

SUPERIOR HOTEL

MANAGEMENT & STRATEGIEN

?New Normal?



Ekaterina Inashvili rief #HelpingHotels Anfang März ins Leben /
Foto: #HelpingHotels

Anfang März rief Ekaterina Inashvili #HelpingHotels ins Leben, um gegen den Leerstand in der Krise anzukämpfen und Menschen aus systemrelevanten Berufen oder Risikogruppen zu helfen. Nun haben die Köpfe hinter #HelpingHotels ein Konzept entwickelt, mit dem die Branche den Neustart unter Einhaltung aller Vorgaben sicherstellen kann. Dieses Konzept wird als ?New Normal? bezeichnet.

Das ganzheitliche Konzept ?New Normal? wurde von Ekaterina Inashvili in Abstimmung mit Experten des Gastgewerbes entwickelt und spiegelt alle wesentlichen Phasen der Übernachtung wider ? von der Buchung bis zur Abreise. Mit diesem Konzept kann jeder Hotelier einen möglichst reibungslosen und sicheren Weg beschreiten, um einen Betrieb unter Einhaltung aller Vorgaben sicherzustellen. Mit einer von #HelpingHotels entwickelten umfassenden Checkliste (folgend ein Auszug) lässt sich der Weg des Gastes mit den einzelnen Stationen und Bereichen von Buchung bis Abreise widerspiegeln und sicher umsetzen.

1. Buchung

Schon bei der Buchung werden dem zukünftigen Gast Hinweise und Verhaltensregeln mitgegeben und somit greift das Konzept schon, bevor der Gast die Übernachtung angetreten hat.

- Hinweise zur Sicherheit und Hygiene bei der Buchung (Hotelwebseite und Buchungsportale)
- Zehn-Verhaltens-Regeln

- Bestätigung des Lesens durch den Gast vor der Buchung
- Mail mit Regeln kurz vor der Anreise (ggf. auch über andere Kommunikationswege wie WhatsApp mit Begrüßung)

2. Anreise

Bei der Anreise wird der Gast mit aktuellen Informationen versorgt und erfährt, was er bei der Verwendung öffentlicher Verkehrsmittel beachten muss.

- Bei Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln (Flug/Bus/Bahn): Sicherstellung von Mindestabstand und möglichst geringer Kontakt (Kooperation und Sicherstellung durch die Deutsche Bahn)
- Hinweise bei eigener Anreise / Beachtung der allgemeingültigen Verhaltensregeln
- Den Verkehrsdienstleistern wird nahegelegt, eine hygiesichere Reise zu ermöglichen (zum Beispiel Zugabteilungsreihen vergrößern und Mindestabstandsregeln gewährleisten)

3. Hotel

Dem Gast wird bei Betreten des Hotels über die Hygienevorschriften wie Mindestabstand, Desinfektion, das Tragen kostenloser Masken und die Verwendung öffentlicher Bereiche aufgeklärt. All dies wird ohne Körperkontakt umgesetzt.

3.1. Ankunft / Check-in

- Erneutes Briefing des Gastes durch das Personal über Regeln und Besonderheiten des ?New Normal?
- Abfrage von ?Essenspräferenzen? und ggf. Buchung von Slots für Fitness- und Wellnessbereiche
- Ermöglichen eines überwiegend virtuellen Check-in (App zum Check-in)
- Kostenlose Masken (täglich)

3.2. Zimmer / Unterkunft

- ?Hygiene-Siegel" für die Tür - Der ?Hygiene-Smileys?
- Begrüßungsvideo mit ?Verhaltens- und Hygienehinweisen?
- Digitalisierung der Hotelinformationen in Schriftform
- Häufigere Reinigung der häufigsten Kontaktpunkte (Türgriffe, Lichtschalter, TV-Bedienungen, Bad-Oberflächen)

3.2.1. Tagungsräume

- Aufteilung größerer Tagungen auf mehrere Räume mit Live-Übertragung aus dem ?Hauptraum?
- Einhaltung von Abstandsregeln
- Klarer Reinigungsplan (Intervallreinigung / auch in der Tagung denkbar)

3.2.2. Restaurant

- ?Hygiene-Siegel? am Tisch - Der ?Hygiene-Smileys?
- Einführung von Essenszeiten, um die Auslastung der Speiseräume/Restaurants mit Mindestabstand gewährleisten zu können
- Ggf. mehr Zimmer-Services, wenn möglich
- Bedienung am Tisch unter Einhaltung der Mindestabstände
- Vorabbestellung über App, ?Essenskarte? oder Lieferung aufs Zimmer denkbar

4. Abreise / Check-out

Mit der Beendigung des Aufenthaltes wird dem Gast ein kontaktloses Bezahlen per App/ telefonisch, aber auch per Paypal ermöglicht. Dem Gast werden die aktuellen Informationen

zur sicheren Verwendung der öffentlichen Verkehrsmittel aufgezeigt und er erfährt, welche Verhaltens- und Hygieneregeln weiterhin einzuhalten sind.

- Digitaler Check-out ohne Kontakt, über App oder telefonisch / alternativ Paypal
 - Hinweise bei eigener Abreise: Beachtung der allgemeingültigen Verhaltensregeln
 - Hinweise zu aktuellen Hygienevorgaben bei der Verwendung der öffentlichen Verkehrsmittel
 - Aktuelle Informationen auf der App zu aktuellen Covid19-Sicherheitsmaßnahmen und Richtlinien
 - Bezahlung per Rechnung oder digital über Belastung der beim Check-in hinterlegten Karte
-

Eine ausführliche Konzeptvorstellung mit allen wesentlichen Hygienepunkten und Umsetzungsvorgaben wird auf Wunsch ausgehändigt. Weitere Informationen unter