Stay Safe with Meliá

HAZ CLIC AQUÍ PARA LA VERSIÓN EN ESPAÑOL

CLICK HERE FOR THE ENGLISH VERSION

MELIÃ HOTELS INTERNATIONAL | Leisure at heart, business in mind

BUREAU VERITAS

Principales actuaciones para la defensa de la salud

Nuevas Medidas Adicionales de Limpieza e Higiene

Nuevos equipos de limpieza

Diversey ha redactado los nuevos protocolos de limpieza y desinfección, incluyendo nuevos equipos y productos de limpieza desde la llegada al hotel del cliente hasta su despedida abordando todos los puntos de contacto.

Plan especial de prevención

Desarrollamos un plan especial de prevención y mantenimiento en sistemas de climatización, refrigeración y circuitos de agua para asegurar la calidad del aire y la desinfección de puntos terminales y equipamiento.

Nueva figura embajador garante

Se nombra un embajador por hotel garante de todas las adaptaciones del programa Stay Safe with Meliá.

Equipos de protección

Equipos de protección individual (EPI) y de higiene específicos. Cursos de formación en normas de higiene y salud alimentaria previos a la apertura para todos los empleados.

Procedimientos de lavado

Se establece protocolo para las lavanderías sobre procedimiento de lavado y recogida de ropa durante la estancia y a la salida del cliente, evitando la contaminación cruzada.

Limpieza bajo petición

El cliente podrá decidir hacer uso o no del servicio de limpieza durante su estancia. La limpieza siempre se hará en ausencia del cliente.

Precintado de áreas y artículos

Tras desinfección de la habitación y salas de reunión se sellarán todos los artículos de uso frecuente (vasos y mando a distancia) así como la propia entrada al recinto o habitación.

Eliminado de papel y papelera

Se elimina toda la papelería de la habitación y se implanta directorio digital en la TV y en la APP de Meliá. Se mantiene solo la papelera del baño con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.

Eliminado de elementos de lavado en seco

Se eliminan elementos decorativos que no pueden cumplir el nuevo protocolo de limpieza por estancia (lavado a más de 60º). Ejemplo: cojines, plaid, etc.

Dosificadores y Kit de prevención

Se incorporan dosificadores de soluciones hidroalcohólicas para manos en las zonas comunes. Existen mascarillas y guantes a disposición del cliente en diferentes áreas designadas del hotel.

Principales actuaciones para la defensa de la salud

Nuevo Espacio Personal: Distanciamiento Social

Información pre-llegada

Antes de la llegada del cliente se contacta con él para informarle de todas las medidas tomadas así de cómo será su estancia. Esta información estará disponible y actualizada en melia.com

Nuevo sistema de señalética

Nuevo sistema de señalética para informar y marcar a los clientes de los usos y de la necesidad de mantener un nuevo espacio personal.

Pantallas de protección

Instalación de Pantallas de protección en Recepción, mostradores y en algunos servicios de comedor.

Cursos de formación

Nuevas experiencias: cursos de formación para conectar con el cliente desde este nuevo espacio personal. Foco en bienestar.

Gestor del bienestar emocional del cliente

Transformación de la figura del llamado Guest Experience Manager para gestionar el aspecto emocional de la relación con el cliente ante la situación creada por el Covid.

Reducción de aforos

Se implementa una herramienta de gestión de espacios para reducir aforos (restauración, salas de reunión) y gestionar reservas, garantizando la distancia y el nuevo espacio personal.

Evolución del Buffet

Dos nuevos procedimientos se han incorporado: en algunos hoteles los chefs y camareros sirven directamente a los clientes (estilo mercado), mientras que en otros, nuestros equipos asisten a los clientes orientándolos y entregándoles guantes desechables de un solo uso.

Room Service y nuevo servicio de comida para llevar

El room service se adapta a los nuevos protocolos. Algunos hoteles además incorporan un concepto "para llevar" para que el Cliente pueda disfrutar de su comida donde lo desee.

