

Prepararsi a ripensare il turismo per un 2021, da protagonista

Ciclo di seminari

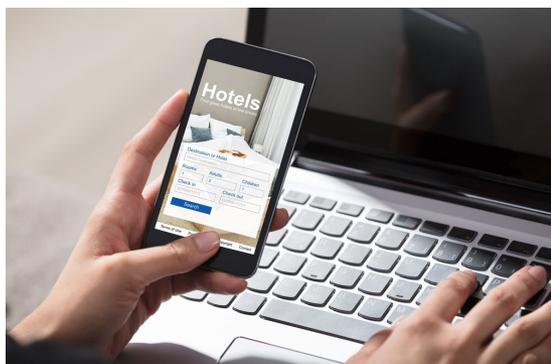
L'Ospitalità Italiana in sicurezza

**Strumento di accompagnamento alla gestione in
prevenzione e sicurezza dell'offerta turistica di qualità**

L'Ospitalità Italiana in sicurezza

Strumento di accompagnamento alla gestione in sicurezza dell'offerta turistica di qualità

I clienti si approcciano e vivono le strutture in tre momenti temporali differenti, che le stesse devono necessariamente gestire per offrire un servizio di qualità



Prima



Durante



Dopo

L'Ospitalità Italiana in sicurezza

Strumento di accompagnamento alla gestione in sicurezza dell'offerta turistica di qualità

L'approccio ai clienti può essere sintetizzato in quattro macroaree trasversali al tempo:

- ✓ Accoglienza
 - ✓ Gestione degli ambienti
 - ✓ Valorizzazione della qualità del servizio
 - ✓ Identità e coerenza della proposta commerciale
-
- ✓ L'Accoglienza – per comunicare sicurezza
 - ✓ La Gestione degli ambienti – per trasferire fiducia
 - ✓ La valorizzazione della qualità e del servizio – a garanzia dell'ospite
 - ✓ L'identità e la coerenza della proposta commerciale – anche ai tempi del coronavirus

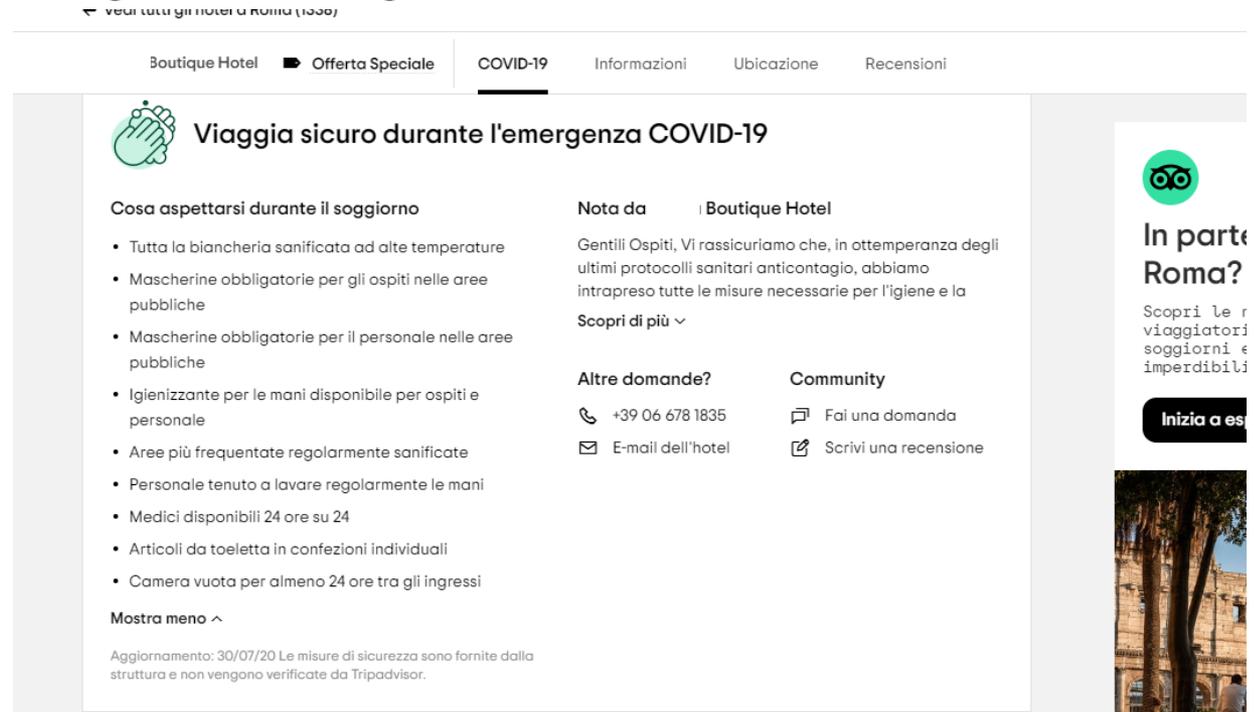
L'accoglienza, per comunicare sicurezza

Fornire informazioni dettagliate, veritiere e in linea con la proposta erogata e la tipologia di locale, incluse informazioni in merito alle azioni effettuate ed in merito ai comportamenti che gli ospiti sono invitati a seguire



