

## Da reception a colazione, ecco come sarà l'hotel anti Covid

notizia pubblicata **04 Maggio 2020** alle ore **09:30** nella categoria **Alberghi**



No alle vacanze in hotel “stile ospedale”, ma elevata sicurezza per viaggiatori, vacanzieri e anche per i lavoratori al loro servizio. Ecco allora le distanze che aumentano, la sanificazione che si affianca alla pulizia approfondita, dispenser di gel igienizzanti, più servizio ai tavoli o in camera, più pagamenti contactless. Gli alberghi si preparano alla ripartenza nel modo più univoco possibile grazie alla realizzazione del protocollo “Accoglienza sicura” stilato da Federalberghi, Confindustria Alberghi e Assohotel Confesercenti, che è stato inviato al governo e alle Regioni ed è in attesa di validazione.

“Abbiamo lavorato – anticipa all’ANSA Alessandro Nucara, direttore generale di Federalberghi – con l’obiettivo di assicurare agli ospiti delle strutture ricettive il massimo livello di protezione, senza per questo “ospedalizzare” l’albergo. Abbiamo chiamato il protocollo “accoglienza sicura” perché il turista che arriva in albergo deve poter beneficiare del risultato (soggiornare in un ambiente sano e protetto) senza modificare il ritmo della sua vacanza. All’ospite – aggiunge Nucara – chiediamo di collaborare facendo né più né meno di quel che gli è richiesto di fare nella sua vita quotidiana: lavarsi frequentemente le mani, mantenere la distanza di un metro e, quando prescritto, indossare la mascherina”.

**ALLA RECEPTION** – Per ridurre le code i clienti saranno invitati a inviare informazioni e copia del documento via e-mail, prima di arrivare in albergo. “Saranno favoriti – spiega Nucara – i pagamenti contactless e agli ospiti sarà suggerito di tenere la chiave per tutta la durata del soggiorno. In prospettiva,

sarà accelerato il passaggio alle chiavi elettroniche e ai sistemi di self check in”.

**LA PULIZIA DELLE CAMERE** – “Continuerà ad essere curata, come sempre, da personale specializzato. Federalberghi – aggiunge – ha messo a disposizione dei propri soci un manuale ad hoc e video tutorial. La pulizia quotidiana sarà rafforzata, prestando particolare attenzione agli oggetti che vengono in contatto con l'ospite (interruttori, maniglie, telefono, telecomandi, etc.)”. Inoltre la cameriera cambierà i guanti a ogni camera e ovviamente la stanza sarà sanificata a ogni cambio di ospite.

**BAR, RISTORANTE E COLAZIONE** – I camerieri indosseranno le mascherine e i guanti e sarà privilegiato il servizio al tavolo. “La distanza tra gli estranei aumenterà – chiarisce Nucara – ma le persone che fanno parte dello stesso nucleo familiare o che occupano la stessa camera non subiranno particolari restrizioni”. Aumenterà il servizio in camera (a richiesta del cliente) e si svilupperà il servizio di asporto interno alla struttura

**I BUFFET** – Discorso a parte merita il buffet, grande protagonista delle colazioni e, a volte, anche di pranzi e cene in ristoranti e alberghi e non particolarmente consigliati perché a rischio assembramento, a rischio contaminazione (con le posate di portata) e a rischio “droplet”. “Saranno ridotti – dice Nucara – e se possibile evitati a favore del servizio a tavola o in camera. Potranno eventualmente essere messi sotto vetro e serviti dal cameriere con guanti e mascherina. Dentro tutti i ristoranti, comunque, ci saranno gel igienizzati a disposizione dei clienti”.

**INFORMAZIONI** – Ci saranno cartelli in varie lingue, per rammentare il comportamento da tenere e per segnalare la posizione dei dispenser di gel, che saranno disponibili nei posti strategici (alla reception, al ristorante, all'ingresso dei bagni, degli ascensori, delle sale riunioni, etc.). “Abbiamo predisposto delle comunicazioni per informare i clienti, sono state scritte dai medici, insieme ai nostri esperti di gestione aziendale, mettendo insieme due competenze importanti” conclude il direttore generale di Federalberghi.