Visitas de inspección virtuales

Se implementa Spazious, como herramienta de diagramación para diseñar los nuevos aforos y montajes en MICE, permitiendo hacer visitas de inspección virtuales.

Hoteles de entrenamiento

Creamos hoteles de Entrenamiento donde ensayar todos los nuevos protocolos para preparar las aperturas.

Certificado de garantía de higiene

Bureau Veritas certificará la garantía de estándares de higiene, desinfección y calidad en los procesos

Conserjería digital

Se incorpora conserjería digital a través de whatsapp para la atención del cliente individual y grupos.

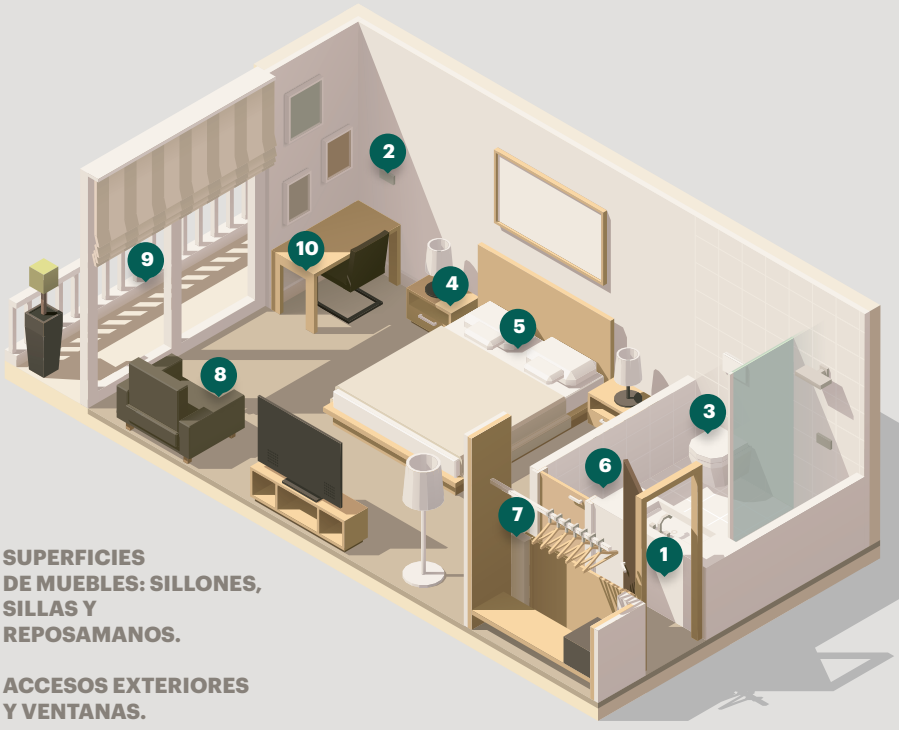
Mi habitación, mi templo

Nuevos Procesos de Limpieza Covid-19

- Maximización de los estándares de limpieza realizados por **Diversey** incluyendo nuevos equipos y productos.
- **Equipos de limpieza** con equipos de protección personal.
- **Protocolo adicional** con productos virucidas autorizados en zonas de desinfección profunda.
- Tras desinfección de la habitación se **sellan los artículos:** mando a distancia, vasos o dosificadores.