L'accoglienza, per comunicare sicurezza

- ✓ Attività social, che comprenda anche azioni finalizzate alla sensibilizzazione degli ospiti
- ✓ Gestione dei commenti social in maniera sistematica
- ✓ Promozione del territorio tramite il web, comprese anche informazioni relative alle misure in vigore sul singolo territorio



veur tutti gli hotel a Roma (1033)

Boutique Hotel **Offerta Speciale** COVID-19 Informazioni Ubicazione Recensioni

Viaggia sicuro durante l'emergenza COVID-19

Cosa aspettarsi durante il soggiorno

- Tutta la biancheria sanificata ad alte temperature
- Mascherine obbligatorie per gli ospiti nelle aree pubbliche
- Mascherine obbligatorie per il personale nelle aree pubbliche
- Igienizzante per le mani disponibile per ospiti e personale
- Aree più frequentate regolarmente sanificate
- Personale tenuto a lavare regolarmente le mani
- Medici disponibili 24 ore su 24
- Articoli da toeletta in confezioni individuali
- Camera vuota per almeno 24 ore tra gli ingressi

Mostra meno ^

Aggiornamento: 30/07/20 Le misure di sicurezza sono fornite dalla struttura e non vengono verificate da Tripadvisor.

Nota da Boutique Hotel

Gentili Ospiti, Vi rassicuriamo che, in ottemperanza degli ultimi protocolli sanitari anticontagio, abbiamo intrapreso tutte le misure necessarie per l'igiene e la

Scopri di più v

Altre domande?

- +39 06 678 1835
- E-mail dell'hotel

Community

- Fai una domanda
- Scrivi una recensione

In parte Roma?

Scopri le r
viaggiatori
soggiorni e
imperdibili

Inizia a es



L'accoglienza, per comunicare sicurezza

- ✓ Disponibilità di informazioni ben visibili ed esaustive sui comportamenti da tenere e sulle azioni messe in atto, con apposita cartellonistica

ALCUNE SEMPLICI RACCOMANDAZIONI PER CONTENERE IL CORFARIO DA CORONAVIRUS

- LAVATI SPESSE LE MANI CON ACQUA E SAPONE O USA UN GEL A BASE ALCOOLICA
- EVITA CONTATTI RAVVICINATI MANTENENDO LA DISTANZA DI ALMENO UN METRO
- NON TOCCARTI OCCHI, NASO E BOCCA CON LE MANI
- EVITA LUOGHI AFFOLLATI
- EVITA LE STRETTE DI MANO E GLI ABBRACCI FINO A QUANDO QUESTA EMERGENZA SARA FINITA
- COPRI BOCCA E NASO CON FAZZOLETTI MONOUSO QUANDO STARNUTISCI O TOSSISCI. AL TRIMENTI USA LA PIEGA DEL GOVITO

SE HAI SINTOMI SIMILI ALL'INFLUENZA RESTA A CASA. NON RECARITI AL PRONTO SOCCORSO O PRESSO GLI STUDI MEDICI, MA CONTATTA IL MEDICO DI MEDICINA GENERALE, I PEDIATRI DI LIBERA SCELTA, LA GUARDIA MEDICA O I NUMERI REGIONALI

SALUTE.GOV.IT/NUOVOCORONAVIRUS

IN QUESTO ESERCIZIO ADOTTIAMO LE PRECAUZIONI SUGGERITE DALLE AUTORITÀ SANITARIE:

Puliamo accuratamente le superfici di lavoro e di consumo con prodotti a base di cloro o alcool

Mettiamo a disposizione soluzioni idroalcoliche per il lavaggio delle mani

INVITIAMO I CLIENTI A:

- Lavarsi accuratamente le mani
- Coprirsi naso e bocca se si tossisce o starnutisce
- Non toccarsi occhi, naso e bocca con le mani

INFORMATION IS THE KEY COME AND VISIT US

No more risks than other EU countries!

Just more **prevention** than other EU countries!

