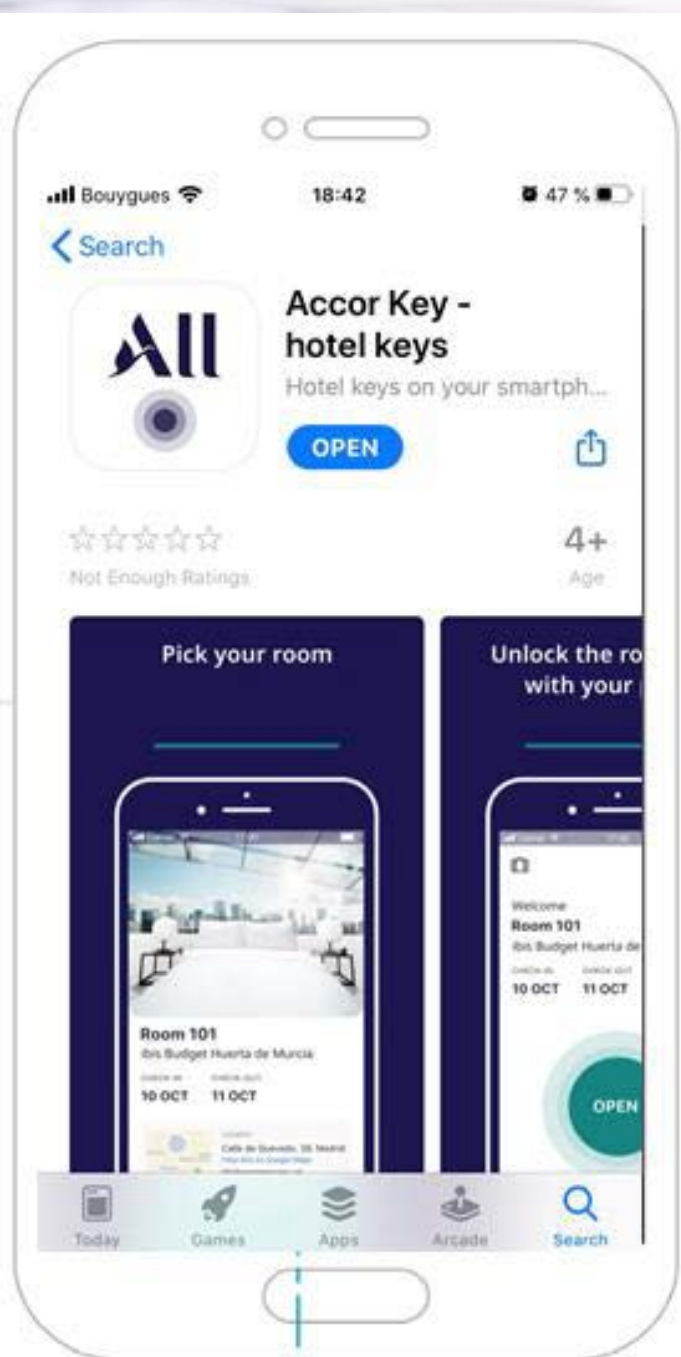
KAJ DIGITALNI KLJUČ DELA?

- Odklene vrata sobe
- Omogoči dostop do nadstropja z dvigalom
- Odklene vrata konferenčne sobe, vrata parkirišča itd.
- Možnost uporabe za vsako sobo posebej

