



VOhotels

Vera Ospitalità Italiana

PROTOCOLLO COVID 19

Sicuri conVOI

IN BREVE

1 • CI PRENDIAMO CURA DI VOI



2 • CON LA NOSTRA ESPERIENZA



3 • IN 5 PASSI



CI PRENDIAMO CURA DI VOI

*Non vendiamo camere,
proponiamo esperienze autentiche.*



Sicuri conVOI



Questo è stato il punto di partenza per ripensare il concetto stesso di accoglienza, al nostro lavoro nella sua interezza.

Una vacanza VOIhotels vuole essere un momento bello e sereno per i nostri ospiti oggi come ieri, e offrire sicurezza a clienti e personale.

Abbiamo accettato la sfida di questo tempo studiando e mettendo in atto una serie di azioni centrate e strategiche per rendere il lavoro e la vacanza sicuri e soddisfacenti.

Le abbiamo riassunte in un **nuovo Protocollo, già attivo** in tutte le nostre strutture: **SICURI CON VOI**.

Non si tratta semplicemente di maggiore pulizia o gestione degli spazi, ma di lavorare in sinergia coi nostri ospiti per rendere il loro **soggiorno ancor più ricco di valore e di autenticità**. A tale scopo ogni processo del nostro servizio è stato rivisto e ricostruito, mettendo al centro la sicurezza e la serenità delle persone.

Abbiamo cura che vengano seguite tutte le misure previste nel Protocollo, e che esso sia sempre aggiornato al mutare delle condizioni generali, come indicato dalle organizzazioni sanitarie preposte.

CON LA NOSTRA ESPERIENZA

*VOIhotels, seguendo le linee guida dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) e dell'Istituto Superiore di Sanità (ISS), ha realizzato un **Protocollo di sicurezza** già operativo nei nostri Resort.*



Sicuri con VOI

Abbiamo lavorato con pool di esperti, interni ed esterni alle nostre strutture, perché ogni scelta fosse sicura ed efficace.



Abbiamo coinvolto docenti e ricercatori dei dipartimenti di economia e biomorph dell'**Università di Messina** che hanno curato in particolare aspetti di sicurezza del lavoro, dando a SICURI CON VOI solide basi scientifiche.



Safe Easy, società di consulenza esperta del settore ha collaborato alla stesura ed implementazione delle procedure operative secondo criteri tecnici rigorosi e pertinenti alle necessità.



Vireo, società di certificazioni di qualità e ambientali, ci ha affiancato nell'elaborazione del Protocollo SICURI CON VOI e nel programma di audit che garantissero controlli imparziali e costanti.

Il nostro obiettivo è la soddisfazione e la sicurezza di ospiti e lavoratori.

IN 5 PASSI

*Il Protocollo SICURI CON VOI è costruito attorno a **5 step**, tutti ugualmente necessari e rigorosamente seguiti che garantiscono l'efficacia delle azioni di tutela e allo stesso tempo rendono la vacanza in VOIhotels **ancora autenticamente Ospitalità Italiana**.*