OUR place is friendly and safe, come and enjoy your visit

AVVISO \ NOTICE

Emergenza COVID-19
È obbligatorio mantenere la distanza di almeno un metro dagli altri ed indossare la **mascherina**

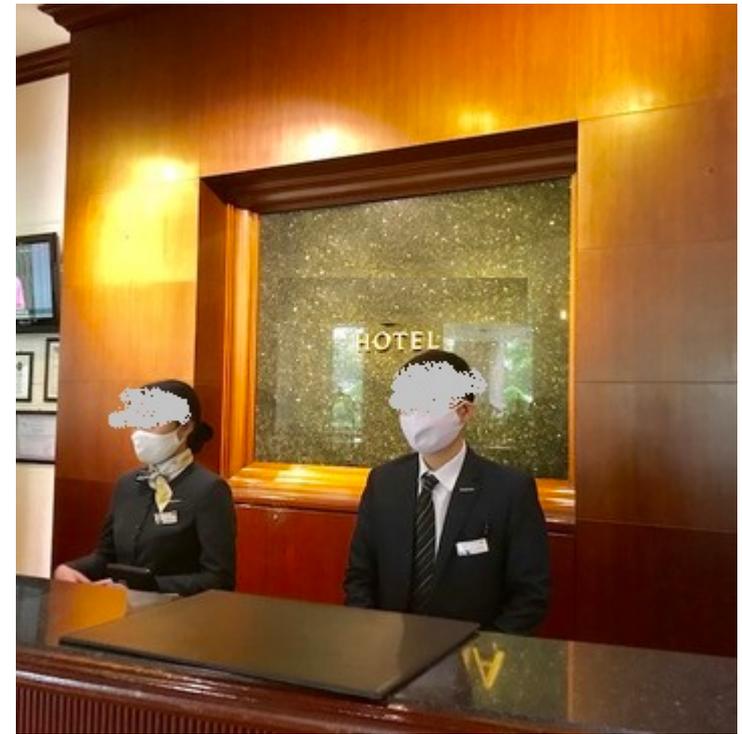
COVID-19 Emergency
It is mandatory to keep at least one metre away from the others and wear the **mask**

CORRIERI E FORNITORI

- INDOSSARE LA MASCHERINA
- ATTENDERE IL PERSONALE
- TENERE LA DISTANZA DI 1-2m
- ATTENDERE ISTRUZIONI PER LA FIRMA DELLA BOLLA

L'accoglienza, per comunicare sicurezza

- ✓ Presenza di personale addetto all'accoglienza, dotato di opportuni dispositivi, preferibilmente non rientrante nelle cosiddette "categorie sensibili", e che fornisce informazioni dettagliate sui comportamenti da tenere e sulle misure adottate



La Gestione degli ambienti – per trasferire fiducia

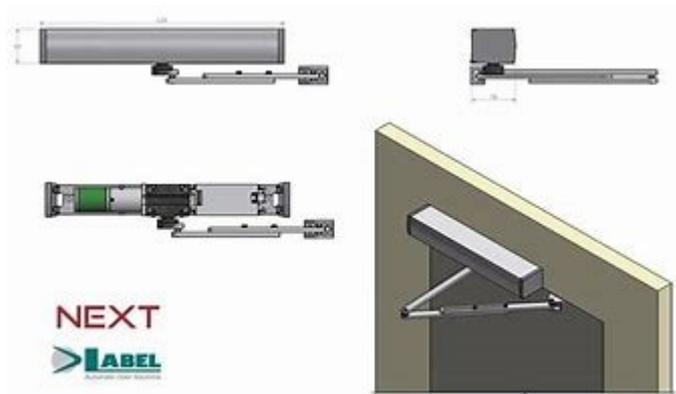
La gestione degli ambienti condiziona fortemente l'opinione del cliente nei nostri confronti e dunque una corretta gestione degli ambienti può influenzare in maniera positiva la percezione che il cliente ha della nostra struttura ed inoltre può far sì che il cliente si senta al sicuro.

- ✓ Pulizia e decoro spazi antistanti, dunque assenza di elementi di disturbo quali cassonetti dell'immondizia, bidoni/taniche/bottiglie vuote, e presenza di una segnaletica per la delimitazione delle distanze fisiche