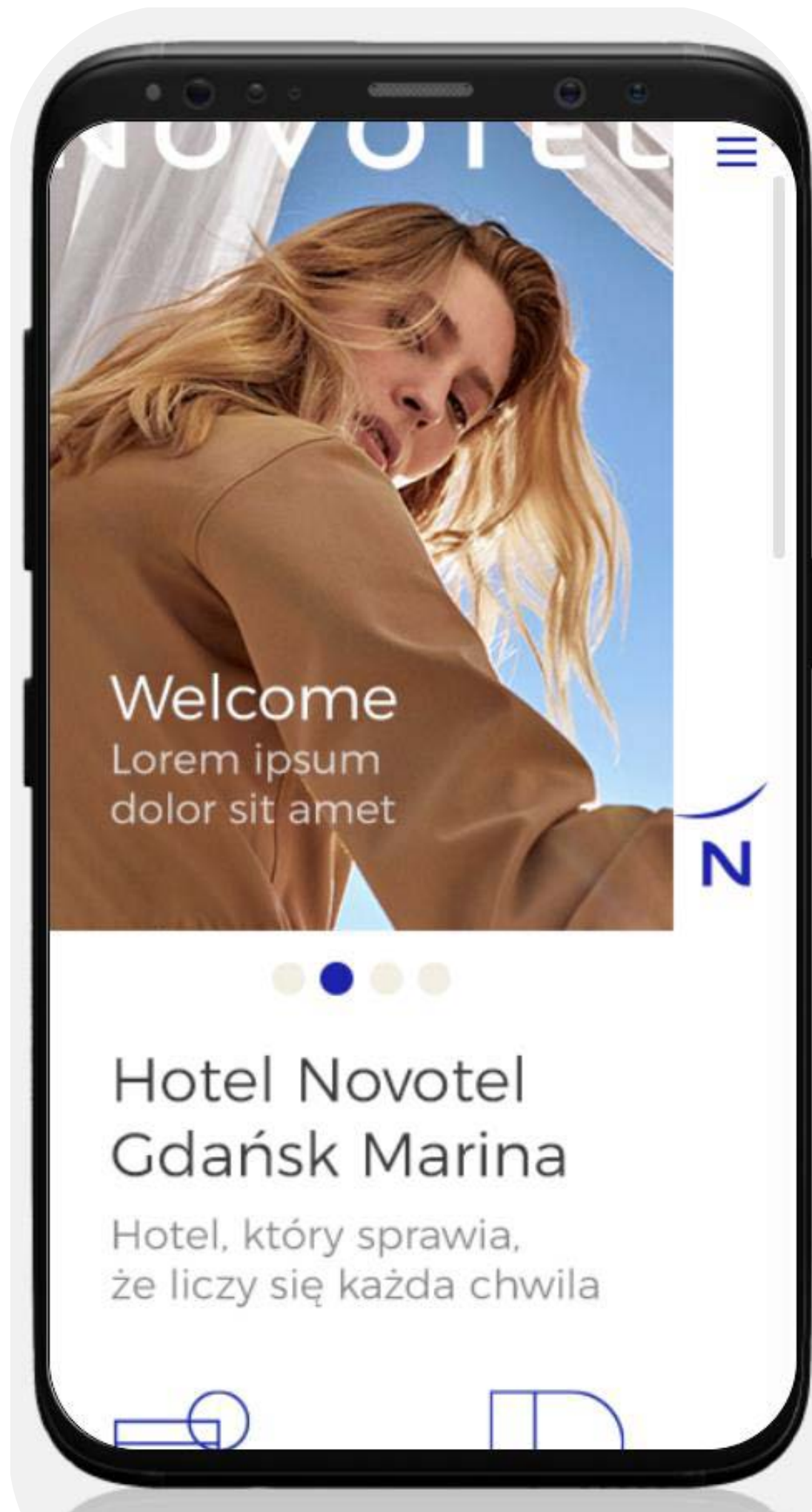
Hotel kreira ključ, ga aktivira oz. deaktivira, prilagodi datum bivanja za vsako stranko posebej.

KAKO IN KDAJ?

- Izboljša izkušnje gostov
- Enostaven je za uporabo
- Hibridna rešitev: lahko deluje digitalno ali s plastično kartico (za neveščje uporabnike mobilnih telefonov)
- Dostopen zdaj
- Ponudba na zahtevo
- Odločite se za uporabo v svojem tempu