Sicuri conVOI

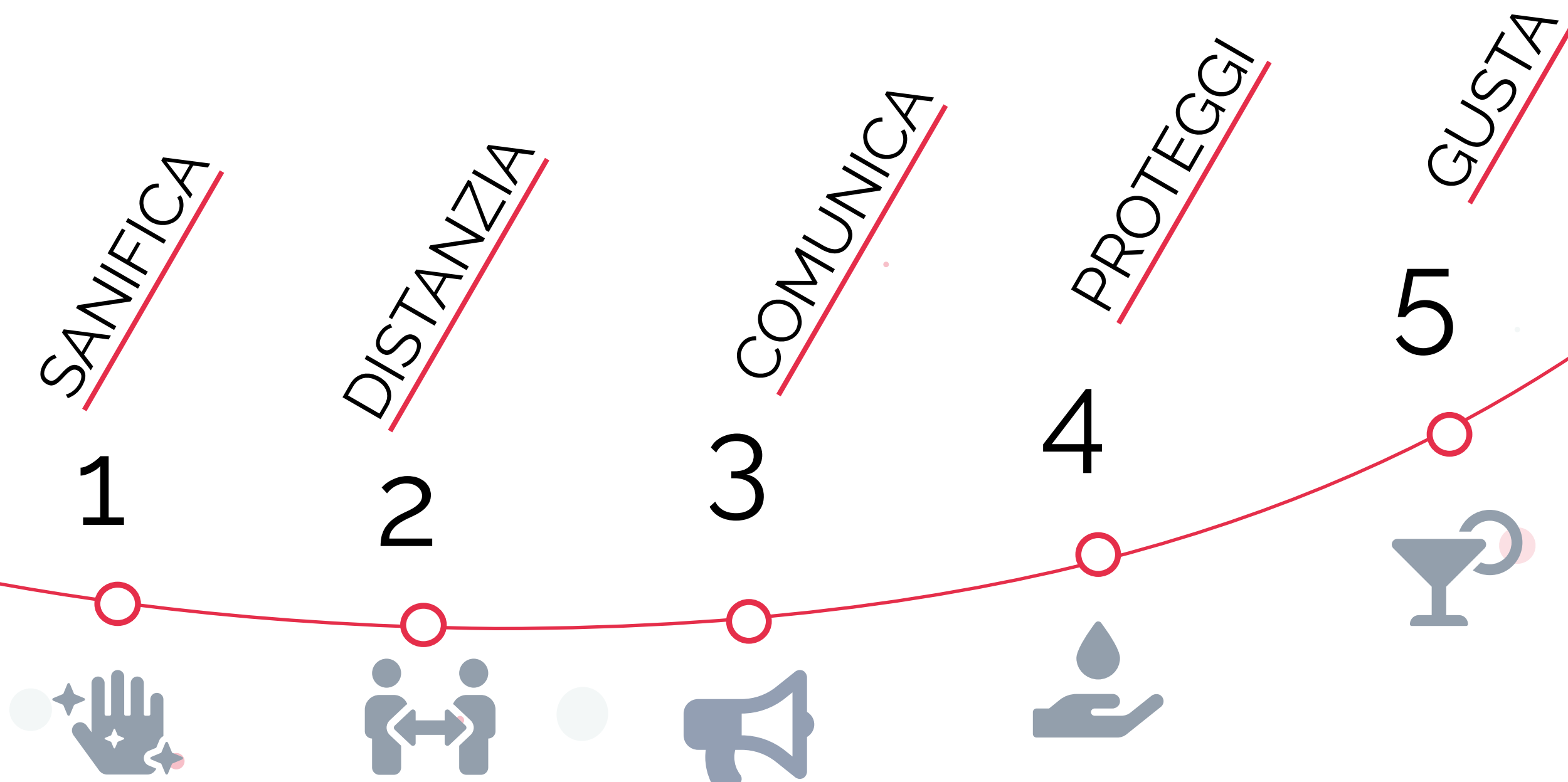
8.

IN 5 PASSI

Sicuri conVOI

Ogni passo racchiude numerose procedure, attenzioni, controlli e processi che ciascuno di noi è tenuto a seguire per il benessere proprio e delle persone che lo circondano. Si esprime in nuove modalità, cambiamenti a quella che era una routine consolidata di vacanza ma **garantisce sicurezza e allo stesso tempo offre un'esperienza di soggiorno piena di divertimento e relax.**

Aver minimizzato i rischi per il personale e per gli ospiti, e proporre procedure certe da seguire, è la nostra soluzione per rendere il lavoro e la vacanza sereni e sicuri.



I 5 passi
del Protocollo

Sicuri conVOI



PASSO 1 Sanifica



CAMERE

Nuove procedure di sanificazione ad ogni cambio ospite. Sanificazione di tutte le superfici della camera e dei tessuti. Le vostre stanze sono **pulite e sicure**.



AREE COMUNI

Prendere un aperitivo al tavolino e godersi il panorama è parte importante di una vacanza. Sanifichiamo ad ogni utilizzo tavolini e sedie, le aree comuni, i lettini della spiaggia. Usiamo per comunicarlo un semplice **segnaposto che significa "è sicuro"**, se è assente si può chiedere l'immediata sanificazione prima di sedersi.



GIOCHI

In VOIhotels sappiamo che i clienti più importanti sono proprio i più piccoli. Il Protocollo SICURI CON VOI ha una sezione **for kids** per assicurare loro la massima protezione. Tutti i prodotti che vengono utilizzati con loro per i giochi e le zone in cui stazionano vengono sanificate costantemente.