La Gestione degli ambienti – per trasferire fiducia

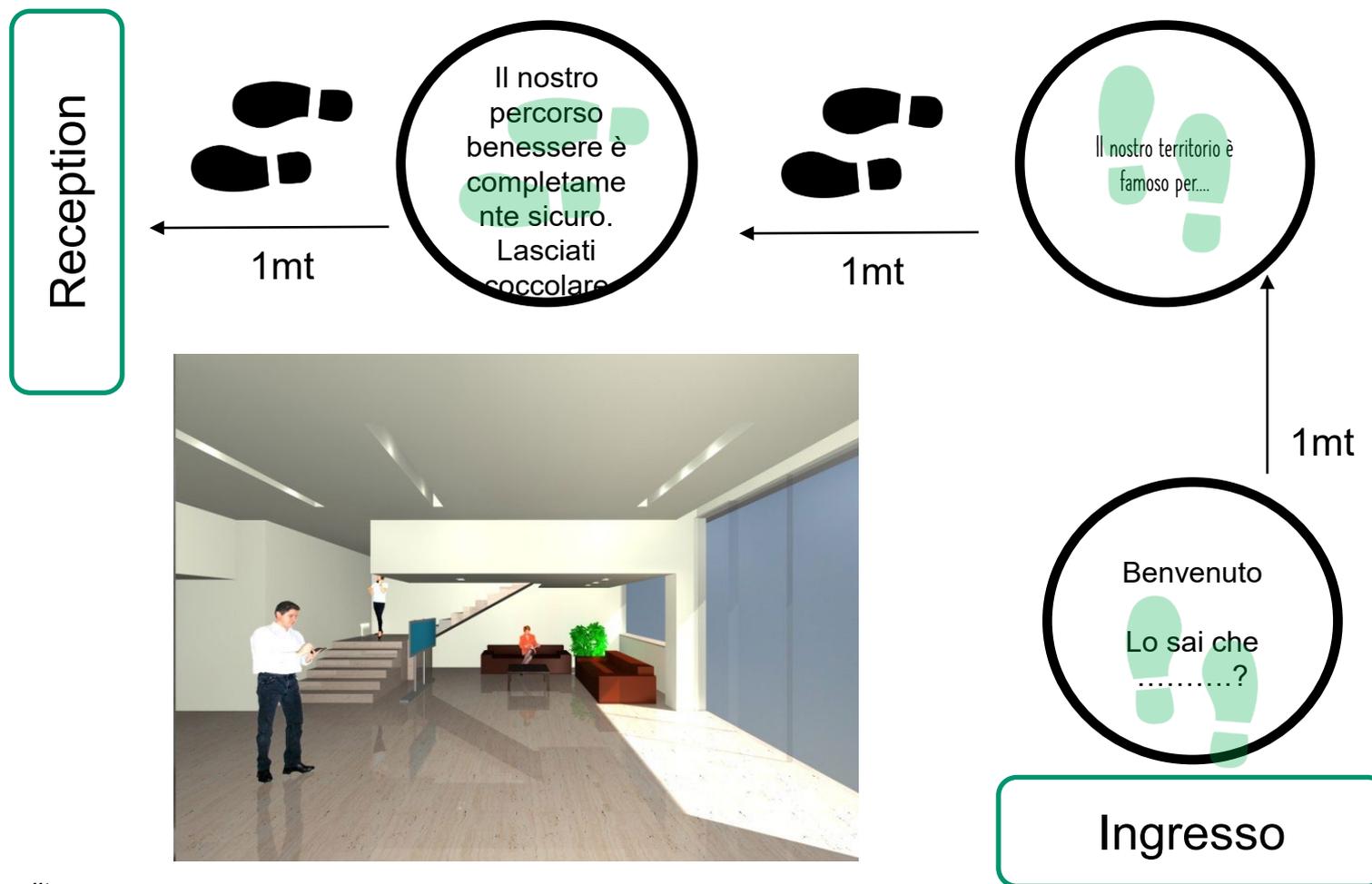
- ✓ Porte di ingresso (e interne) con sistemi di apertura automatica (es. sensori) o con sistemi alternativi ‘a spinta’



Dott. Luciano Ippolito

La Gestione degli ambienti – per trasferire fiducia

- ✓ Gestione degli ambienti comuni (es. hall, corridoi, etc.)