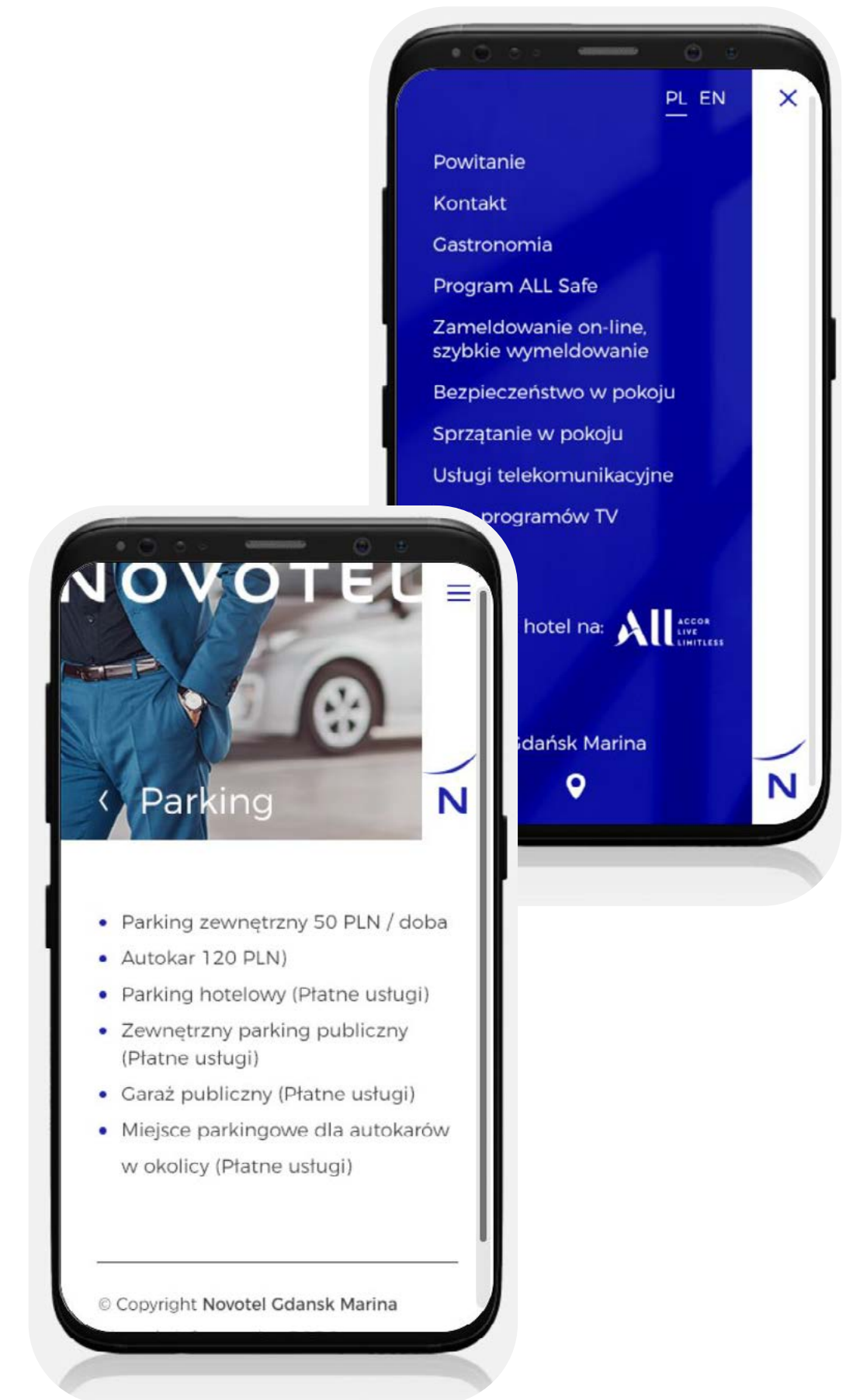
BREZPAPIRNO POSLOVANJE

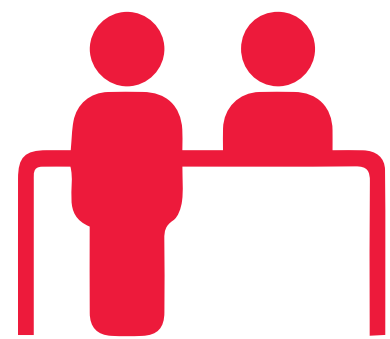


Optimizirajte se na pametne telefone in tablice.

Vse informacije naj bodo v vsaj dveh jezikih: lastnem + angleškem.

Popolno upravljanje s strani hotela v prihodnosti – posodabljanje, zamenjava menija, fotografij itd.





Recepcija

Na recepciji smo **v vsakem trenutku pripravljeni, da sprejmemo vse prejete rezervacije za tekoči dan.** Samo na ta način bomo mi imeli nadzor nad gibanjem gostov v hotelu.

V kolikor bo gost sam opravil **prijavo v sobo na daljavo**, bo to naredil na sledeč način:

- Prek spletne aplikacije
- Prek terminala na recepciji hotela
- Prek mobilne aplikacije
- V vsakem primeru se gost prijavi v hotel sam, tudi do 24 pred prihodom

Prednosti lastne prijave v sobo:

- Proces prijave gosta v hotelu je **hiter in predvidljiv**
- Recepcijsko osebje oz gostitelj se lahko posveča izključno **prepoznavanju gostovih potreb** (manj administracije)
- Večji hoteli lahko razpolagajo z **manj kadra**
- Hotel zaradi uporabe aplikacij pridobi **več informacij** od gosta, s katerimi kasneje razpolagamo za upselling in **personalizacijo ponudbe**

Pomanjkljivosti/nevarnosti:

- Vsi gostje **niso tako vešči tehnologije** (možnost povzročanja večje gneče kot sicer)
- **Overbooking** določenega tipa sob, kadar si gostje lahko sami izbirajo sobo vnaprej in nimamo dovolj usposobljena kadra v ozadju
- **Manjša kontrola** prehoda gostov v hotelu (večja verjetnost obiska ljudi, ki niso hotelski gostje)

Ker vsi gostje niso tako vešči potovanja in novejša tehnologija, bo veliko gostov potrebovalo **pomoč oziroma vodenje skozi brezstični proces dela v hotelu**, zato je potrebno imeti **dobro usposobljenega gostitelja v hotelu, ki bo koordiniral gostove želje in reševal njihova vprašanja.**





Nova vloga gostitelja

Gostitelj je nekdo, ki pozna vse procese dela v hotelu in ima toliko izkušenj dela z gosti, da je sposoben prepoznati gostove potrebe, še preden gost o njih spregovori.

- **Poznavanje** vseh procesov dela je ključno za uspešno koordinacijo naročenih storitev.
- **Intuitivno prepoznavanje** gostovih potreb je pomembno, kadar z gostom komuniciramo kratek čas ali 'na daljavo'
- **Poznavanje tujih jezikov** je pomembno, da gostu učinkovito predajamo informacije in navodila

Nikoli ne smemo pozabiti, da je **naše glavno poslanstvo, da se gost pri nas počuti udobno in da je zanj poskrbljeno**, saj samo zadovoljen gost ponovno pride k nam in nam nameni visoko oceno na portalu.

