IBEROSTAR GROUP

Palma de Mallorca, 22 de Mayo de 2020

Estimado Colaborador,

Tras unos meses sin actividad a causa del Covid-19, llega el momento de compartir con usted el inicio de la **reapertura parcial de** nuestros hoteles que se producirá, de forma escalonada, a partir del próximo mes de Junio 2020 en una **selección de destinos como Mallorca, Andalucía y Canarias, en España, Grecia, Montenegro, Portugal, Budapest y México, entre otros.** Esperamos ampliarlo a lo largo del año.

Trabajamos con empeño para asegurar que la vuelta se produzca en las condiciones de **seguridad y calidad** que nos caracterizan y queremos compartirle **cómo vamos a asegurar el cuidado de nuestros clientes.** La pandemia ha reforzado la **visión de negocio de la compañía**: ahora más que nunca es preciso un **turismo responsable que cuide de las personas y ayude a generar un ecosistema más resiliente mediante el impulso de políticas de circularidad**. Hace unos años formalizamos este rumbo a través de nuestro movimiento **Wave of Change** que se ha incorporado en el centro de la estrategia de negocio. Profundizamos ahora en nuestro modelo de negocio reforzando **la salud y la higiene como un pilar más**. Lo hacemos, como siempre, con rigor, uniendo la ciencia a la toma de decisiones.

Le adjuntamos un **video** que resume **este enfoque** y le detallo la información más relevante a continuación.

- Hemos creado un **Medical Advisory Board (MAB) que cuenta tanto con talento interno como** con expertos en Salud Pública y Seguridad Sanitaria en entornos turísticos. Entre ellos cabe destacar al **Dr. Sebastián Crespí**, colaborador de la OMS y especialista e investigador de enfermedades infecciosas y al **Dr. Javier Pérez**, especialista en cuidados intensivos y enfermedades pulmonares en prestigiosos hospitales de Miami.
- Un equipo interno ha auditado y rediseñado **todos los procesos operativos de la compañía. Con el asesoramiento del MAB se han implementando más de 300 medidas** que hemos agrupado en torno a 4 grandes pilares. Todas estas medidas, de las que ofrecemos a continuación algunas pinceladas, **respetan estrictamente** los pilares de nuestro movimiento Wave of Change al estar **libres de productos plásticos de un solo uso.**

IBEROSTAR GROUP

★ **Entorno seguro,** con estándares de auténtico liderazgo para la protección de nuestros empleados, clientes, comunidades y entornos en que operamos.

- **Estricto cumplimiento** y **actualización permanente** de las recomendaciones de la OMS y de las autoridades locales.
- **Certificaciones externas**, Earth Check o Cristal International Standards, entre otras, que refuerzan nuestro compromiso con los entornos sanos.
- **Accesos seguros con controles sanitarios a proveedores y empleados**.
- **Servicio médico centralizado permanente** con ambulancia disponible y habitaciones de seguridad.
- **Control de todos los bienes y productos que llegan a los hoteles**, no solo para cumplir los estándares sanitarios sino para favorecer la oferta de proximidad que apoya los negocios locales y minimiza la generación de desperdicios. Reforzamos así el enfoque único de nuestra filosofía **Honest Food** que asegura la trazabilidad de nuestro consumo.
- **Formación especializada al personal que estará equipado** con las nuevas medidas de higiene y protección indicadas por nuestro MAB.

★ **Estándares de higiene** que refuerzan y demuestran nuestra preparación en materia de limpieza y desinfección, con productos que minimizan el impacto medioambiental

- Asesoramiento de **expertos en virología** para adaptar nuestros protocolos a la nueva situación, **aumentando la frecuencia de desinfección** de todos los espacios y estableciendo un **proceso de limpieza siempre activo**.
- **Nuevas medidas y protocolos de limpieza** con productos certificados que aseguran la esterilización con **mínimo impacto** sobre el sistema de agua y de gestión de residuos en línea con nuestra agenda en materia de circularidad.
- Ofrecemos un **protocolo específico de desinfección de habitaciones**, limpieza de textiles en lavanderías y acceso de personal a la habitación.
- **Reinventamos el buffet,** sin perder calidad, para la seguridad de nuestros trabajadores y clientes: recurrimos al *single touch*, con presentación individual de la oferta gastronómica, aprovechando este proceso para reducir el desperdicio de alimentos. **Higienizamos** en profundidad los espacios entre comidas.

★ **Espacio Social,** distanciamiento que potencia el uso de espacios abiertos y al aire libre

- Los **grandes espacios naturales** de nuestros resorts acercan a la naturaleza y protegen a nuestros empleados y clientes. Añadimos también **señalización del flujo de personas**.
- **Ocupación de hoteles al 70% de su capacidad como máximo** para reforzar la seguridad y otras medidas como, por ejemplo, distanciamiento entre **hamacas** y resto de mobiliario.
- **Reducción de mesas en los restaurantes a la carta**, **e incremento de espacios en nuestros buffets**, aprovechando zonas al aire libre y creando nuevas experiencias de comida en el exterior.

- **Eco-2-Go y Star Café** en modo take-away y con embalajes compostables o reutilizables para impulsar nuestra visión de economía circular.
- **Servicio de habitaciones** para disfrutar lo mejor de nuestra gastronomía en un entorno más íntimo.
- **Entretenimiento** con experiencias, talleres, actividades y espectáculos de música en vivo al aire libre (o en interiores con límite de aforo) y **actividades familiares** en grupos más pequeños y con **reserva previa**.

★ **Experiencia innovadora** al servicio de la información y la comunicación para facilitar la cercanía sin contacto.

- **Pre-check-in digital y online check out:** más seguro y recomendable, pero también más ágil y cómodo.
- Reforzamos nuestra **filosofía paperless:** el uso del papel disminuye en restaurantes y habitaciones sustituido por medios digitales.
- **Touch-less experience con nuestra App o mediante el E-concierge 24 horas:** para acceder a todos nuestros servicios con un click y reservar mesa, consultar el menú, o buscar actividades de ocio, entre otros.
- El **Superhéroe médico** explicará a los niños cómo jugar y relacionarse en la nueva normalidad.

No queremos terminar esta carta sobre los planes de reapertura sin agradecerle la colaboración que siempre nos ha unido e insistir en su importancia en el momento actual. Aceptamos como compañía el reto de Naciones Unidas para transformar **la recuperación** tras la pandemia en una **oportunidad de "reconstruir mejor"**, creando sociedades **más sostenibles, resilientes e inclusivas**. Sabemos, sin embargo, que solo con la ayuda de nuestros socios podremos **hacer de esta crisis una oportunidad** que nos permita alcanzar juntos esa meta y competir en el escenario presente y futuro.

Sabina Fluxá Thienemann
Vicepresidenta & CEO

Miguel Fluxá Rosselló
Presidente

Gloria Fluxà Thienemann
Vicepresidenta & CSO