



PROTOCOLO HOSPITALIDAD POST COVID-19

Saludos desde VIK hotels Group en el Caribe!

Estimado socio,

Después de lidiar con la pandemia de COVID-19 durante meses, estamos preparados para la reapertura de nuestro resort para el 13 de noviembre 2020.

Todos nos encontramos en aguas desconocidas debido a la realidad de la pandemia que nos ha sobrevenido, sin embargo, nuestra principal prioridad siempre es el bienestar de los miembros de nuestro personal y nuestra clientela, por lo tanto, nos gustaría compartir con ustedes todas las medidas que se implementarán, asegurando unas vacaciones seguras para nuestros visitantes y miembros del personal.

Los procedimientos implementados siguen las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y las autoridades locales. Para asegurar una implementación óptima, capacitación y eficiencia continua, nuestro resort está trabajando de la mano de compañías expertas como CRISTAL, HIMAX y DIVERSEY para asegurarnos de cumplir con el más alto nivel de estándares y asegurar continuamente un ambiente de resort cómodo y seguro.

Los reglamentos y procedimientos más importantes que se implementarán para la reapertura de nuestro Resort son los siguientes:

- Solicitar el sistema POSI - CHECK de CRISTAL Int. Estándares (www.cristalstandards.com) para capacitar a nuestro personal para implementar y operar con todos los procedimientos sanitarios de seguridad correspondientes en todo nuestro resort y asegurar que dichos procedimientos permanezcan aplicados en sus más altos estándares.
- Trabajar con protocolos, equipos y materiales aprobados internacionalmente para certificar un entorno de Resort COVID -19 SAFE.

- Se encontrarán alfombras desinfectantes en todas las entradas de huéspedes al resort y se implementarán túneles de desinfección en las entradas de los empleados.
- Se reforzarán los protocolos generales de limpieza y desinfección.
- Se instalarán y colocarán dispensadores de desinfectante para manos en todas las áreas del complejo y dentro de las habitaciones para el uso y la comodidad de nuestros huéspedes.
- Se realizarán controles de temperatura con termómetros infrarrojos a los empleados, proveedores e invitados, especialmente en las áreas de entrada y espacios cerrados, como restaurantes, gimnasio, spa, área para niños, etc.
- El uso de máscaras será obligatorio para el personal de todos los departamentos y también estará disponible al momento del registro para nuestros huéspedes.
- Ampliaremos los servicios médicos para preservar la salud de nuestros huéspedes y nuestros empleados y tendremos disponibles pruebas de detección COVID-19 rápidas para cuando sea necesario.
- Implementación del sistema de señalización adecuado que se colocará en todo el hotel para mantener a todos informados y al tanto de las regulaciones vigentes para asegurar el distanciamiento social. Tanto para nuestros huéspedes como para nuestros empleados
- Esta distancia será de al menos 2 mts (6 pies) entre las unidades familiares
- Esta distancia será monitoreada especialmente en las áreas donde puede haber una mayor concentración de personas, como restaurantes, área de recepción, piscinas o zonas de playa. Se ajustará la distancia entre las sillas de playa / piscina, las sillas de restaurante y las mesas, y se colocarán marcas que indiquen la distancia que se debe mantener.
- El horario de atención se ampliará para hacer frente a la reducción del espacio disponible para sentarse en los restaurantes
- Alentaremos el uso de reservas para diferentes servicios, especialmente para restaurantes, así como el área de deportes acuáticos, entre otros.
- Estamos revisando y adaptando todos los procedimientos operativos y manuales de calidad para continuar ofreciendo los más altos estándares de seguridad para nuestras ofertas de alimentos y bebidas.
- Se establecerá un número máximo de personas en bares y restaurantes, así como un sistema de citas para controlar el acceso a estas áreas. Los invitados también

serán acompañados a sus mesas que se colocarán previamente con vajilla, cubiertos, cristalería y servilletas completamente desinfectadas.

- El servicio se adaptará a la nueva realidad, de tal manera que ahora se priorizarán porciones individuales. El consumo de envases de un solo uso, se ofrecerá el servicio de bebidas en la mesa. Se promocionará un servicio a la carta y cocina en vivo personalizada.
- La ventilación de la habitación se intensificará para garantizar el flujo de aire puro a través de toda la habitación y nosotros implementaremos métodos de desinfección COVID - SAFE en las habitaciones para mejorar el descanso y el bienestar de nuestros Huéspedes.
- También brindamos a nuestros empleados el equipo de protección necesario y ofrecemos capacitación obligatoria específica a todos los empleados y asociados. Como tal, nuestro personal, además de cumplir con todas las normas de seguridad, desinfección y limpieza antes y después de cada servicio, estará completamente capacitado para resolver cualquier tipo de situación o pregunta de nuestros Huéspedes.
- Nuestros protocolos pueden estar sujetos a cambios en caso de que las autoridades locales de salud alteren cualquier estándar o procedimiento con respecto a estos protocolos que todos debemos cumplir.

Queremos agradecerle por su inestimable apoyo, colaboración y compromiso durante este momento complicado para todos. Tenemos la esperanza de que todo esto pasará muy pronto, la gente comenzará a viajar nuevamente y, una vez más y con su ayuda, continuaremos cumpliendo con las expectativas de nuestros clientes y brindando vacaciones memorables en un entorno seguro.

Sinceramente,