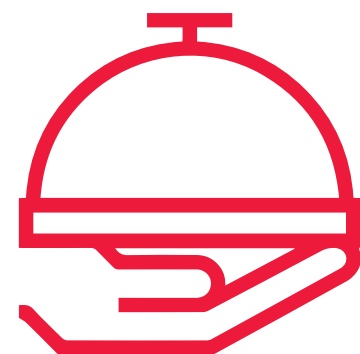
Prepoznavanje gostovih potreb – brez stika

Hotelska mobilna aplikacija ter hotelska televizija sta najmočnejši komunikacijski in prodajni orodji, ko se gost nastani v hotelu.

Gostu komuniciramo, kar je za nas (prodajalcu) v tistem trenutku pomembno:

- Happy hour
- Sobna strežba
- Wellness storitve
- Rezervacija mize v restavraciji (tudi naročilo jedi)
- Izleti in delavnice

Gost naj ima možnost direktne rezervacije preko TV ali mobitela, saj je takrat verjetnost rezervacije veliko večja.



Gostinstvo

Sobna strežba ali lastni prevzem naročila iz restavracije/bara sta nam postala bližje kot kdaj koli, kar je potrebno izkoristiti za večji zaslužek in boljše gostovo zadovoljstvo. **Dokazano je, da v hotelu s sobno strežbo ali lastnim prevzemom običajno dodajamo storitve, ne zgolj nadomeščamo; torej gost naroči izdelke, ki jih sicer ne bi.**

Gostom ponudimo določeno happy hour ponudbo, ki jo prav tako, dostavimo v sobo ali jo gost sam prevzame.



V restavracijah in barih je potrebno zagotoviti:

- **Obvladovanje** gneče pri obrokih
- **Zadostna razdalja** med mizami in stoli
- Brezhibna čistoča in higiena prostorov
- Na voljo je dovolj razkužil za roke
- Pisna navodila o uporabi mask, razkuževanju rok, vzdrževanju medsebojne razdalje itd.



Wellness

- **Gostom približamo** ponudbo storitev in pregled cen
- Bolj so **dovzetni za branje** informacij, ki pridejo s strani hotela, zato se moramo potruditi, da ustvarimo ponudbo ali paket, ki bo gostu privlačen.
- Vedno poskrbimo, da ima gost v wellnesu **omogočen privatni tretma** ali pa zelo jasno določimo poti gibanja gostov.
- **Število počivalnikov in ležalnikov** naj bo na **minimalnem številu**, glede na dovoljeno kapaciteto v prostoru.

A large, bold, red number '3' is positioned on the left side of the image. The background consists of a repeating pattern of overlapping circles in white and light gray, creating a textured, grid-like effect.

KOMUNIKACIJA



Komunikacija med krizo

Zagotovite najboljši odziv nepričakovanega dogodka

OMEJITE VPLIV
KRIZNE SITUACIJE

ORGANIZIRAJTE
IN NADZIRAJTE
KROŽENJE
INFORMACIJ
V MEDIJIH



**komuniciramo
prilagoditve**
(fleksibilnost, varnostni
protokoli, gostoljubje)



smo **odkriti do gostov**,
katere storitve nudimo,
kaj lahko pričakujejo na
destinaciji



pokažemo gostom, da
smo poskrbeli zanje
(standardi, certifikati)



vzpostavimo **klicni
center** za dodatna
vprašanja



smo ažurni,
delujemo kot
informacijska točka

Primer komunikacije destinacije

Grčija

Transparency is a state of mind

Natančen protokol sprejemanja gostov in prijaznega brezplačnega testiranja ob vstopu v državo.

Obenem zagotavljanje in povabilo, da je **obisk Grčije več kot počitnice. Je Stanje duha, ki izboljšuje življenje.**



Primer komunikacije destinacije



CHAMONIX-MONT-BLANC

> Accueil > Chamonix-Mont-Blanc

Chamonix la Mythique

Le monde entier se retrouve à "Cham". Dans les rues de cette "ville de haute-montagne" vous entendrez toutes les langues. Mais cette rencontre au sommet se fait dans un esprit commun, celui des passionnés de l'alpinisme, de ses légendes, de son éthique.

En plein cœur de la ville, entre deux emplettes, levez les yeux: partout il est là. 4810 m de rocher, de neige, de glace et de rêve pour tous.

The interface displays several service tiles:

- Informational tile:** Features logos for 'VALLÉE DE CHAMONIX MONT-BLANC' and 'OUVREZ LA VOIE'. Text reads: 'LA VALLÉE DE CHAMONIX MONT-BLANC ET L'OFFICE DE TOURISME VOUS SOUHAITENT'. Includes a 'BIENVENUE ! WELCOME!' banner and a cartoon character wearing a face mask. A '31 Informations COVID-19' icon is also present.
- Infos Live tile:** Contains icons for 'Météo', 'Webcams', 'Remontées', and 'Routes'. A red banner with a warning icon says 'Vacances de Noël : on vous attend !...'. The background shows a stylized mountain range.
- Office de tourisme Chamonix tile:** Shows a smiling woman wearing a headset. Text: 'Permanence téléphonique du lundi au samedi : 9h-12h30 et 14h-17h30.' Contact info: '+33(0)4 50 53 00 24' and 'info@chamonix.com'.
- Infos ski 2020-2021 tile:** Features a photo of skis on a snowy slope. Text: 'Infos ski 2020-2021' and 'Toutes les informations sur les ouvertures des domaines skiables'. A dropdown arrow is visible, with 'nov. - mai.' shown below.
- Boutique en ligne tile:** Shows a collection of ski gear including a red mug, a red water bottle, and a white pom-pom hat. Text: 'Boutique en ligne' and 'Masques adultes et enfants, livres, cartes, accessoires, goodies...'. A dropdown arrow is visible, with 'jan. - déc.' shown below.

