

Programa de Transformación de la Experiencia del Cliente en el contexto Covid-19

STAY SAFE WITH MELIÁ

Resumen Ejecutivo

Contexto

Ante la situación insólita de Covid-19, **Meliá Hotels International** ha desarrollado una **estrategia de transformación** de la operación basada en las siguientes premisas:

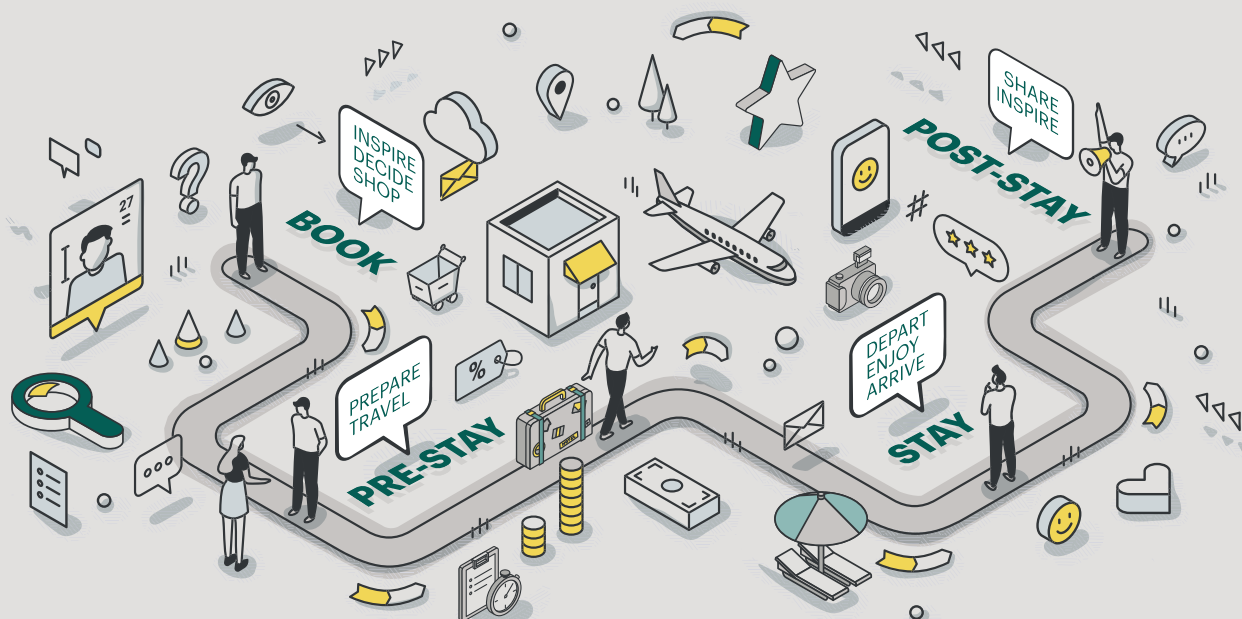


El **Customer Journey Map** se establece como hilo conductor para la aportación de valor en cada una de las interacciones del cliente, utilizando diversas fuentes para garantizar una visión 360° y máximo rigor durante todo el proceso:

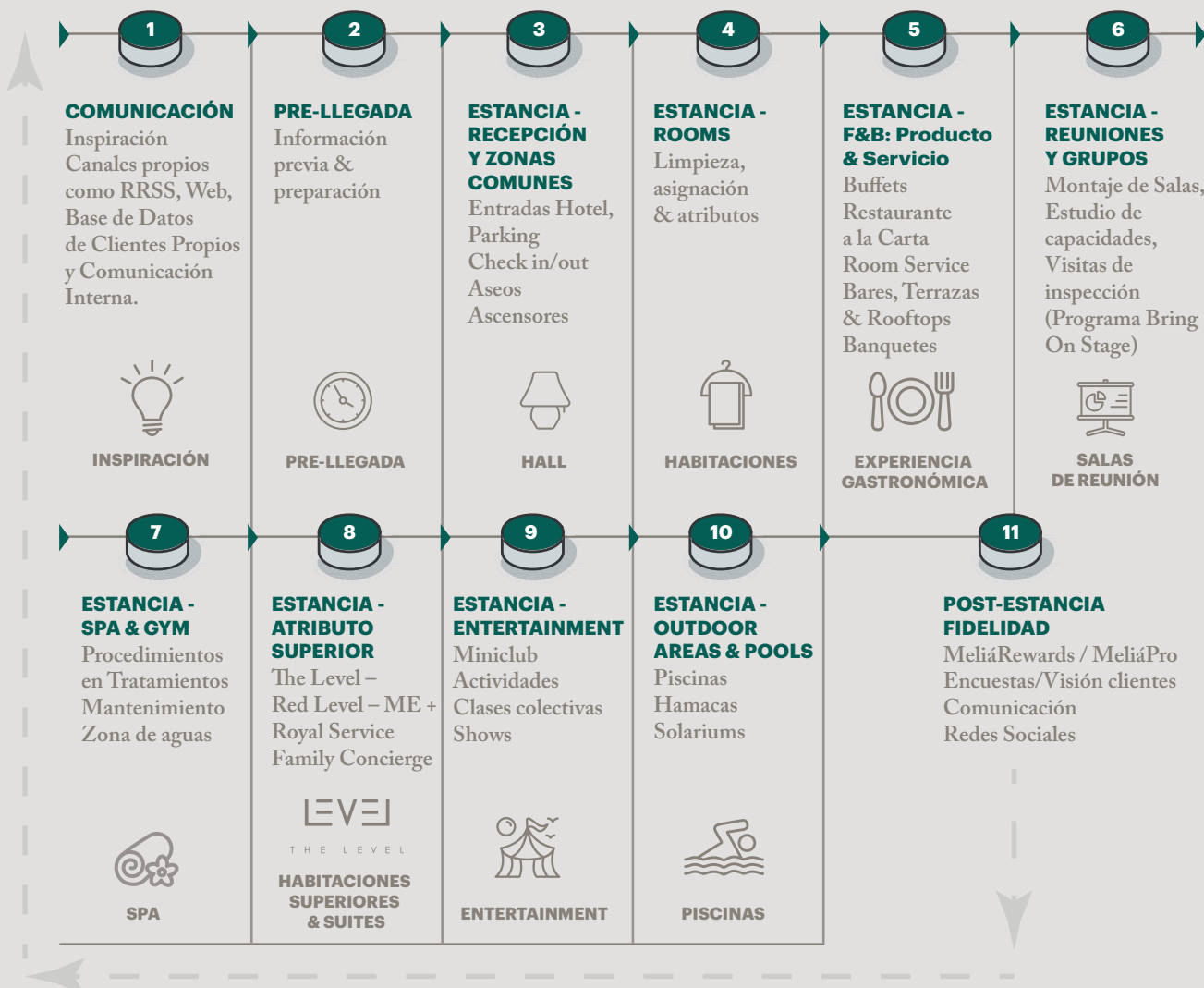


Customer Journey Map

METODOLOGÍA



Áreas de actuación



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 papelería

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 papelería 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 60°). Ejemplo: cojines, plaid, etc.

Dosificadores y Kit de prevención

Se incorporan dosificadores de soluciones hidroalcohólicas para manos en las zonas comunes. El cliente que lo desee podrá adquirir un kit de prevención (mascarillas, guantes y gel).

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, nuevos 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 piscinas) y gestionar reservas, garantizando la distancia y el nuevo espacio personal.

Evolución del Buffet: tipo mercado

Adaptamos nuestros buffet a formato Mercado, manteniendo una amplia variedad de tipos de comida donde nuestros expertos cocineros servirán a los Clientes. Buscando una optimización de los flujos y la menor manipulación de la comida.

Nuevo servicio de comida para llevar

Se desarrolla un concepto "para llevar" para que el Cliente pueda disfrutar de su comida donde lo desee (playa, habitación, etc).

Visitas de inspección virtuales

Se implementa Spacious, 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 **sellado de artículos**: mando a distancia, vasos o dosificadores.



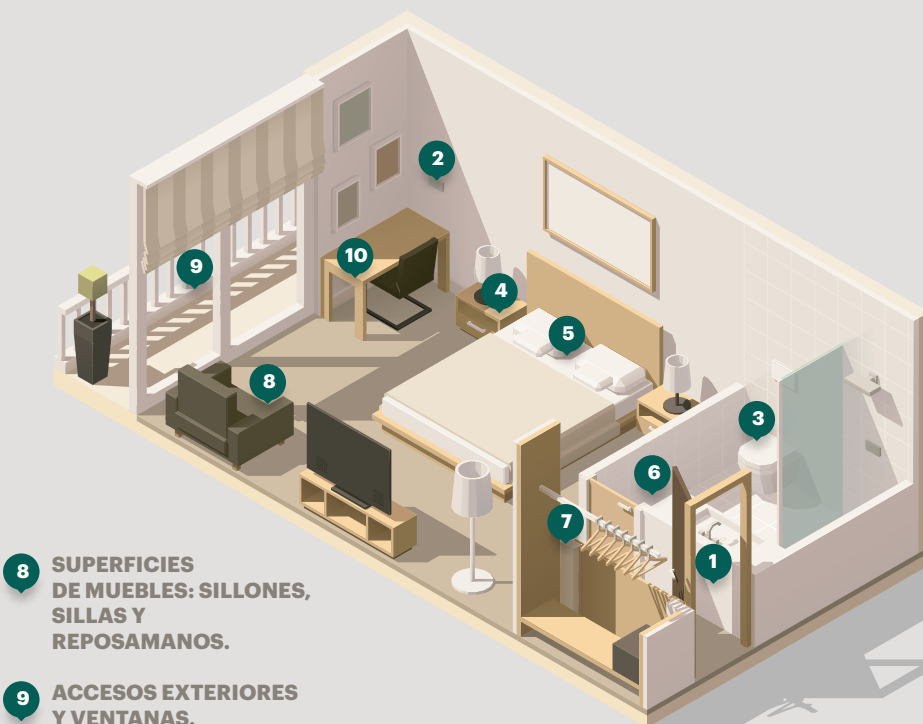
Precintado de la habitación entre estancias de clientes por el personal de limpieza. Eliminado de toda la papelería.

