



HOTEL

SOFIA

ALCUDIA BEACH

★ ★ ★ ★

*Be Well & Stay Safe*



## **CUSTOMER EXPERIENCE**

transformation programme for Covid-19

**SOFIA ALCUDIA BEACH** ★ ★ ★ ★

Minerva, 19, Puerto de Alcudia  
Mallorca. Islas Baleares. España

[info@safiaalcudiabeach.com](mailto:info@safiaalcudiabeach.com)  
[sofiaalcudiabeach.com](http://sofiaalcudiabeach.com)



## ESTAMOS PREPARADOS

# *Be Well & Stay Safe*

Hotel Sofia Alcudia Beach \* \* \* \* ha estado siempre a la vanguardia de la hospitalidad, y contamos con una dilatada experiencia atendiendo a huéspedes satisfechos que se han convertido en parte de nuestra pequeña familia. Nuestro equipo humano de tiene las habilidades y capacidades para adaptarse a las necesidades y demandas del entorno actual. Son tiempos de extremar la seguridad, pero nuestra filosofía es la de hacerlo en un entorno fácil y relajado, permitiendo disfrutar de una experiencia y de unas vacaciones mejores si cabe aún.

Para esta nueva etapa hemos actualizado y ampliado nuestros procedimientos en materia de higiene, seguridad y salud, con el objetivo de cuidar a clientes, empleados y colaboradores.

Descubre cómo lo hacemos.



# 1

## PROTOCOS Y PARTNERS

El Covid-19 ha supuesto un reto para todos y las empresas hemos tenido que intensificar y adaptar algunas prácticas. En nuestro hotel vamos a seguir todas las recomendaciones de organismos oficiales tanto nacionales como internacionales (OMS, OMT, Ministerio de Sanidad, etc.). Para ello hemos desarrollado unos protocolos específicos para cada departamento siguiendo las guías oficiales del Instituto Técnico Hotelero en colaboración con nuestro partner asesor en salud e higiene.

Biocal es un laboratorio de auditoría higiénico-sanitaria cuyos métodos y procedimientos están certificados por el sello Bureau Veritas y los estándares de la ISO 9001. Contamos a su vez con el asesoramiento de nuestro servicio de prevención de riesgos laborales Quirón Salud, y de sus servicios médicos 24/7 para atender cualquier eventualidad.





# 2

## ENTORNO SEGURO

La limpieza e higiene siempre ha sido una de nuestras obsesiones. No es casualidad que sea una de nuestros grandes logros, destacando y alcanzando siempre las notas máximas en los diversos portales de satisfacción, reputación y reservas. Nuestra nota media en limpieza es de un 9 sobre 10. Es algo que nos tomamos muy en serio.

Nuestros equipamientos y productos son suministrados por uno de los líderes europeos. Grupo Dino nos provee de todo lo necesario para maximizar los estándares de limpieza.





# 2

## ENTORNO SEGURO

Nuestro personal dispone de los equipos de limpieza y protección para cumplir el objetivo mediante las siguientes acciones:

- 
- **Se ha establecido un protocolo adicional con productos virucidas autorizados para intensificar la desinfección en todas las áreas.**
- 
- **Se introducen prácticas de sellado de algunos elementos de las habitaciones tales como controles remotos, televisión y teléfono.**
- 
- **Cada habitación será a su vez sellada entre estancias de diferentes clientes para garantizar su desinfección y limpieza.**
- 
- **Se prescindirá de algunos elementos que requieran limpieza en seco como plaid, cojines etc.**
- 
- **Servicios de limpieza opcionales y a petición por parte de los clientes durante su estancia. El cliente podrá decidir si se le limpia o no la habitación.**



# 3

## PROCESOS DE LIMPIEZA

Tratamiento especial y limpieza extra de estas 10 áreas de la habitación:

- 1 **Acceso a la habitación: puertas y pomos**
- 2 **Controles de temperatura y luces**
- 3 **Baño, wc, ducha y lavamanos**
- 4 **Teléfono y controles remotos (sellado del desinfectado)**
- 5 **Sábanas y cubre almohadas**
- 6 **Dispensadores de jabón, crema y champú**
- 7 **Perchas, caja fuerte y otros ítems del armario**
- 8 **Superficies de muebles, reposabrazos sillas y butacas**
- 9 **Accesos al exterior balcones y ventanas**
- 10 **El servicio de minibar estará disponible bajo petición con arreglo a nuestra carta de productos**



# 4

## EL ESPACIO

*La distancia física no es un problema*

En esta nueva realidad la distancia física, junto con el lavado frecuente de manos, se han evidenciado como las mejores herramientas para proteger a los que nos rodean y a nosotros mismos frente a los riesgos del Covid-19.

