

Estimado colaborador,

2020 comenzó como un año lleno de novedades y buenas noticias para Palladium Hotel Group: celebrábamos nuestro 50 aniversario como compañía y lo hacíamos con proyectos muy ilusionantes. Poco tiempo después, como bien sabes, todos nos hemos visto obligados a enfrentarnos a un inesperado enemigo común, el COVID-19.

Nos encontramos ante una situación sin precedentes para todos. Pero si hay algo que hemos aprendido durante nuestros 50 años de historia, es que **nuestra compañía no sería la que es hoy sin las personas**. Desde siempre han sido nuestra mayor prioridad y, como tal, hemos velado por su seguridad y bienestar.

Por eso, en estos momentos en los que creemos que es necesario cuidar más que nunca a nuestros clientes y colaboradores, queremos compartir contigo todas aquellas medidas que tenemos previstas para garantizar al máximo la seguridad dentro de nuestros hoteles y, a su vez, ofrecer a los viajeros unas vacaciones sin preocupaciones.

Vacaciones 100% seguras

Desde Palladium Hotel Group queremos informarte de que estamos implementando las instrucciones y recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y las autoridades competentes de los seis países en los que estamos presentes.

Pero nuestro objetivo es ir más allá y, además de velar por el estricto cumplimiento de estas indicaciones, estamos elevando nuestros estándares en materia de seguridad, calidad, higiene y salud e incorporando nuevas normas y protocolos. Todo ello con el fin de mantener la excelencia en el producto y el servicio que nos caracteriza y que nuestros 48 hoteles, tanto en América como en Europa, sean entornos seguros y nuestros huéspedes se encuentren tan protegidos y cuidados como si estuvieran en sus casas.

Dentro de estas medidas, queremos destacar especialmente las siguientes:

Limpieza, desinfección y protección

- Estamos **reforzando las labores de limpieza y desinfección** en todos y cada uno de los espacios de los hoteles como habitaciones, zonas comunes, salas de eventos y reuniones o áreas de trabajo del personal, así como en nuestros vehículos de transporte, objetos de uso común y aquellos elementos que puedan venir del exterior, como los equipajes.
- Ubicaremos **dispensadores de gel desinfectante** en las diferentes áreas de los establecimientos hoteleros y también dentro de las habitaciones para que los propios huéspedes puedan utilizarlos de forma individual.
- Se realizarán **controles de temperatura con termómetros infrarrojos** tanto a empleados como a proveedores y clientes, especialmente en las zonas de acceso a los recintos y a espacios cerrados como restaurantes, gimnasio, spa, zona de niños, etcétera.
- El **uso de mascarillas, guantes y papel desechable** será obligatorio para el personal de diferentes departamentos y también se pondrán a disposición de los huéspedes en las habitaciones.
- Priorizaremos la utilización de productos de un solo uso para minimizar el contacto y estableceremos **sistemas de protección en las recepciones y mostradores**.
- **Ampliaremos los servicios médicos presentes en nuestros alojamientos** con el objetivo de preservar la salud de clientes y colaboradores.

Distancia social y control de aforo

- Velaremos **porque se respete y mantenga la distancia social y de seguridad** tanto de huéspedes como de colaboradores dentro de todo el recinto hotelero.
- Esta distancia será, **como mínimo, de 2 m entre unidades familiares** y se recomendará que **haya una densidad máxima de una persona por cada 2,5 m²**.
- Este espacio mínimo se **vigilará especialmente en las zonas donde pueda haber mayor concentración de público**, como pueden ser los restaurantes, la recepción, las piscinas, las zonas de playa, el gimnasio o el spa. Así, se aumentará la distancia entre hamacas, sillas y mesas de los restaurantes y se pondrán marcas que señalicen la distancia que se debe guardar.
- Asimismo, **promoveremos la utilización de las reservas para los diferentes servicios**. Esto será válido tanto en restaurantes como gimnasio, zonas infantiles y zona de aguas, entre otros.

Restauración y seguridad alimentaria

- En cuanto al servicio de alimentación y bebidas, estamos revisando y adaptando todos los procedimientos de operación y manuales de calidad para continuar ofreciendo **altos estándares de seguridad alimentaria**.
- Fomentaremos **las reservas** y estableceremos **un número máximo de personas en bares y restaurantes**, así como un **horario de citas** para controlar el acceso a estos espacios. Además, **se acompañará a los huéspedes a sus mesas que estarán previamente montadas** con vajilla, cubiertos, cristalería y servilletas completamente desinfectados.