Chamonix
Klicni center
7 dni v tednu

Certifikati in znamke so učinkovit način hitre komunikacije izvajanja varnostnih standardov in protokolov



Accor = Allsafe



Hilton CleanStay

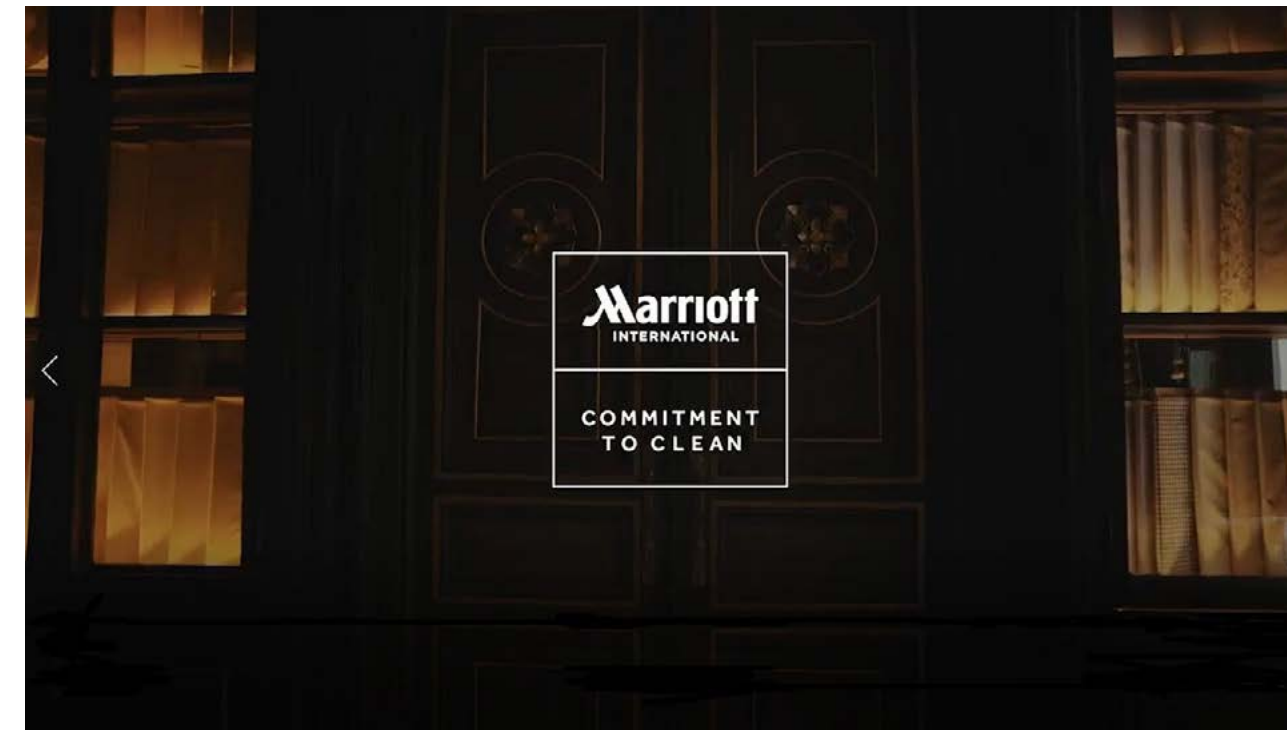


Sava Hotels in Resorts
HIGIENSKI STANDARD PLUS

Kampanje na temo varnosti



Safety first, wellbeing always
HYATT



#TravelWithConfidence
MARRIOTT



We clean, we care, we welcome
MILLENNIUM HOTELS



#SHANGRILACARES

Vzporedne kampanje za ohranjanje želje



marriottbonvoy • Follow
The Westin Maldives Miriandhoo Resort

marriottbonvoy For now, let your mind wander to an island paradise with azure waters rippling beneath you as you fall asleep in your overwater villa.
23h

grayman78 Now hotels will really need to wash the top blanket or comforter.
23h 9 likes Reply

rh_buchanan What about rewards members w status? Do we loose it bc of the quarantine?
23h 4 likes Reply