En nuestro hotel eso no será un problema. Los amplios espacios comunes, jardines y nuestras tres piscinas con su respectivas áreas de descanso, garantizan la amplitud y espacio suficiente para que cada cliente disfrute de su experiencia sin el rigor ni estrés de colas o aglomeraciones.

Vamos a introducir algunos cambios para hacer más fácil la conciliación de la seguridad con un experiencia relajada y placentera.





## EL ESPACIO

*La distancia física no es un problema*

### INFO PRE ARRIVAL

- 
- Para facilitar el proceso de check in, todos los clientes serán contactados previamente a su llegada para que faciliten sus pasaportes en soporte digital y poder así acelerar el proceso de registro y asignación de habitación.
- 
- El check in se hará a partir de las 15:00 y el check out será a las 11.00.
- 
- Asimismo serán informados de las medidas que se han tomado para poder prestar los mismos servicios de siempre pero con algunas recomendaciones.
- 

### DURANTE SU ESTANCIA



- 
- **Pantallas de protección**  
En zonas como recepción, comedor y buffets.
- 
- **Solución hidroalcohólica**  
Dispensadores de solución hidroalcohólica para el lavado de manos en zonas comunes.
- 
- **Mascarillas y kits de protección**  
Las mascarillas solo serán obligatorias en espacios cerrados y cuando no se pueda respetar la distancia mínima de seguridad de dos metros.  
Habrá a disposición de los clientes mascarillas lavables y reutilizables para su adquisición así como kits con guantes, geles... en caso de necesitarlo para alguna de sus salidas, visitas o excursiones.





## EL ESPACIO

*La distancia física no es un problema*

- **Señalética**

Nuevo sistema de señalética para hacerle más fácil su experiencia e informar de la forma en que se hará uso de los espacios.

---

- **Gestión de espacios**

La capacidad de las zonas comunes como el comedor, terraza lobby o snack bar, han sido reducidas para garantizar las distancias físicas. Como consecuencia de ello se implementarán turnos para disfrutar del desayuno y de la cena que serán consensuados con los clientes para adaptarse a sus necesidades.

---

- **Cambios en el buffet**

Se adaptará el servicio de manera que potenciará el servicio de show cooking y cocina al momento y el resto de platos serán servidos directamente por nuestros chefs ofreciendo una variedad de opciones preparadas y presentadas de manera individual.

---

- **Servicio de habitaciones**

El servicio de habitaciones siempre ha sido muy bien recibido por nuestros clientes, pero ahora lo vamos a intensificar para los que quieran disfrutar de nuestra carta de snack o coctelería en la comodidad de su habitación.

---

- **Comidas para llevar**

También dispondremos, como siempre, de un servicio de comidas para llevar y así poder disfrutarlas allá donde deseen: la playa, la piscina, una cala escondida o en cualquiera de los lugares especiales de nuestra isla.



# 5

## SOPORTE DIGITAL DE LA EXPERIENCIA

Nuestra cercanía, autenticidad y trato personalizado han sido señas de identidad en todos estos años. Como consecuencia de la extraordinaria situación creada por Covid-19 no queremos abandonar nuestra esencia pero sí transformar la manera en que nos relacionamos con nuestros clientes potenciando la comunicación digital.

### Los objetivos son:

- Procurar la máxima seguridad de los empleados y clientes haciéndoles sentir seguros reduciendo el contacto físico y las interacciones cliente-empleado.
- 
- Optimizar los procesos y operaciones con la simplificación de los servicios y trámites con la ayuda de la tecnología, todo ello sin abandonar el factor humano y el contacto permanente para lo que se arbitrarán fórmulas como el WhatsApp for bussines potenciando la figura del E-concierge 24/7. Por supuesto nuestro personal habitual seguirá atendiéndole igualmente como siempre.





HOTEL

SOFIA

ALCUDIA BEACH

★ ★ ★ ★

*Be Well & Stay Safe*

**SOFIA ALCUDIA BEACH** ★ ★ ★ ★

Minerva, 19, Puerto de Alcudia  
Mallorca. Islas Baleares. España

[info@safiaalcudiabeach.com](mailto:info@safiaalcudiabeach.com)  
[safiaalcudiabeach.com](http://safiaalcudiabeach.com)