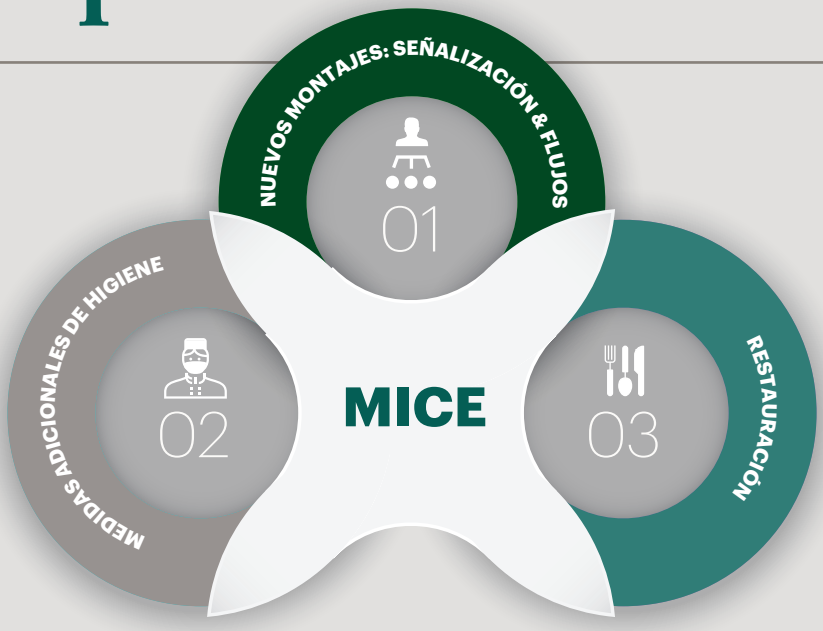
- **Precintado de la habitación** entre estancias de clientes por el personal de limpieza. Eliminado de toda la papelería.
- **Eliminado de todos los elementos de lavado en seco** (cojines, plaids).
- **Servicio de limpieza a elección del cliente** durante su estancia.
- **El minibar** se higieniza completamente por estancia o se ofrece el servicio "a la carta".

10 Zonas de Limpieza Profunda y Desinfección Extra



1. ACCESO A LA HABITACIÓN: PUERTAS Y POMOS
2. ELEMENTOS DE CONTROL DE TEMPERATURA Y LUCES.
3. BAÑO: INODORO, CONTROL DE DUCHA Y LAVABOS.
4. TELÉFONO Y MANDOS A DISTANCIA (PRECINTADO)
5. ROPA DE CAMA Y CABECEROS.
6. AMENITIES DE BAÑO: DOSIFICADORES (PRECINTADO)
7. ARMARIOS: PERCHAS. RESTO DE ELEMENTOS BAJO PETICIÓN.
8. SUPERFICIES DE MUEBLES: SILLONES, SILLAS Y REPOSAMANOS.
9. ACCESOS EXTERIORES Y VENTANAS.
10. MINIBAR, IN-ROOM SERVICE O VAJILLA: BAJO PETICIÓN.

Eventos, Reuniones y Grupos



- Nuevos conceptos de **espacio personal** y **distancia social** respetando en todo momento las normativas legales de cada país.
- **Flexibilidad** y evolución **de los nuevos montajes** con nuestras Signature Meeting Rooms (Flexi & Tech Rooms).
- **Sistemas de señalización** que **garantizan** el correcto **flujo** de los grupos, y la separación entre ellos y el resto de clientes: pantallas digitales, direccionales de suelo y catenarias.
- Fomentar las **aplicaciones digitales** (web check-in, H-mobile o Stay) en la relación del meeting planner con el conference manager del hotel.
- Hospitality Desk montados con **pantallas de protección y geles** con soluciones hidroalcohólicas e informaciones sanitarias básicas.

- Establecimiento de nuevos **aforos** con redistribución de mobiliario de los distintos espacios comunes (salas de espera y foyer) que mantiene la **distancia de seguridad** entre clientes gracias a la amplitud de los mismos.
- **Envío de información** detallada específica de su grupo en materia de desinfección, higiene y seguridad alimentaria.
- **EXPERIENCIAS DIGITALES:** **Visitas de inspección Virtuales y previsualización de montajes** a través de herramientas de diagramación en 3D acordes a la nueva normativa.

