

Responsabilités des employés

Hygiène des mains

L'hygiène personnelle et le lavage fréquent des mains au savon sont essentiels.

Tous nos employés ont reçu une formation concernant les protocoles de sécurité et d'hygiène COVID-19 approuvés par notre gouvernement et notre ONSP (Organisation nationale de la santé publique). De plus, l'hôtel est certifié par l'agence de santé et de sécurité Cristal, une formation plus détaillée a été dispensée aux équipes de première ligne en contact fréquent avec les clients, telles que le service de Housekeeping, la restauration, le front office, la maintenance et la sécurité.

Tous les employés reçoivent tous les EPI (équipements de protection individuelle) nécessaires. Les équipes de première ligne telles que – Housekeeping, Front Office, Restaurants, Sécurité, Maintenance sont tenues de porter le masque et les gants pendant leur service.

L'intérieur du bâtiment La fréquence de nettoyage et de désinfection augmentera dans les zones principales de l'arrière de la maison, en mettant l'accent sur le réfectoire des employés, les entrées des employés, les vestiaires, les toilettes des employés, les cuisines, le bureau des directeurs.

Des panneaux de signalisation seront installés à l'intérieur du bâtiment afin de rappeler aux employés la bonne façon de porter et de manipuler les masques faciaux, l'utilisation des gants, le lavage fréquent des mains afin d'éviter de se toucher le visage.

Il sera rappelé aux employés d'éviter de se toucher le visage, de garder une distance physique d'au moins 1,5 m avec des clients et les autres employés

Les chariots de ménage seront désinfectés après chaque quart de travail

Les équipements partagés seront désinfectés avant, pendant et après chaque utilisation. Cela comprend les téléphones, claviers, ordinateurs et autres appareils de communication, les terminaux de paiement, les ustensiles de cuisine, les équipements de restauration tels que les machines à café, les outils d'ingénierie, les équipements de nettoyage, les clés de sécurité et tout autre élément de contact direct utilisé dans tout l'hôtel.

Réfectoire du personnel Un horaire sera établi avec un maximum de 6 personnes par tranche horaire.

Contrôles thermiques Contrôles thermiques réguliers pour tous les employés. En cas de température supérieure à 37,2 °C, il sera demandé de rentrer chez soi.

Nos employés ont reçu des instructions claires sur la manière de réagir rapidement et de signaler tous les cas de COVID-19 sur la propriété. Les employés ont pour instruction de rester chez eux s'ils ne se sentent pas bien.

A l'attention des clients

Climatisation Les unités de chambres seront nettoyées conformément aux protocoles de l'ONSP

Tous les clients seront soumis à un contrôle thermique (protocoles obligatoires de l'ONSP) et devront utiliser un désinfectant pour les mains à leur arrivée. Une signalisation appropriée dans l'ensemble de nos locaux indiquera les principales exigences en matière d'hygiène et de santé, telles que la distanciation physique, l'utilisation des ascenseurs, etc.

L'application mobile de l'hôtel et TUI Blue Il sera recommandé à tous les clients de télécharger l'application mobile de l'hôtel ou l'application TUI Blue avant leur arrivée. Cette application mobile sera utile dans les domaines suivants tels que : réservation de cours de cocktail, réservation de leçons de cuisine, annuaire des hôtels, services d'entretien ménager, réservations en ligne pour les repas, réservation de dégustations de vin, procédure de départ tardif

Toutes les informations du répertoire des clients, telles que le Plan de l'Hotel, les repas en chambre (Room Service), les expériences en ville, les services de conciergerie, seront répertoriées dans l'application mobile de l'hôtel et dans l'application TUI Blue. Pour plus de détails, veuillez contacter le membre de l'équipe de la réception

Tous les halls d'entrée et les restaurants devront être ouverts en permanence pour permettre la circulation de l'air. Le système de climatisation sera suspendu

Horaire d'arrivée et départ des clients Heure de départ : 11h00 / Heure d'arrivée : 15h00 afin de garantir un nettoyage en profondeur entre les heures de départ et d'arrivée

Produits et protocole de nettoyage Notre hôtel utilise des produits de nettoyage et suit des protocoles qui répondent aux directives de l'ONSP et sont approuvés pour l'utilisation et l'efficacité contre les virus, les bactéries etc.