La Gestione degli ambienti – per trasferire fiducia

- ✓ Gestione del guardaroba/appendiabiti



La Gestione degli ambienti – per trasferire fiducia

✓ Areazione delle toilette



✓ Dotazioni delle toilette



La Gestione degli ambienti – per trasferire fiducia

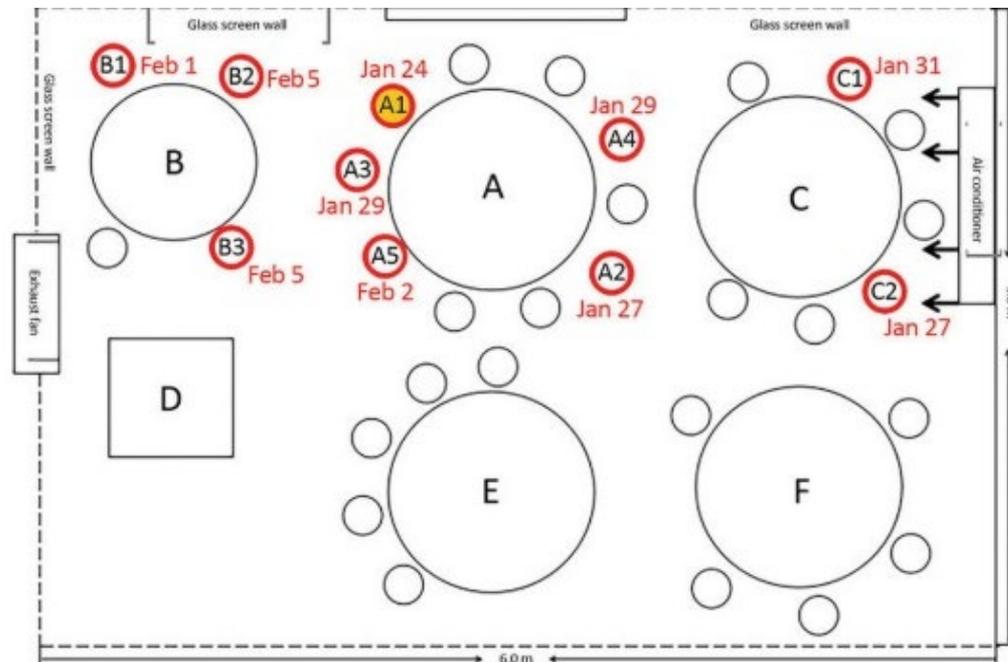
- ✓ Tavoli, sedie e divani in ottimo stato di manutenzione e procedure e/o sistemi per consentire una rapida igienizzazione



La Gestione degli ambienti – per trasferire fiducia

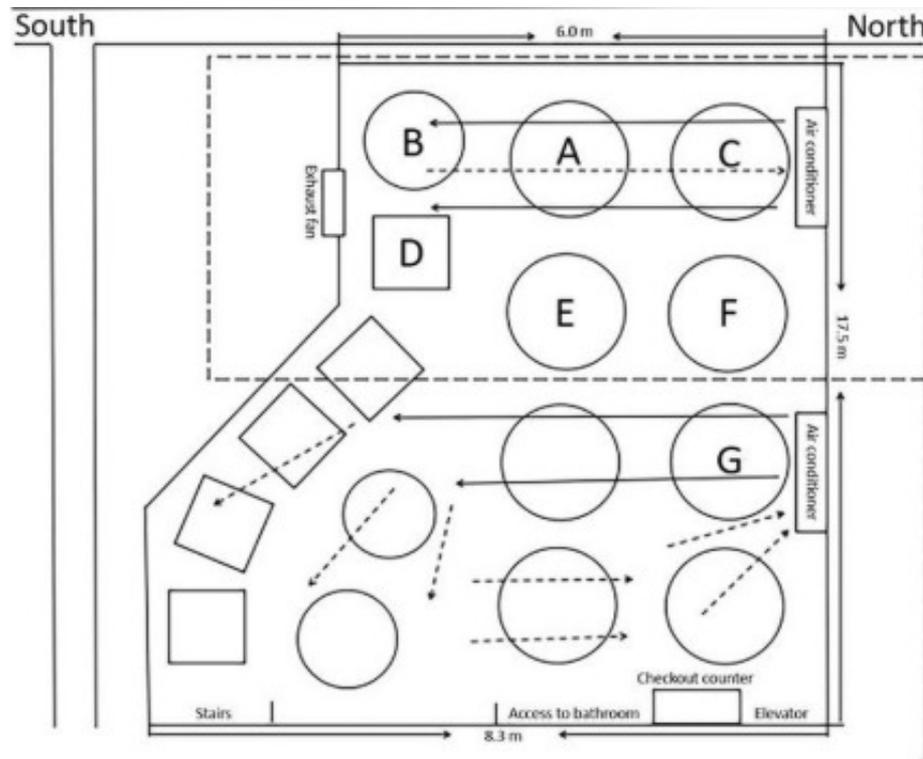
Focus climatizzazione

Uno studio cinese condotto da 3 centri di ricerca di Guangzhou e in via di pubblicazione, ha esaminato il caso specifico di un ristorante in cui 10 persone di 3 differenti nuclei familiari (A, B e C nell'immagine) hanno contratto la Covid19 dopo aver pranzato nella struttura. A contrarre il coronavirus però non sono stati tutti i clienti del ristorante ma solo quelli che avevano trovato posto in un punto preciso del locale che condivideva l'impianto di climatizzazione



La Gestione degli ambienti – per trasferire fiducia

Tutti i contagiati, secondo i ricercatori, si trovavano sulla traiettoria seguita dall'aria condizionata del ristorante. Il flusso rinfrescante avrebbe quindi agito da veicolo per i droplets trasportandoli verso gli altri commensali, bypassando il metro e mezzo di distanza che intercorreva tra loro.