- **Protocolos y productos viricidas** en limpieza y climatización: Uso de alfombras desinfectantes para suela de zapatos y maletas a la entrada. Precintado de salas tras higienización.
- **Nuevos montajes:** agua embotellada de cristal por persona, precintado de cubertería y elementos de uso frecuente, la papelería se entrega bajo petición y precintados siempre que sea posible con materiales sostenibles.
- **Eliminación de todos los textiles** y reducción de elementos decorativos.
- **Dispensadores de geles** a la entrada de las salas, zonas comunes y aseos.

- **Sistema de APPCC** (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) actualizado de acuerdo al **contexto COVID-19.**
- Garantía de **servicios de restauración en salón privado** o en **zonas reservadas** del Restaurante para cada grupo.
- Posibilidad de **preparaciones para llevar** tanto de los menús de grupos, como de los restaurantes a la carta.
- **Se minimiza al máximo el autoservicio:** alternativas de un solo uso, emplatado individual o monodosis con tapa, y se elimina la manipulación por parte del cliente.
- **Coffee breaks y buffets** tipo Mercado siempre asistidos para evitar la manipulación del Cliente.
- **Estaciones y pop-up de Show Cooking** con servicio asistido fomentando los montajes al aire libre.

Key activities to protect health

New Extra Cleaning and Hygiene Measures

New cleaning equipment

Diversey has published new cleaning and disinfection protocols, including new cleaning equipment and products to be used from the arrival of customers until their departure in all touch points.

Special prevention plan

We have created a special prevention and maintenance plan for air conditioning, heating, refrigeration and water systems to guarantee air quality and the disinfection of terminal points and equipment.

Stay Safe Ambassador per hotel

An ambassador is appointed in each hotel to guarantee the implementation of the Stay Safe with Meliá programme.

Personal Protective Equipment

Specific personal protective equipment (PPE) and hygiene equipment. Training in food hygiene and health standards prior to opening for all employees.

Laundry procedures

A protocol has been defined for laundries for washing and collecting linen during the stay and after the customer's departure to avoid contamination.

Cleaning on request

Customers can decide whether they want to use the cleaning service during their stay. Cleaning will always be done when the customer is out of the room.

Seals on areas and articles

After disinfection of rooms and meeting rooms, all frequently used items (glasses and remote control) and the entrance to the room will be sealed.

Elimination of paper and waste bin

All paper and stationery in the room will be eliminated and a digital directory installed on the TV and the Meliá APP. The bathroom waste bin will remain and must have a lid, double bag and non-manual opening system.

Elimination of items that are dry cleaned

Decorative items that do not comply with new cleaning protocols (washing at more than 60º) will be eliminated. Example: cushions, plaid, etc.

Dispensers and prevention kit

Hydroalcoholic solution dispensers for hand cleaning will be placed in public areas. Mask and gloves are available for customers' use in some designated areas.

Key activities to protect health

New Personal Space: Social Distancing

Pre-arrival information

Before customers arrive, they will be contacted and told about all the measures being taken and what their stay will be like. This information will be available and updated on melia.com

New signage system

A new signage system to inform customers and indicate how spaces will be used and the need for social distancing.

Protective screens

Installation of protective screens in reception, desks and some dining room areas.

Training courses

New experiences: training courses to connect with customers in their new personal space. Focus on wellness.

Person responsible for customers' emotional well-being

Transformation of the Guest Experience Manager to enable management of emotional aspects of customer relationships due to the situation created by Covid.

Capacity reduction

A space management tool has been implemented to book and/or reduce capacity in restaurants, meeting rooms to guarantee social distancing and personal space.

Market-style and assisted buffet service

Two new procedures have been put in place: in some hotels the chefs and waiters directly served the customers, while in others our staff assit them by providing single used disposable gloves.

In room dining and takeaway-meal services

Room service is still available in every property following the new standards; in addition, some hotels do offer a takeaway service allowing customers to enjoy their food wherever they wish.

Virtual site inspections

Spazious has been implemented as a diagramming tool to design new room capacities and set-ups for the MICE segment and also allow virtual site inspections.

Training Hotels

We have created Training Hotels where we can test all the new protocols and prepare for opening.