La carte de crédit Le paiement par carte de crédit sera recommandé et renforcé

Front Office

- Des écrans de protection seront installés à la réception entre les clients et les membres de l'équipe
- Les clés des chambres seront désinfectées et présentées en toute sécurité lors de l'enregistrement
- Des désinfectants électroniques pour les mains seront installés à la disposition de tous les clients
- Signalisation au sol afin de respecter la distanciation sociale
- Chaises longues à 1,5 m pour assurer la distanciation sociale

Panneaux de signalisation

- Rappels de santé et d'hygiène dans toute la propriété, y compris la manière correcte de porter et de manipuler les masques faciaux, de se laver les mains, de respecter la distanciation sociale et d'utiliser les distributeurs de désinfectant
- Signalisation au sol afin de respecter la distanciation sociale
- Les écrans de télévision des lieux publics (lobby) seront également utilisés pour la messagerie et la communication des clients

Chambres Nettoyage et désinfection des chambres selon le protocole de sécurité et d'hygiène COVID-19 approuvé par l'ONSP, avec une attention particulière pour les objets très sensibles comme le téléphone, les télécommandes de télévision, les sièges de toilette, les poignées de porte et de meuble, les interrupteurs, les panneaux de contrôle de la climatisation, les porte-bagages, les poubelles et les sols. Tous les articles de bureau, stylos et crayons, etc. seront suspendus de la chambre.

Les télécommandes de télévision et les panneaux de commande de la climatisation doivent toujours être enveloppés dans une housse à usage unique.

L'utilisation de la salle de gym par capacité stricte avec un maximum des personnes en même temps. Les clients sont tenus de se désinfecter les mains une fois entrés dans la zone, avant et après chaque utilisation de l'équipement. Un nettoyage fréquent et régulier de la zone sera effectué quotidiennement. L'utilisation de serviettes est obligatoire et fournie par l'équipe d'accueil du Spa, celle-ci sera déposée dans la chambre après son utilisation.

Ascenseur des clients de l'hôtel Un programme régulier et fréquent est en place pour désinfecter régulièrement les panneaux de boutons et la cabine. Des panneaux seront installés pour expliquer les procédures actuelles. Un seul client par ascenseur ou un couple partageant la même chambre sera autorisé

La carte-clé sera fournie par le front office. Toutes les cartes-clés seront désinfectée et placées dans le dossier des cartes-clés

Linge de maison/linge de toilette Tous les draps et les serviettes de toilette seront changés tous les trois jours et lavés à haute température conformément aux directives de l'ONSP. Veuillez vous référer à l'application de l'hôtel si vous avez besoin d'une fréquence de changement différente

Les bagages seront portés par notre groom. La voiture de club sera désinfectée par notre groom après chaque utilisation.

Trousse médicale. Une trousse médicale complète est disponible à la réception de l'hôtel et peut être utilisée par le client. Elle contient un désinfectant, un masque facial jetable, des gants à usage unique

L'application mobile sera utile dans les domaines suivantes : réservations en ligne pour les repas, annuaire des hôtels, réservation de dégustations de vin, réservation de cours de cocktail, réservation de cours de cuisine et procédure de départ tardif

Distanciation physique Il sera conseillé aux clients de préserver une distanciation physique d'au moins 1,5 m des autres groupes de personnes ne voyageant pas avec eux lorsqu'ils se tiennent à la réception, utilisent les piscines ou circulent dans la propriété. Les tables des restaurants et des salons seront également disposées de manière à garantir une distance appropriée.