PASSO 1 Sanifica

PROCEDURE

- **Norme generali**

- Nuovo manuale operativo per pulizia e sanificazione
- Sanificazione dei filtri degli impianti di climatizzazione
- Sanificazione dei bagagli all'arrivo
- Verifiche periodiche con analisi di laboratorio

- **Spazi comuni e bar**

- Aerazione periodica locali
- Pulizia e sanificazione dei tavolini al termine di ogni utilizzo
- Sanificazione certificata con segnaposto di garanzia

- **Camere**

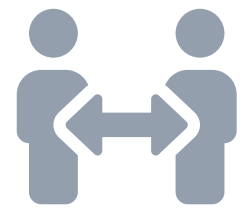
- Protocollo speciale per le camere di nuovi ospiti in arrivo
- Utilizzo di biancheria da lavanderia certificata
- Sanificazione quotidiana attrezzature per la pulizia

- **Piscina/Spiaggia**

- Controllo corretta disinfezione acqua
- Sanificazione lettini ad ogni cambio ospite
- Sanificazione certificata con fascetta di garanzia



IL PIANO D'AZIONE
"PULITO & DISINFETTATO"
PER LE STRUTTURE VOIHOTELS



PASSO 2 Distanzia



SPAZI

Abbiamo ampliato gli spazi comuni, e organizzato diversamente processi che richiedevano la vicinanza. Piscine e spiagge sono riallestite con spazi dilatati e oggetti sanificabili. Al ristorante come al mare **vicini ai propri familiari**, distanti dagli altri.



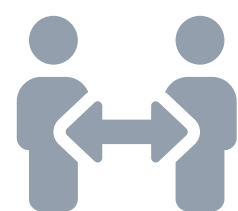
ON LINE

Web check in e No cash in house sono due servizi che abbiamo creato per favorire il distanziamento e semplificare la vita e la vacanza ai nostri ospiti. Più semplice, meglio.



INTRATTENIMENTO

Gli spettacoli potranno essere prenotati, questo eviterà affollamento. Le aree sportive e le zone giochi per bambini sono state organizzate riducendo il numero di accessi per favorire il distanziamento. **L'app** che abbiamo realizzato rende facile ogni scelta.



PASSO 2

Distanzia

PROCEDURE

- **Check in**

- Check in online prima dell'arrivo in hotel
- Gestione dei flussi in reception
- Apposita segnaletica per agevolare distanziamento

- **Piscina/Spiaggia**

- Lettini ed ombrelloni adeguatamente distanziati
- Controllo accessi all'area per evitare assembramenti

- **Bar/Ristorazione**

- Distanziamento tavoli e sedie
- Servizio organizzato su due turni se necessario
- Servizio al tavolo e menù su App





PASSO 3

Comunica



APP

Scegliere lo spettacolo, prenotare un tavolo, fare il check in, comunicare con la struttura e con il Covid Manager, con **pochi semplici gesti**.



CARTELLONISTICA

In tutte le aree interne ed esterne del resort dei pannelli con descrizioni semplici e intuitive ricordano e suggeriscono comportamenti idonei e sicuri con cui **godersi la vacanza**.



FORMAZIONE

I nostri dipendenti prima dell'apertura dei nostri Resort vengono formati da professionisti del settore sulle **nuove procedure** adottate da VOIhotels, ed effettuano un training specifico per la gestione in sicurezza di casi sospetti.



PASSO 3

Comunica

PROCEDURE

- **Comunicazione**

Cartelli per gli ospiti sulle norme di comportamento

Pagine informative sulla nuova App

Numeri utili ed informazioni sui protocolli al ricevimento

- **Formazione**

Training ai dipendenti prima dell'avviamento al lavoro

Manuale di procedure dettagliato per ogni reparto

Cartelli con istruzioni di base negli ambienti di lavoro

CARTELLONISTICA
PER IL PERSONALE INTERNO





PASSO 4 Proteggi



DPI

Gli ambienti comuni sono stati attrezzati con dispenser di gel igienizzante per ospiti e collaboratori. Passarlo sulle mani è un gesto che è diventato abituale e che protegge tutti. Il nostro personale inoltre indossa mascherine protettive. Vi sorrideremo con gli occhi, felici di potervi **ospitare in sicurezza**.



COVID MANAGER

VOIhotels per garantire tempestività nelle azioni ha formato un Covid Manager un Covid Manager **responsabile della gestione** del Protocollo. All'interno del suo staff c'è un medico e personale appositamente formato. Il Covid Manager è a disposizione degli ospiti per spiegare procedure e chiarire dubbi.