Liked by wbaliseminyak and others
23 HOURS AGO

Add a comment... Post



hyatt • Follow
Vail, Colorado

hyatt Let's find a perfect place to unpack and unwind. Start making your plans now for a trip to look forward to later. #LetsMakePlans
6w


jenns0507 Can't wait to visit Vail with my husband in 2 weeks!! #FinallyaHoneymoon #63019 #Schultzys
5w 1 like Reply
View replies (1)

eliiaheverettrealstate That looks

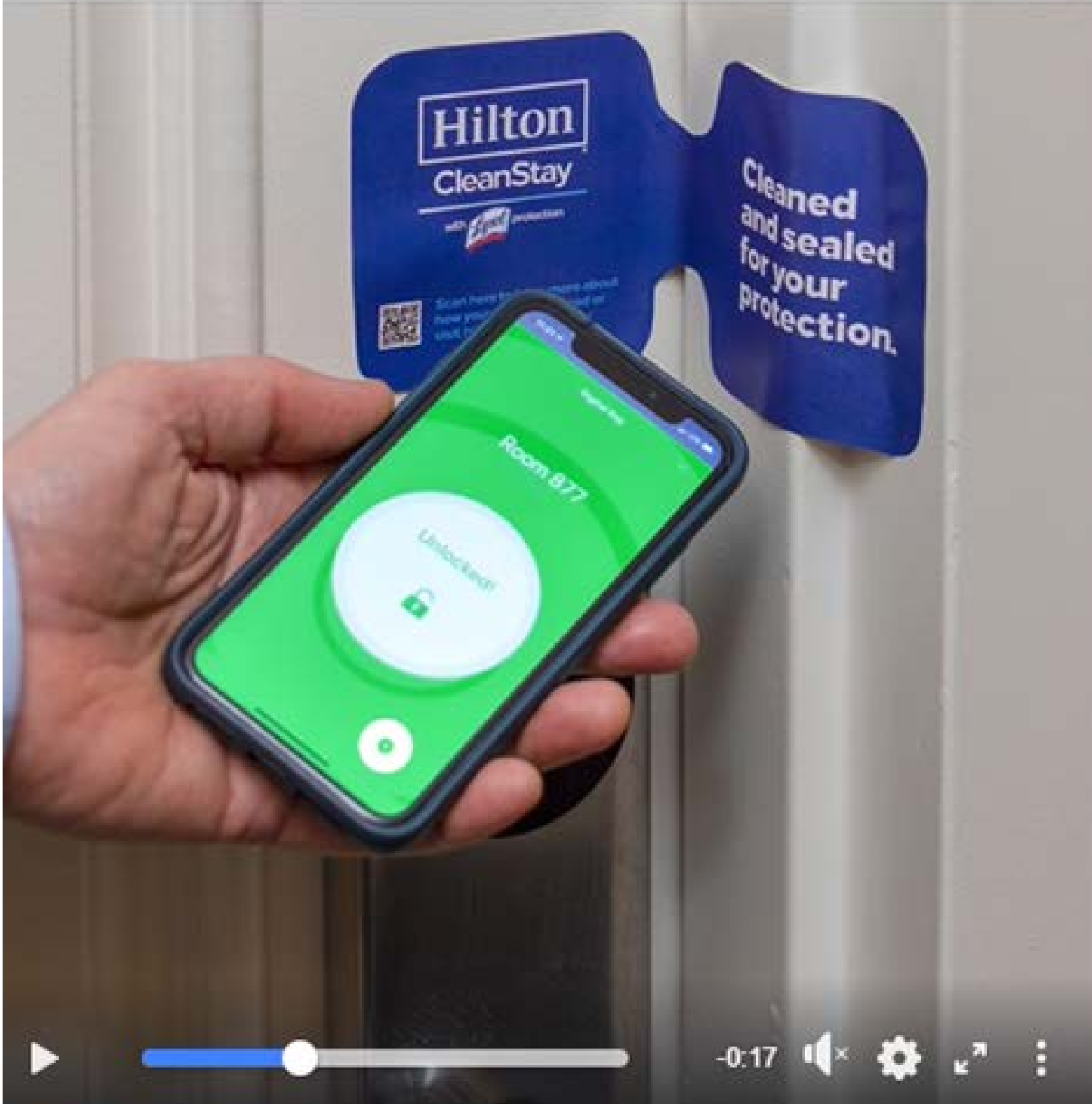
2,158 likes
SEPTEMBER 14





Add a comment... Post

Komunikacija dodatnih ukrepov in izboljšav


 **Hilton** ✓
27. julij · 🌐

Following guidance from worldwide health experts and industry leaders, starting July 28 we will require all guests to wear face coverings inside the indoor public areas of our U.S. hotels. We hope that this policy will bring peace of mind to travelers and Team Members across the globe, whose safety has and always will be our #1 priority.




    143

56 komentarjev 393 delitev


 **Marriott Bonvoy** ✓
17. avgust · 🌐

Travel with confidence via the Marriott Bonvoy mobile app. Get your Mobile Key, Mobile Dining, eFolio delivery and Mobile Requests right from your phone. To download: marrbnvy.com/BonvoyApp



LESS CONTACT. ALL THE CONNECTION YOU NEED.

Skip the desk at 3300+ hotels with the Marriott Bonvoy Mobile App Room Key.