Hygiene certification

Bureau Veritas will certify the hygiene, disinfection and quality standards in all operational processes

Digital concierge

Digital concierge through WhatsApp for individual and group customer service.

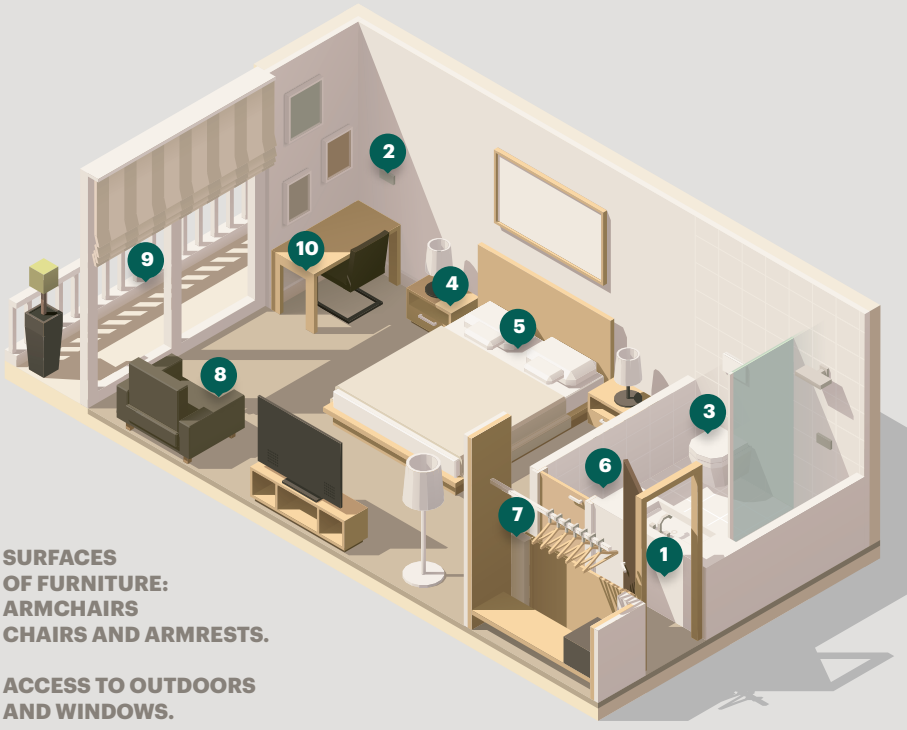
My room, my temple

New Covid-19 Cleaning Processes

- Maximisation of cleaning standards prepared by **Diversey** including new equipment and products.
- **Cleaning equipment** with personal protective equipment.
- **Additional protocol** with authorised viricidal products in deep disinfection areas.
- **Sealing items** after disinfecting the room: remote control, cups or dispensers.

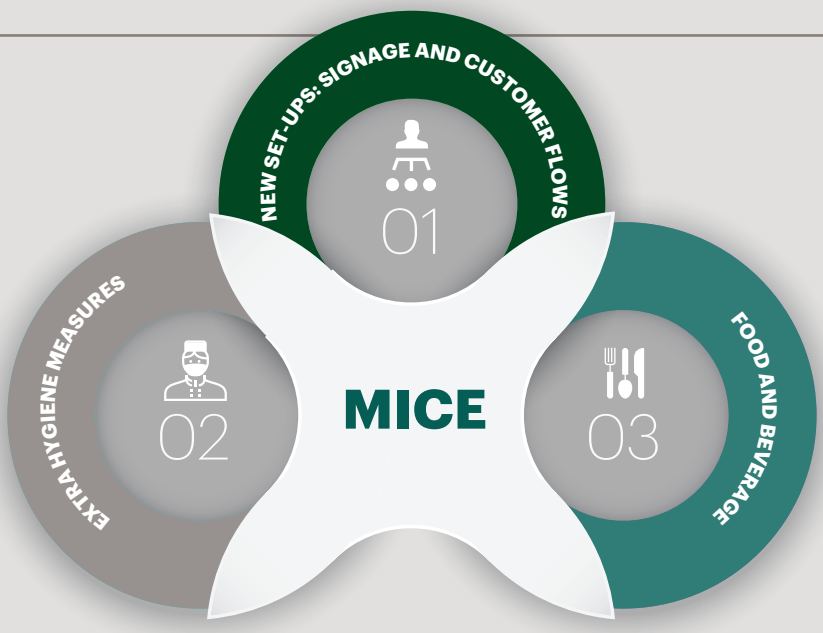
- **Sealing the room** between stays by different guests by the cleaning staff. Removal of all stationary.
- **Removal of items requiring dry cleaning** (cushions, plaids).
- **Cleaning service optional for guests** during their stay.
- **À la carte minibar.** In some hotels the minibar is refilled per stay, being fully sanitized after checkout.

