

Meliá Hotels International presenta el programa “Stay Safe with Meliá” para garantizar máximos estándares de seguridad sanitaria post COVID-19 en sus hoteles, en colaboración con Bureau Veritas

Bureau Veritas, grupo empresarial líder en inspección, certificación y ensayos, se encargará de auditar el sistema de Meliá Hotels International para la gestión de las medidas preventivas a aplicar frente al COVID-19 en sus hoteles

El Grupo se apoya en su experiencia y su presencia internacional para lanzar un plan urgente que garantiza la seguridad de sus empleados y clientes, y su experiencia

Los hoteles modifican sus instalaciones y rediseñan muchos de sus procesos para reducir la interacción directa, y mantener la higiene y la distancia social hasta que la crisis pueda darse por superada

El proceso de certificación está muy avanzado y esperan finalizarlo durante el mes de mayo en curso

Palma, 6 de mayo de 2020.- Meliá Hotels International ha desarrollado un programa para afrontar la reapertura escalonada de sus hoteles en la fase de recuperación post-COVID-19, y ha contratado a una de las entidades de certificación más prestigiosas del mundo, Bureau Veritas, para garantizar que el mismo cumple con los estándares más exigentes en materia de seguridad sanitaria.

Además de su propia certificación, Meliá colabora activamente con entidades sectoriales españolas como la FEHM, AESPLA, el ICTE y con las autoridades Técnico/Sanitarias, para elaborar una guía para el sector hotelero en el contexto COVID-19, que tenga aplicación nacional e internacional.

Además de especificar los protocolos y medidas de higiene y desinfección de los espacios y los principales procesos operativos, el programa dedica un importante apartado a la formación de los profesionales, y al aspecto emocional de la relación con el cliente ante la situación creada por el COVID. Para ello, y para priorizar al máximo la experiencia de sus clientes, el programa “Stay Safe with Meliá” prevé también la creación en el hotel de un responsable del “bienestar emocional” del cliente, y de verificar el adecuado cumplimiento de los procesos establecidos para la prevención del Covid-19.

La certificación cubrirá las necesidades de la industria de la hostelería y restauración, estableciendo las normas sanitarias en todos los hoteles de Meliá, que serán aplicables a otras empresas del sector. Como resultado final, se creará una guía operativa que servirá a Meliá Hotels International de hoja de ruta, para aplicar rigurosamente las recomendaciones de salud y seguridad de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y las autoridades competentes de cada país.

Un plan global y multidisciplinar

Como empresa global, Meliá Hotels International siempre ha confiado en la excelencia de su equipo de profesionales para asegurar una gestión eficaz y eficiente, y la mejor experiencia se sus clientes. Para garantizar que los equipos de hoteles en todo el mundo están preparados para implantarlos, el Grupo ha compartido y divulgado el programa “Stay Safe with Meliá” con todos y cada uno de los Directores de sus hoteles, desde cada una de sus oficinas regionales, quienes a su vez lo compartirán y pondrán en práctica en sus equipos y establecimientos.

El Programa “360º” de Meliá prevé actuaciones en diversos ámbitos:

- **Plan de Limpieza y Desinfección post COVID-19**, avalado por un proveedor estratégico como Diversey.
- **Recomendaciones de Salud Laboral** para la incorporación al puesto de trabajo (oficinas corporativas y hoteles), que incluye las medidas higiénicas y organizativas para garantizar el retorno al puesto de trabajo, la identificación de personas de riesgo, la coordinación de la relación con proveedores y terceros, y la gestión de eventuales casos de contagio.
- **Innovación y tecnología**, con soluciones tecnológicas para minimizar el contacto físico cercano entre cliente y empleado, garantizar la seguridad de instalaciones y la sostenibilidad
- **Guía global de operaciones post COVID-19**, con las adaptaciones de procedimientos y la formación necesaria a los equipos
- **Estándares de Marca** readaptados a la seguridad exigida para evitar riesgos de contagio por el COVID-19 en procesos como F&B, In-room Experience, Wellness, Entretenimiento, etc.
- **Guía de Instalaciones Técnicas y Mantenimiento** post COVID-19

Proceso integral, participativo y testado en hoteles

Para la elaboración de este programa, Meliá Hotels International ha contado con el conocimiento y experiencia internacional de sus equipos de Gestión de Riesgos y Salud Laboral, Operaciones y Marcas, Compras y Mantenimiento, y Sistemas de Información, y con el asesoramiento de proveedores estratégicos especialistas. Para definir los nuevos espacios, procesos y estándares de marca, el equipo ha revisado todos los puntos de contacto con el cliente: recepción, habitaciones, parkings, piscinas, restaurantes, salas de reunión, spa, programa de entretenimiento, etc. Igualmente, para asegurar que se incorporan las preferencias de los clientes, se va a involucrar en el proceso de adaptación a más de 100.000 clientes del Grupo, a los que se ha lanzado una encuesta.