CONTROLLI

Per il nostro personale **test sierologici** e prima di ogni turno controllo della temperatura. Per le nostre strutture audit a sorpresa e in incognito effettuati da esperti della società di certificazione Vireo. È inoltre sempre garantita la **presenza di un medico** a maggior tutela degli ospiti



PASSO 4 Proteggi

PROCEDURE

- COVID Manager per controllare le procedure
- Rilevazione quotidiana della temperatura dei dipendenti
- Questionario per l'autocertificazione degli ospiti
- Utilizzo di DPI specifici per il rischio Coronavirus per tutti i reparti
- Stazioni per la sanificazione delle mani per gli ospiti e per i dipendenti
- Schermo protettivo per check in
- Utilizzo guanti per consegna bagagli
- Protocollo elaborato ad hoc da Vireo per VOIhotels
- Audit in campo a sorpresa e anonimi.



Travel with confidence

Criteri e Meccanismo di Verifica delle Misure Sanitarie COVID-19
nelle Strutture Ricettive e Ristorative di VOIhotels



Sezione M: Ristorante

- M1 - cartelli informativi sulle misure Covid specifiche per l'area
- M2 - verifica meccanismo gestione ingressi
- M3 - Disinfezione mani all'entrata e all'uscita
- M4 - eliminazione buffet ed altre funzioni in self-service (macchine caffè, strumenti a possibile contatto con le mani)
- M5 - Lavaggio regolare biancheria da tavola
- M6 - biancheria sporca posta in sacchi identificati
- M7 - verifica meccanismo di non contaminazione biancheria pulita con sporca (carrelli diversi, sistema di separazione)
- M8 - sanificazione giornaliera dei carrelli
- M9 - verifica messa in atto della procedura
- M10 - verifica corretto distanziamento tavoli
- M11 - Tavoli fissi con numero camera e turnazione nell'orario di apertura della sala

SISTEMA DI VERIFICA VIREO



PASSO 5
Gusta



RISTORAZIONE

Che i clienti possano **mangiare bene** e godersi il momento del pasto è il nostro obiettivo. Perché avvenga in sicurezza abbiamo dilatato orari e spazi fra i tavoli. Al posto del self-service i nostri ospiti saranno serviti al tavolo consultando il menu dall'app. E per chi vuole stare all'aperto può scegliere i nostri menu **da asporto**.



LIFE

I nostri spettacoli, le aree benessere sono state ripensate favorendo momenti individuali **sport e wellness**. Il servizio VOI Concierge propone agli ospiti esperienze sul territorio secondo procedure di prevenzione approvate dal Covid Manager VOI. Così possiamo garantire sicurezza anche nelle vostre escursioni lasciando intatta la sensazione di benessere che la vacanza VOIhotel genera.



BAMBINI

Non potranno mangiare insieme, per ora è un modo di avere cura di loro. Abbiamo moltiplicato attività, creato gruppi ancor più piccoli che ruotano nelle varie aree gioco. **La vacanza per loro sarà bellissima e sicura.**



PASSO 5 Gusta

- **Ristorazione**

- Menù riformulati per adattarsi al nuovo servizio
- Gestione degli ordini al tavolo a cura dello staff
- Gluten free ed intolleranze con servizio personalizzato

- **Life**

- Proposta di attività sportive individuali e contest a distanza
- Programmi di fitness ed attività olistiche

- Intrattenimento serale: più attrazioni in più momenti
- Spazi organizzati per il relax in sicurezza

- **Bambini**

- Differenziazione per fasce d'età
- Piccoli gruppi con più assistenti
- Più attività in contemporanea per evitare assembramenti

FAQ

- **Come è organizzata la colazione?**

Abbiamo predisposto un buffet di prodotti (fette biscottate, yogurt, biscotti) in pratiche monoporzioni monodose.

I croissant appena sfornati e le bevande calde vengono serviti direttamente al tavolo ed è possibile ordinare al cameriere il menù caldo dolce o salato.

- **Il servizio di bevande ai pasti si effettua da dispenser o sono portate dal cameriere?**

Le bevande ai pasti vengono servite dal cameriere.

- **Come funziona la scelta delle portate dei pasti?**

Il menù giornaliero si può consultare attraverso l'app

- **È possibile fare il check-in e saldare tessere club e tassa di soggiorno prima dell'arrivo in struttura?**

Si può saldare tutto il conto, compresa tassa di soggiorno e tessera club direttamente on line.