- Se adaptará el servicio a la nueva realidad, de tal manera que **se priorizarán las porciones individuales, el consumo de envases de uso individual**, se continuará ofreciendo **el servicio de bebidas en mesa**, se potenciará el **servicio a la carta y *show cooking*** personalizado y se reforzará el **servicio de habitaciones** como alternativa.

Innovación y tecnología

- En nuestro continuo afán por innovar y equipar a nuestros hoteles con la mejor tecnología, contaremos con **sistemas de desinfección por nebulización y ozono** que permiten purificar el ambiente.
- Fomentaremos el uso de la tecnología para que los clientes puedan **hacer su check-in y check-out de forma online**.
- Potenciaremos la **digitalización de toda la información** y la utilización de **nuestra aplicación móvil, portal web y televisión** para proceder a la eliminación de todos los soportes de papel que no sean indispensables. Gracias a estos canales, los huéspedes podrán **realizar sus reservas, acceder a los menús y cartas** de los restaurantes y bares, así como a información actualizada de todos los servicios disponibles y de los protocolos de higiene y limpieza que se están siguiendo. Además, en la aplicación también se podrán realizar **consultas en tiempo real vía chat**.
- Adicionalmente, estamos estudiando la posibilidad de incorporar **habitaciones purificadas** libres de alérgenos con el objetivo de mejorar el bienestar y el descanso de los huéspedes.

Buenas prácticas y formación

- En los diferentes canales y plataformas disponibles en cada hotel, **transmitiremos mensajes de sensibilización, concienciación y buenas prácticas** e informaremos a los huéspedes de todas las medidas que se están llevando a cabo, además de **solicitarles su máxima colaboración para el cumplimiento de estas**.
- También proveeremos de los **equipos de protección necesarios** a nuestros colaboradores y les ofreceremos **un plan de formación específica**. Así nuestro personal, además de seguir todas las normas de seguridad, desinfección y limpieza antes y después de cada servicio, estará completamente capacitado para resolver cualquier tipo de consulta al respecto para que el cliente pueda estar lo más informado posible.
- Asimismo, estableceremos **una guía de buenas prácticas y requisitos obligatorios para nuestros proveedores**.

Estas y otras medidas, fruto de un exhaustivo análisis elaborado por un comité de expertos constituido por todas las áreas del grupo en Europa y América y de laboratorios externos certificados, son las que desde Palladium Hotel Group nos comprometemos firmemente a poner en marcha para asegurar que nuestros clientes comunes puedan disfrutar de unas placenteras vacaciones.

Para velar por su cumplimiento, desde la compañía hemos creado el Consejo Global de Seguridad y Experiencia al Cliente de Palladium Hotel Group que estará presidido por Raúl Benito, Chief Operating Officer del grupo, e integrado por directores de operaciones, directores comerciales, directores de calidad, directores de alimentos y bebidas de todas las marcas y hoteles de la compañía en todos los países, así como por asesores técnicos independientes.

A través de este consejo, revisaremos continuamente nuestros procesos, reforzaremos nuestro sistema de auditorías, tanto internas como externas, y actualizaremos continuamente todos los procedimientos de operación y manuales de calidad con el fin de seguir priorizando la seguridad, sanidad e higiene en nuestros hoteles.

Asimismo, estos protocolos y normas estarán sujetos a las medidas que establezcan los diferentes gobiernos de los países en donde operamos y nos encargaremos de adaptar su implantación en función de la normativa y legislación que marquen estas autoridades.

Por último, en nombre de todo el equipo de Palladium Hotel Group, queremos agradecer tu inestimable apoyo, colaboración y compromiso durante todo este tiempo y especialmente en estos complicados momentos para todos. Tú nos has ayudado a que cumplamos 50 años de historia, pero también a que muchos viajeros hayan podido disfrutar de experiencias inolvidables en nuestros establecimientos y a cumplir nuestra misión: convertir clientes en fans.

Estamos convencidos de que muy pronto todo esto pasará y continuaremos haciendo felices a viajeros de todo el mundo.

Atentamente,