Fonctionnement des piscines Selon le protocole de sécurité et d'hygiène COVID-19 approuvé. Les chaises longues doivent être désinfectées après chaque utilisation. Les chaises longues doivent être placées à une distance appropriée. 2,0 m par jeu de deux. Les bureaux seront accessible de 10.00 à 12.00 & 16.00 à 18.00 pour le renouvellement des serviettes.

Espaces publics à l'intérieur et à l'extérieur La fréquence de nettoyage et de désinfection a été augmentée dans tous les espaces en mettant l'accent sur les surfaces de contact fréquent, notamment la réception, le bureau des relations avec les clients, les ascenseurs et les boutons de ceux-ci, les poignées de porte, les salles de bain publiques, les clés des chambres, les rampes d'escalier, les surfaces de repas et les sièges. Il sera fortement recommandé à tous les clients d'utiliser les toilettes de leur chambre et non les toilettes publiques.

Le remplissage du Mini Bar a été suspendu. Au lieu de cela, un minibar entièrement rempli est disponible à l'enregistrement

Utilisation du spa uniquement sur rendez-vous. Procédure de fonctionnement selon le protocole de l'ONSP. Pour plus de détails, veuillez contacter l'équipe d'accueil du Spa.

Poubelles publiques sans contact à utiliser pour les équipements sanitaires à usage unique

Des distributeurs de désinfectant pour les mains sans contact seront placés dans tout l'hôtel, dans tous les étages des chambres, à la réception, dans les salles de réunion, à la piscine, dans les salles de sport et de spa, dans les toilettes publiques.

Nourriture et boissons

Les tabourets de bar sont suspendus, les clients ne sont pas censés s'allonger sur le bar

Protocole de nettoyage et désinfection

- Les protocoles HACCP s'appliquent à l'ensemble de la production et des services alimentaires
- Les stations de service et de boissons seront utilisées uniquement par le personnel de service, elles seront nettoyées et désinfectées selon un horaire régulier à la fin de chaque séance de service
- Les terminaux de point de vente doivent être nettoyés après chaque session de service
- Les tables à manger, les dessus de bar, les chaises, etc. doivent être désinfectés après chaque utilisation
- Les conteneurs de stockage doivent être désinfectés avant et après chaque séance de service

- Les postes de préparation des aliments, des boissons et du café doivent être désinfectés avant et après chaque séance de service
- Les cuisines doivent être nettoyées et désinfectées en profondeur au moins une fois par jour

La distanciation physique

- Hôtesse et restaurateurs pour gérer la distance physique aux entrées.
- Tables et chaises à utiliser avec une distance physique appropriée entre chaque famille ou groupe de voyageurs (2 m selon les directives de l'ONSP).

Restaurants

- Le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner seront servis sous forme de buffet, dans le respect des règles d'éloignement physique, sur rendez-vous dans des créneaux horaires et le service se fera par un membre de notre personnel qualifié
- La mise en place de la table sera complétée à l'arrivée du client
- Le service de serviettes en tissu est suspendu et remplacé par des serviettes à usage unique
- Les menus sur papier ne seront disponibles que sur demande du client
- Les menus numériques seront disponibles sous l'application mobile de l'hôtel

Le service en chambre est assuré par un équipement à usage unique. Aucun supplément n'est appliqué pour ce service. Menu du service en chambre disponible sous Hotel's App et TUI Blue App

Fournisseurs de biens et de services

- Les entrepreneurs et les fournisseurs de biens et de services doivent suivre des mesures similaires en matière de santé et de sécurité afin d'assurer le bien-être de tout le monde
- Aucun accès n'est autorisé dans l'enceinte de l'hôtel. Toutes les marchandises seront livrées à l'entrée de la zone de réception de l'hôtel par l'entrepreneur fournisseur uniquement
- Les objets doivent être désinfectés avant leur expédition interne

VIP lounge service

En raison du protocole d'hygiène de l'ONSP, le service des boissons est suspendu