Verrà inviato ai clienti che hanno prenotato un link che consentirà di completare tutte le operazioni di check-in on line

- **Chi ha fatto check in on line deve comunque fare la fila?**

I clienti che hanno fatto il check in on line devono comunque recarsi al banco del ricevimento per il riconoscimento ed il consenso al trattamento dei dati. Ma abbiamo creato per loro un canale privilegiato salta fila.

- **I servizi VOI concierge come si svolgeranno?**

I servizi VOI concierge prevedono un programma ridotto.

Sono stati controllati tutti i fornitori e le destinazioni da visitare ed è disponibile un elenco di ristoranti e attrazioni certificate dove poter andare autonomamente.

- **Le strutture conserveranno la stessa capienza degli anni precedenti?**

Il riempimento delle strutture viene tenuto sotto controllo e gestito caso per caso, così da poter comunque garantire la fruizione dei servizi senza creare assembramenti consentendo agli ospiti di usufruire degli ampi spazi a disposizione nei nostri resort.

- **Come funziona l'accesso alle piscine?**

I lettini in piscina saranno posizionati nel rispetto delle disposizioni delle autorità preposte sia per quanto riguarda il distanziamento tra un let-



tino e l'altro sia per quanto riguarda la densità di occupazione (7 mq a persona). Quando i lettini saranno tutti occupati non sarà più possibile accedere alla piscina. Abbiamo provveduto ad ampliare, laddove possibile, lo spazio a disposizione per i solarium delle nostre piscine in modo da poter ospitare un numero maggiore di ospiti. La limitazione dei 7 mq a persona vige anche per la superficie di acqua a disposizione di ogni cliente dentro la piscina. I nostri assistenti bagnanti sono stati formati per regolamentare gli accessi all'acqua in modo da evitare assembramenti. La capienza massima delle piscine sarà evidenziata con apposita cartellonistica.

- **Occorre prenotare la spiaggia?**

Non cambiano le regole per la fruizione delle nostre spiagge, nei resort dove era necessaria la prenotazione occorrerà prenotare la postazione anche quest'anno, nei resort dove non era necessario rimarranno vigenti le medesime regole degli anni precedenti.

- **Si possono prenotare gli spettacoli? E se non c'è posto?**

Gli spettacoli vengono replicati più volte nel corso della stessa giornata e più volte nel corso della settimana. La prenotazione agli spettacoli avviene tramite l'app.

Non c'è il rischio di perdersi qualcosa: l'offerta di intrattenimento serale è stata moltiplicata, e nella stessa sera ci sono più eventi in contemporanea.

- **I clienti devono indossare la mascherina in resort?**

Le disposizioni del governo impongono che all'interno dell'albergo e quando ci si muove nel ristorante si debba indossare la mascherina. Non è però previsto tale obbligo negli spazi aperti, in spiaggia e in piscina. Vale in ogni caso la regola generale che deve essere utilizzata ogni qualvolta non sia possibile osservare la distanza interpersonale di 1 mt.

- **Che vuol dire sanificazione? Cosa è cambiato rispetto a prima?**

Per la pulizia vengono utilizzati prodotti che contengono i principi attivi indicati dall'Istituto Superiore di Sanità come efficaci nella lotta al coronavirus. I principi attivi sono tre: ipoclorito di sodio, etanolo e perossido di idrogeno, a seconda delle superfici da pulire viene utilizzato un principio piuttosto che un altro. Le nostre donne delle pulizie hanno un programma di pulizie definito dal nostro protocollo che prevede l'utilizzo di questi prodotti quotidianamente. Inoltre, quando la camera viene preparata per l'arrivo di un nuovo cliente, oltre alla normale procedura, viene effettuata anche la disinfezione di cuscini, copriletti e tende.

Per i clienti che preferiscono evitare l'ingresso di personale di pulizia in camera possiamo prevedere l'opzione della sola consegna quotidiana degli asciugamani e del cambio di biancheria da letto a metà settimana. Le pulizie vengono controllate a campione quotidianamente e vengono svolti a campione dei tamponi per verificarne l'efficacia.

CONCLUSIONE

Il lavoro intenso fatto in questi mesi, che ha portato alla realizzazione del Protocollo SICURI CON VOI, è stato la risposta alla domanda se sia ancora possibile trascorrere una vacanza all'insegna della Vera Ospitalità Italiana.

Abbiamo cambiato tanto perché non cambiasse per i nostri ospiti **l'esperienza di bellezza e divertimento** che fanno con noi.

Noi siamo pronti. Vi aspettiamo, siamo sicuri con VOI.



info@voihotels.com | +39 06398061