

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN COVID19 PARA HUÉSPEDES ZAPATO AMARILLO B&B EN PUERTO OCTAY



Puerto Octay , Noviembre 2020.

1.- OBJETIVOS

- Transmitir la información pertinente a los huéspedes con respecto a las buenas prácticas de seguridad y resguardo del establecimiento en época de pandemia y post pandemia a manera de entregar confianza a los clientes en la protección de la salud de cada persona.
- La vuelta a la normalidad y reactivación del negocio y su entorno centrado a la vez en un carácter de sustentabilidad social donde también la comunidad forme parte del proceso de desarrollo y beneficio.

2.- PROCESO EN LA VENTA

a) CONSULTAS Y RESERVAS

- Informar al cliente acerca de las restricciones Covid19 de la autoridad local sobre la zona al momento de hacer la reserva.
- A manera de resguardar la salud del personal del establecimiento, comunidad del entorno y la del mismo cliente informar a este acerca de la implementación y protocolo del propio negocio sobre autoprotección mediante el envío de un instructivo visual.
- Envío al cliente del formulario del **check-in digital**, el cual debe ser completado y reenviado al hotel antes de su llegada.
- Efectuar toda transacción de dinero por pago de servicios vía transferencia bancaria.
- Recordar y requerir al cliente los elementos personales de protección: mascarilla, guantes, alcohol gel, etc.

b) CHECK-IN, INGRESO AL HOTEL

- Al llegar al hotel se le hará recuerdo al cliente en términos generales sobre la información ya enviada por correo acerca del protocolo del negocio sobre el resguardo personal y entorno geográfico, restricciones y sugerencias de la autoridad local e información turística de la zona .

- Para esta temporada Zapato Amarillo B&B ofrecerá disponibilidad solamente en habitaciones dobles con baño privado, habitación familiar con baño privado y la cabaña para 5 a 6 personas. Esto es una medida preventiva para el resguardo de nuestros huéspedes.
 - Se intercambiará N° de WhatsApp entre el cliente y recepción para facilitar y hacer expedita la comunicación.
 - Al presentarse un cliente con síntomas visuales de enfermedad o sucede durante su estadía, se confirmará su estado con un rápido chequeo y se contactará personal del hospital de Puerto Octay.
- c) DURANTE LA ESTADÍA
- Se sugiere al cliente mantener recomendaciones generales para prevenir posible contagio.
 - El B&B cuenta con un parque y amplias extensiones de áreas verdes, así como también cada habitación ofrece su propia terraza equipada con sillas y mesas para disfrutar de los jardines al aire libre.
 - Contamos con un amplio comedor donde se servirá el desayuno cada mañana, respetando el distanciamiento necesario para la seguridad de los clientes
 - Respecto al aseo diario de las habitaciones se respetará la decisión del cliente si está de acuerdo en que ésta se realice.
 - El personal que acceda a higienizar la habitación, lo hará con las respectivas medidas de resguardo.
- d) CHECK-OUT DEL CLIENTE
- Dejar las llaves de la habitación en la puerta, así como ventanas y puertas abiertas que permitan la ventilación.
 - Retirar basura y restos de comida de la habitación en bolsas biodegradables disponibles para su eliminación en los contenedores ubicados en puntos de deposición definidos.
 - La habitación utilizada dispondrá de un tiempo prudente de ventilación antes del ingreso de la próxima reserva.

Solicitamos la comprensión de nuestros clientes, su cooperación y empatía que nos permitirá lograr el objetivo de las buenas prácticas brindando “confianza turística” y cuidándonos entre todos