La Gestione degli ambienti – per trasferire fiducia

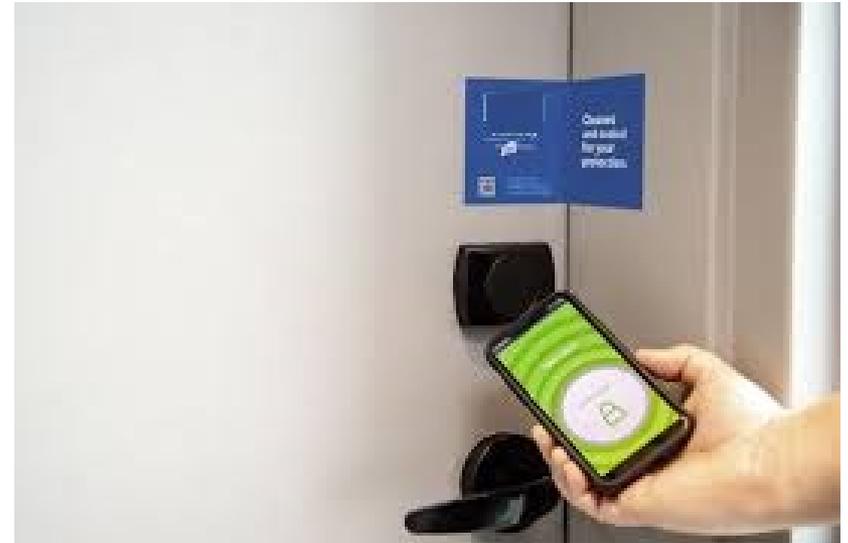
- ✓ Impianto di areazione perfettamente funzionante e che non effettua ricircolo ma estrazione dell'aria interna e immissione di aria dall'esterno



La Gestione degli ambienti – per trasferire fiducia

Camere

- ✓ Prediligere uno stile ‘minimal’, colori chiari e curare l’illuminazione naturale delle camere
- ✓ Comunicazioni sintetiche e chiare per trasmettere sicurezza agli ospiti
- ✓ Coperte e biancheria coordinate e ben tenute
- ✓ Ottimo stato di manutenzione



Dott. Luciano Ippolito

La valorizzazione della qualità e del servizio a garanzia dell'ospite

- ✓ Possesso di certificazioni sulla base di norme UNI EN ISO (es. 9001, 14001, 10854, 22000, 22005) o altre certificazioni relative alla tematica della sicurezza da virus e agenti biologici o applicazione formale di protocolli condivisi
- ✓ Gestione rifiuti provenienti da DPI



La valorizzazione della qualità e del servizio a garanzia dell'ospite

- ✓ Gestione dei dati personali



*Informativa
Modelli di raccolta e gestione dati*

La valorizzazione della qualità e del servizio a garanzia dell'ospite

- ✓ Posateria, cristalleria, piatti e vasellame predisposti al momento.
- ✓ Disponibilità, anche su richiesta, di elementi monouso biodegradabili



La valorizzazione della qualità e del servizio a garanzia dell'ospite

Servizio colazione



crea la tua colazione

- | | | |
|--------------------------|---|-----------|
| <input type="checkbox"/> | Quiche o Torta Rustica di uova e verdure | 5 euro |
| <input type="checkbox"/> | Croque Monsieur | 7 euro |
| <input type="checkbox"/> | Croque Madame | 8 euro |
| <input type="checkbox"/> | 2 Uova all'occhio di bue | 4,50 euro |
| <input type="checkbox"/> | 2 Uova strapazzate | 4,50 euro |
| <input type="checkbox"/> | Omlette al formaggio | 6 euro |
| <input type="checkbox"/> | Porridge | 5 euro |
| <input type="checkbox"/> | Patate saltate | 3 euro |
| <input type="checkbox"/> | Fagioli | 3 euro |
| <input type="checkbox"/> | Pancetta affumicata | 3 euro |
| <input type="checkbox"/> | Pomodori alla piastra | 3 euro |
| <input type="checkbox"/> | Hummus | 5 euro |
| <input type="checkbox"/> | Cestino di pane | 1,50 euro |
| <input type="checkbox"/> | Tagliata di Frutta | 5 euro |
| <input type="checkbox"/> | Ricotta di Bufala al cacao | 2,50 euro |
| <input type="checkbox"/> | Yoghurt biologico con muesli o frutta secca e miele | 5 euro |
| <input type="checkbox"/> | Torta di Carote | 4 euro |
| <input type="checkbox"/> | Torta del giorno | 4 euro |
| <input type="checkbox"/> | Crostata di Visciole | 2,50 euro |
| <input type="checkbox"/> | Pane, burro e marmellata | 2,50 euro |