Para verificar que los nuevos procesos y estándares de producto y servicio adaptados al contexto post-COVID “funcionan” en términos de seguridad y de experiencia del cliente, la compañía está desarrollando, tanto en hoteles cerrados como en hoteles de “guardia” por servicios esenciales, una batería “ensayos” de la nueva gastronomía y procesos de servicios de Alimentos y Bebidas, procedimientos de limpieza de habitaciones y zonas comunes, simulaciones de los flujos de clientes en las entradas y salidas, parkings y zonas de piscinas, y estimación de aforos en los diferentes espacios. También se prueban las nuevas aplicaciones y soluciones digitales con las que se reducirá el contacto en puntos de contacto directo.

Con vistas a la implantación del programa a medida que se vayan abriendo los establecimientos, el proceso se adecuará al ritmo de las reaperturas en cada región y país, manteniendo una monitorización constante de los resultados obtenidos por parte del equipo global.

Como explica Gabriel Escarrer, Vicepresidente Ejecutivo y Consejero Delegado de Meliá Hotels International, *“Estaremos preparados para abrir nuestros hoteles tan pronto como exista movilidad y demanda suficiente para garantizar una mínima ocupación, y para ello, estamos*

volcando todo nuestro know how y la experiencia de estos meses en nuestros hoteles de China, en el programa “Stay Safe with Meliá”. La certificación de Bureau Veritas nos reafirma en que los nuevos procesos y la adaptación de los espacios cumplen con las máximas garantías de salud y seguridad y los más exigentes estándares internacionales, un factor que será fundamental para operar en los tiempos del post-COVID-19”.

Bertrand Martin, Presidente Ejecutivo de Bureau Veritas España y Portugal, sostiene: *“Estamos muy satisfechos por poder trabajar junto a Meliá Hoteles International. La misión de Bureau Veritas es construir un mundo de confianza. En este sentido, Global Safe Site nos permite cumplir con las expectativas de nuestra sociedad en términos de salud y seguridad. De esta forma, contribuiremos a que la reapertura de hoteles y restaurantes sea acorde a las máximas garantías de fiabilidad. Sin duda, esta certificación beneficiará a toda la industria”.*

www.meliahotelsinternational.com

Acerca de Meliá Hotels International

Fundada en 1956 en Palma de Mallorca (España), Meliá Hotels International cuenta con más de 390 hoteles abiertos o en proceso de apertura en más de 40 países bajo las marcas Gran Meliá Hotels & Resorts, Paradisus by Meliá, ME by Meliá, Meliá Hotels & Resorts, INNSIDE by Meliá, Sol by Meliá y TRYP by Wyndham. La Compañía es líder mundial en el segmento de hoteles vacacionales y su experiencia en este ámbito le ha permitido consolidarse en el creciente mercado de hoteles urbanos inspirados en el ocio. Su compromiso con el turismo responsable le ha hecho ser reconocida como la hotelera más sostenible del mundo (Medalla de Oro y premio Industry Mover), según el Anuario de Sostenibilidad 2020 de SAM, publicado por S&P Global. Meliá Hotels International también forma parte del IBEX 35 y es la hotelera española con mejor reputación corporativa (Ranking Merco).

Síguenos en [Twitter](#), [Facebook](#), [LinkedIn](#) e [Instagram](#).
Contáctanos en: comunicacion@melia.com

Acerca de Bureau Veritas

Bureau Veritas es líder mundial en pruebas de laboratorio, inspección y certificación. El Grupo, creado en 1828, cuenta con cerca de 78.000 empleados y con una red internacional de más de 1.400 oficinas y laboratorios. Bureau Veritas ayuda a sus clientes para mejorar su desempeño a través de servicios y soluciones innovadoras, con la misión de garantizar que sus activos, productos, infraestructuras y procesos cumplan con los estándares y regulaciones de calidad, salud y seguridad, protección ambiental y responsabilidad social. Bureau Veritas cotiza en la bolsa Euronext París y pertenece al índice Next 20.