 **COMMITMENT TO CLEAN**

Pozitivna naravnost

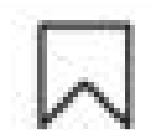
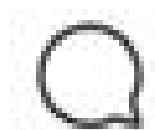
No gym? No problem.



shangriлахotels • [Follow](#)



shangriлахotels No gym? No problem. For our followers in need of home workout inspiration, keep moving with a little help from our wellness experts @kerrysportsmanila. A moment of Shangri-La
[#myshangrila](#) [#shangrilamoments](#)
[#shangrilaathome](#)



2,168 views

JUNE 24

Obveščanje gostov

Občutek strahu



Občutek ugodja



Ton komunikacije



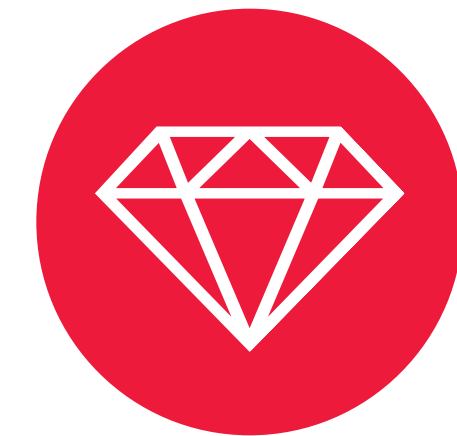
NE alarmiramo



**smo empatični
do gostov**



**podajamo resnične/
uradne informacije,
hkrati ohranjamo jezik
gostoljubja** (vabilo na
koncu, prijazen pozdrav
na začetku)