drinks

- | | | |
|--------------------------|-------------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | Tè | 2,50 euro |
| <input type="checkbox"/> | Tè alla Menta | 3 euro |
| <input type="checkbox"/> | Caffè Americano (free refill) | 3 euro |
| <input type="checkbox"/> | Bicchieri di latte bio | 2 euro |
| <input type="checkbox"/> | Succo di Mela | 2,50 euro |
| <input type="checkbox"/> | Centrifughe | 3 euro |
| <input type="checkbox"/> | Spremute | 3 euro |
| <input type="checkbox"/> | Frullati | 4 euro |

i nostri ingredienti

Tutti i nostri ingredienti sono naturali, italiani e prodotti di una filiera di qualità, controllata e certificata. Perché il sapore migliore è quello delle cose genuine. No addensanti, No Conservanti, No Dolcificanti, No Coloranti.

i presidi Slow Food

I Presidi sono progetti di Slow Food che tutelano piccole produzioni di qualità da salvaguardare, realizzate secondo pratiche tradizionali.

www.fondazione Slow Food.it

Barikama

Il nostro yoghurt biologico è prodotto da Barikama, un progetto di micro reddito gestito da ragazzi africani che dallo sfruttamento nelle campagne sono passati all'autogestione del lavoro e l'inserimento sociale.

La valorizzazione della qualità e del servizio a garanzia dell'ospite

- ✓ Personale differenziato in base ai ruoli (es. accoglienza, personale ad-detto alle comande, personale di servizio, cameriere, aiuto cameriere, personale di cucina, etc.)



La valorizzazione della qualità e del servizio a garanzia dell'ospite

- ✓ Personale costantemente informato e su aspetti di prevenzione, DPI, norme e comportamenti da seguire.



- ✓ Personale (eventualmente) 'controllato'



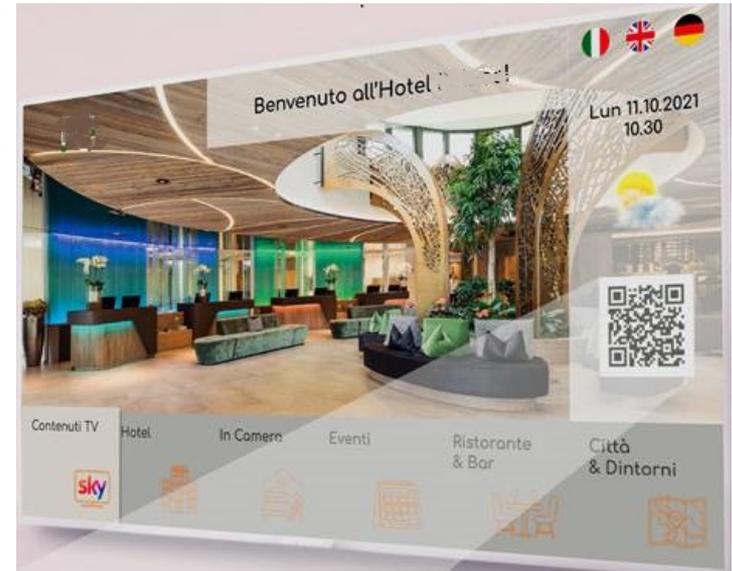
La valorizzazione della qualità e del servizio a garanzia dell'ospite

Disponibilità di informazioni in camera

10 High-Touch, Deep Clean Areas in the Guest Room



- 1 SWITCHES & ELECTRONIC CONTROLS**
Lights, lamps, switches and electronic controls.
- 2 HANDLES & KNOBS**
Doors, closets, drawers, furniture knobs and drapery pull handles.
- 3 MAJOR BATHROOM SURFACES**
Toilet handles and seats, splash walls, shower/tub controls and sink faucets.
- 4 CLIMATE CONTROL PANELS**
- 5 TELEPHONES, REMOTE CONTROLS AND CLOCKS**
Handsets, dial pads and function buttons.
- 6 BED & BEDDING**
All bed linens including duvet covers, pillowcases and sheets.
- 7 BATH AMENITIES**
Bulk dispensers, individual amenities, tissue boxes, soap dishes, amenity trays and hair dryer.
- 8 HARD SURFACES**
Tables, desks and nightstands.
- 9 CLOSET GOODS**
Iron, safe handle and keypad.
- 10 IN-ROOM FOOD & BEVERAGE**
Cutlery, glassware, ice buckets, mini bars, kettle and coffeemaker.