Eliminado de todos los elementos de lavado en seco (cojines, plaids).

Servicio de limpieza a elección del cliente durante su estancia.

Minibar a la carta.

10 Zonas de Limpieza Profunda y Desinfección Extra



8 SUPERFICIES DE MUEBLES: SILLONES, SILLAS Y REPOSAMANOS.

9 ACCESOS EXTERIORES Y VENTANAS.

10 MINIBAR, IN-ROOM SERVICE O VAJILLA: BAJO PETICIÓN.

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.

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.

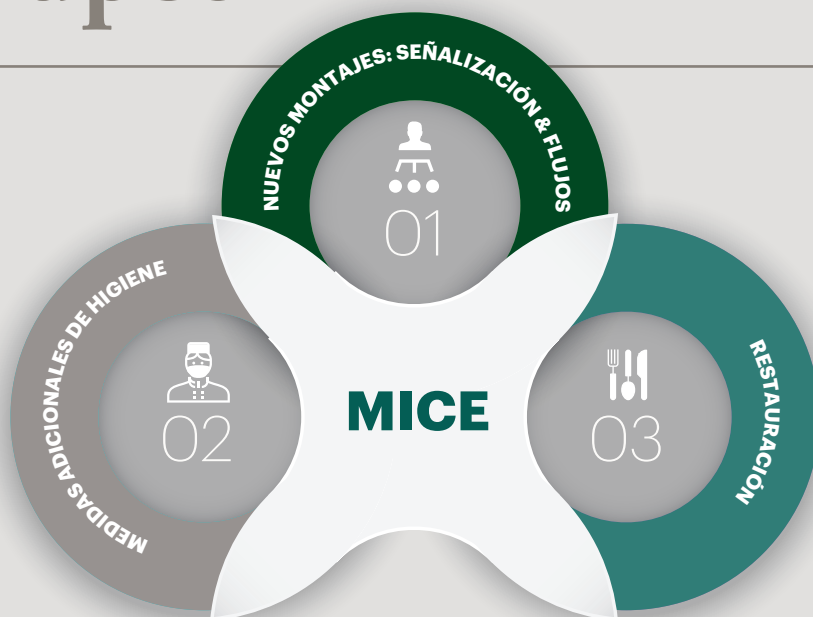
Garantía de servicios de restauración en salón privado o en zonas reservadas del Restaurante para cada grupo.

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.



El nuevo decálogo de la confianza:

¿POR QUÉ SEGUIR CONFIANDO EN MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL?

1

Nuestra **trayectoria de más de 60 años de liderazgo** en el sector hotelero, con un equipo humano con demostrada capacidad de adaptarse y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

6

Por rodearnos de los mejores **partners de reconocido prestigio** en higiene, certificación y tecnología que garantizan la seguridad y defensa de la salud de nuestros clientes y colaboradores.

2

La más absoluta **defensa de la salud para nuestros clientes, colaboradores y partners** aplicando rigurosamente las recomendaciones de salud y seguridad de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y las autoridades competentes de cada país.

7

La **escucha activa** hacia nuestros clientes finales como intermediarios (B2B y MICE) a través de encuestas y focus groups donde incorporemos y validemos su visión.

3

La **experiencia** adquirida por los equipos en Asia con la superación de crisis similares precedentes, el trabajo realizado en los hoteles medicalizados y hoteles con servicios esenciales donde no se ha registrado ni un solo contagio.

8

La creación de **hoteles piloto** para el **entrenamiento** de la nueva realidad que nos permite testar “in situ” las medidas de seguridad y salud, higiene y distanciamiento social.

4

La **directa involucración** en la redacción de los nuevos protocolos encargados por las Autoridades Competentes para el territorio español.

9

Las **dimensiones y espacios** de nuestros hoteles que nos permiten prestar los servicios acordes a la nueva demanda de distanciamiento social y espacio personal (cliente individual y grupos).

5

La creación de **nuevos equipos de trabajo multidisciplinares** liderados por el Executive Comité de la Compañía así como por contar con responsable máximo de implantación de los nuevos protocolos de seguridad y salud, higiene y seguridad alimentaria.

10

La **innovación y transformación digital** que recoge soluciones que permiten las interacciones entre clientes y colaboradores en esta nueva realidad garantizando su seguridad.



Sustainability Award
Gold Class 2020

MELIÁ HOTELS
INTERNATIONAL

Leisure at heart,
business in mind