10 Deep Cleaning and Extra Disinfection Areas



1. **ACCESS TO THE ROOM: DOORS AND DOORKNOBS**
2. **CONTROLS FOR TEMPERATURE AND LIGHTS.**
3. **BATHROOM: TOILET, SHOWER AND WASHBASIN.**
4. **TELEPHONE AND REMOTE CONTROLS (SEALED)**
5. **BED LINEN AND HEADBOARDS.**
6. **BATHROOM AMENITIES: DISPENSERS (SEALED)**
7. **WARDROBES: HANGERS. OTHER ITEMS ON REQUEST.**
8. **SURFACES OF FURNITURE: ARMCHAIRS CHAIRS AND ARMRESTS.**
9. **ACCESS TO OUTDOORS AND WINDOWS.**
10. **MINIBAR, IN-ROOM SERVICE OR CROCKERY: ON REQUEST**

Events, Meetings and Groups



- New concepts of **personal space and social distancing,** always respecting the legal regulations in each country.
- **Flexibility** and **new set-ups** with our Signature Meeting Rooms (Flexi & Tech Rooms).
- **Signage systems** that **guarantee** the appropriate **flow** of groups, and separation between them and other customers: digital screens, signs on the floor, stanchions and ropes.
- Encourage the use of **digital applications** (web check-in, H-mobile or Stay) in the relationship between the meeting planner and the hotel conference manager.
- Hospitality Desk with **protective screens,** hydroalcoholic gels and basic health information.
- Definition of new **capacity limits** and redistribution of furniture in the different public spaces (waiting rooms and foyer) ensuring **social distancing** between customers thanks to their larger size.
- Distribution of **detailed and specific information** to the group with regard to disinfection, hygiene and food safety.
- **DIGITAL EXPERIENCES:** **Virtual site inspections** and **set-up previews** using 3D diagramming tools and according to the new regulations.
- **Viricidal protocols and products** for cleaning and air conditioning: Use of disinfecting mats for shoe soles and suitcases at the hotel entrance. Sealing of rooms after cleaning and disinfection.
- **New set-ups:** glass bottle of water per person, sealed cutlery and frequently used items, stationery delivered on request and sealed whenever possible using sustainable materials.
- **Elimination of all textiles** and reduction of decorative items.
- **Gel dispensers** at the entrance to the rooms, public areas and toilets.
- **HACCP system** (Hazard Analysis and Critical Control Points) updated for the **COVID-19 context.**
- Guarantee of **catering services in a private dining room** or in a **reserved part** of the restaurant for each group.
- Possibility of **take-away options** both for group menus and à la carte restaurants.
- **Self-service minimised as much as possible:** single-use, alternatives, covered pre-served individual dishes, and eliminating food being handled by customers.
- **Single covered portions, market-style coffee breaks and/or fully assisted** services to avoid food being handled by customers.
- **Show-cooking stations and pop-ups** with service staff and encouraging outdoor events.

MELIÃ HOTELS INTERNATIONAL

Leisure at heart,
business in mind