La valorizzazione della qualità e del servizio a garanzia dell'ospite

Disponibilità di accessori



La valorizzazione della qualità e del servizio a garanzia dell'ospite

Comunicazione chiara dell'offerta enogastronomica



Presentazione curata dei piatti (es. impiattamento, decoro) ed effettuazione del servizio in sicurezza



La valorizzazione della qualità e del servizio a garanzia dell'ospite

Utilizzo di app dedicate o postazioni per self check in o check in online

Utilizzo di app dedicate o un gestionale dedicato per la gestione delle comande anche attraverso l'ausilio di palmari/o similari Interfaccia con la cucina in maniera efficace



Dott. Luciano Ippolito



La prenotazione

Potrai prenotare uno degli hotel del gruppo Accor tramite la nostra applicazione Accor o direttamente sui nostri siti.



2 giorni prima

Riceverai un'e-mail d'invito per effettuare il check-in online. Con la **carta ALL**, potete guadagnare ulteriore tempo perché i vostri dati sono già precompilati.



Il giorno dell'arrivo

Riceverai via **SMS** una serie di **informazioni pratiche** a seconda del mezzo di trasporto da te utilizzato (ad es. codice del parcheggio, trasporti pubblici più vicini, ecc.).



Check-in semplificato

Il team provvederà a preparare con cura il tuo arrivo e la **chiave della camera sarà già a tua disposizione!**



Check-out rapido

Potrai riconsegnare la chiave senza attese: il tuo check-out è già completato. Riceverete la fattura per e-mail dopo la partenza.

La valorizzazione della qualità e del servizio a garanzia dell'ospite

Pagamenti con metodologia Near Field Communication (NFC) o tramite applicazioni a mezzo smartphone (es, Apple Pay, Vodafone Pay, etc.) o contactless

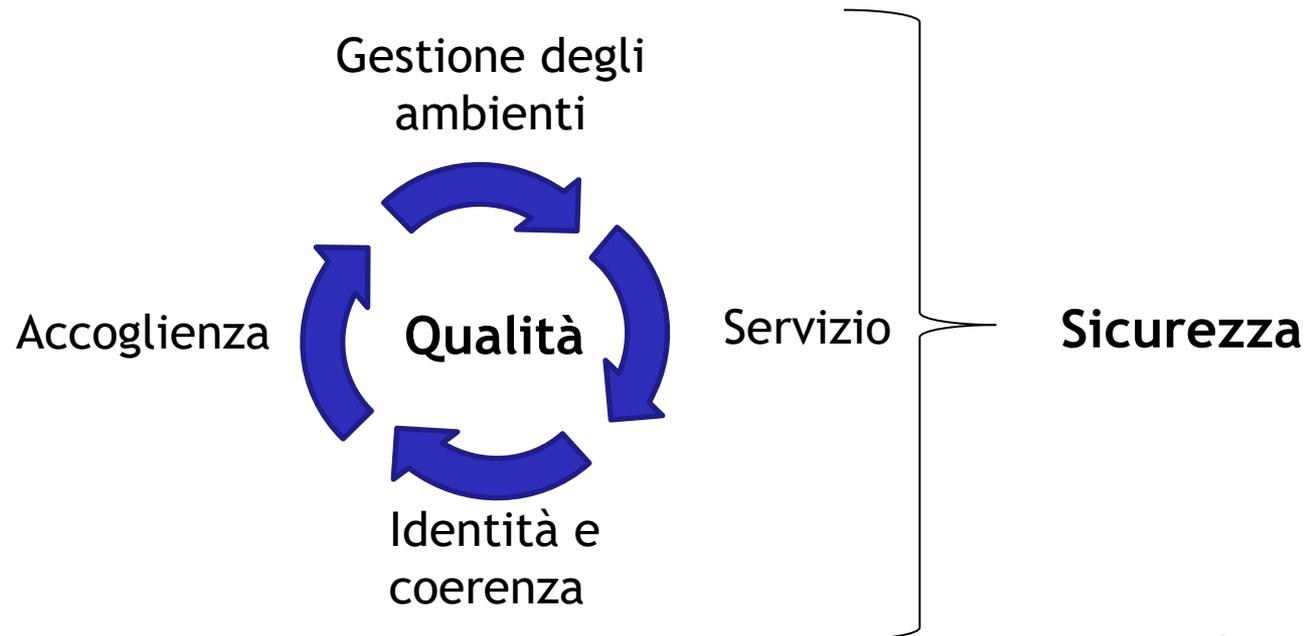


L'identità e la coerenza della proposta commerciale

La proposta, gli ambienti e le azioni effettuate devono risultare coerenti con la tipologia di locale.

Il cliente deve trovare corrispondenza rispetto a quanto dichiarato/comunicato alla clientela (es. menù, web, etc.)

La coerenza è la base della costruzione e della ricostruzione dei rapporti con i clienti





*in collaborazione con le Camere di
Alessandria-Asti, Biella-Vercelli,
Cuneo, Novara, Torino e Verbano
Cusio Ossola*

Grazie per l'attenzione

Dott. Luciano Ippolito