**ostanemo zvesti
svoji znamki z nekaj
prilagoditvami**

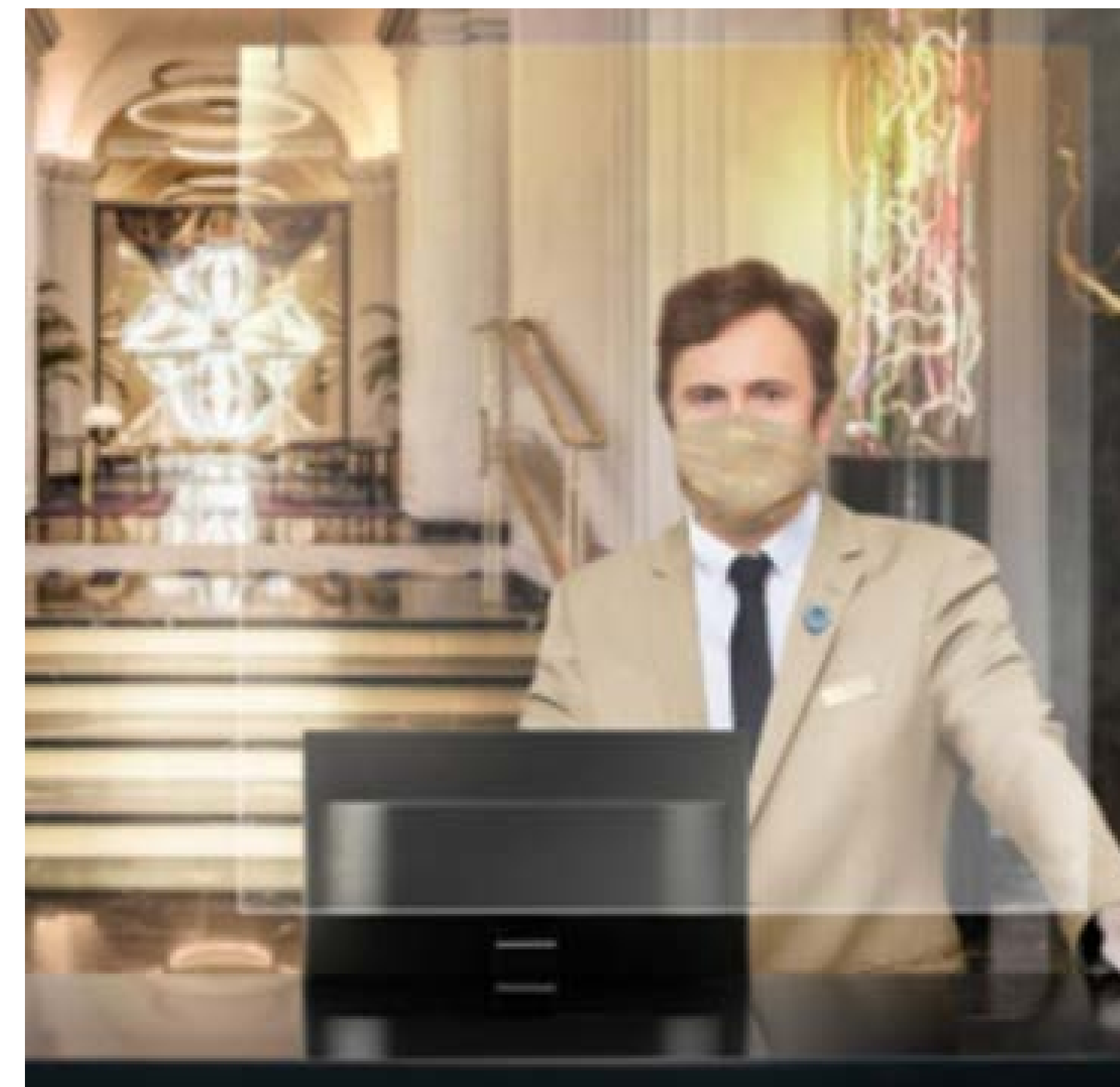
Ohranjamo jezik gostoljubja

Accor



Razkužila

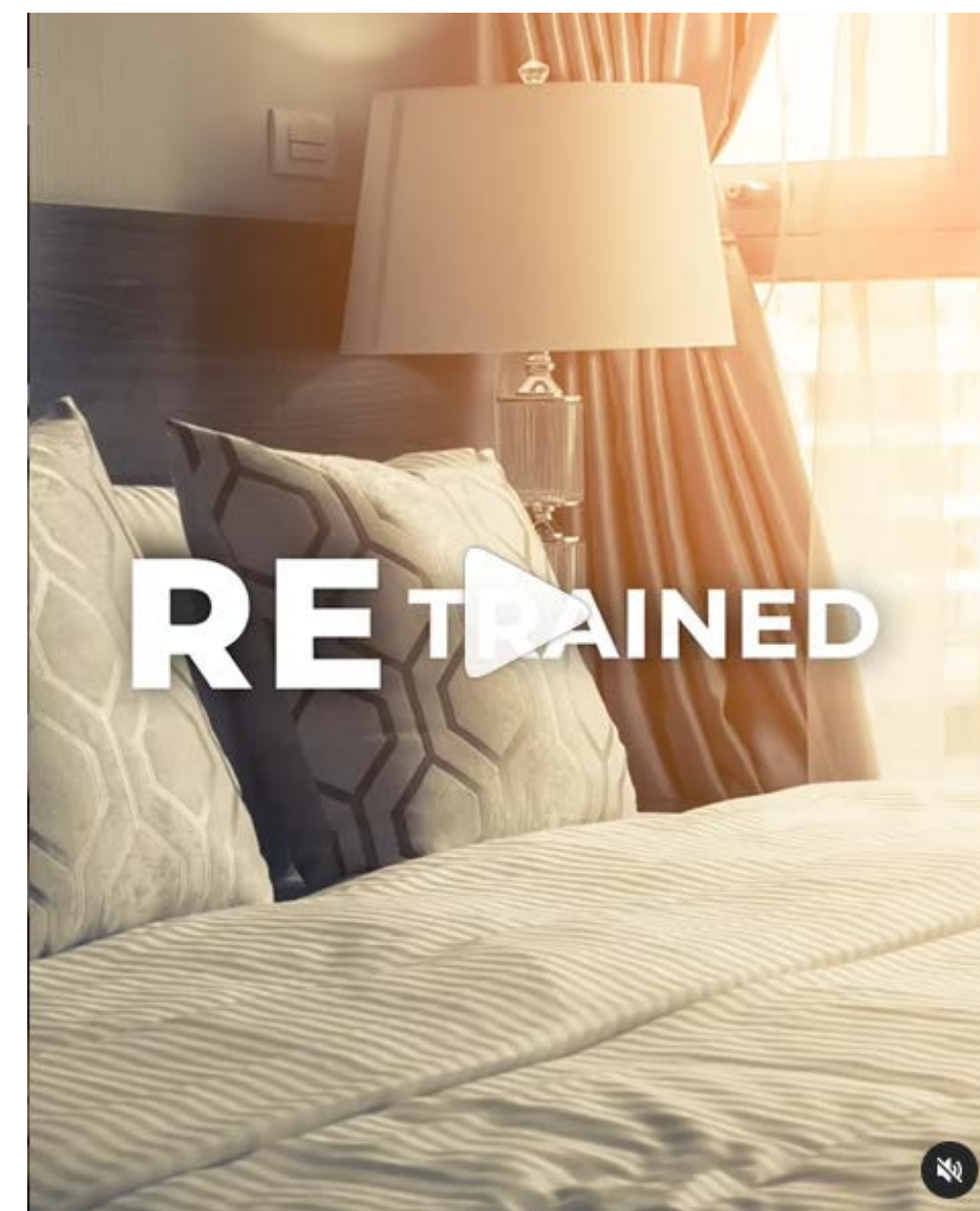
Oznake varnostnih razdalj



Maske

Ohranjamo jezik gostoljubja

Accor



RE-ASSURED travel / taste / experience / ...

Ne pozabimo, v kateri dejavnosti smo



Hyatt ✓

12. oktober ob 07:00 · 🌐

While traveling has changed a bit since your last trip, we are excited to welcome you whenever you're ready to visit. Learn more about the steps we're taking to ensure your next getaway is as comfortable as possible.

<http://spr.ly/6186G2bCp>



**SAFETY FIRST,
WELLBEING
ALWAYS**





Hvala