



Lo cuidamos todo para cuidar de ti

Liderando el turismo responsable

Iberostar continúa trabajando en una serie de **acciones de higiene, seguridad y salud** para sus diferentes destinos y en su compromiso de **cuidar al cliente, al colaborador, al proveedor, a los partners comerciales y, además, al medioambiente.**

Desde **hace más de 60 años** llevamos operando con los **más altos estándares**, y ahora en tiempos de COVID **fortalecemos y enriquecemos nuestro procedimientos y protocolos.** Esta nueva forma de cuidado colectivo está presente en todas las actividades, espacios y protocolos del hotel, consiguiendo una experiencia más personalizada y consolidando nuestro liderazgo en turismo responsable.

Y lo hacemos de una forma única, contando con el asesoramiento de un Medical Advisory Board que, en cooperación con la Oficina de Sostenibilidad de nuestra compañía, aportará **su experiencia y conocimiento especializado para afrontar los nuevos retos del turismo en materia de seguridad sanitaria.** Los expertos que conforman el nuevo equipo son **Sebastián Crespí Rotger**, fundador y presidente de la consultora Biolinea Internacional y el Dr. Javier Pérez Fernández, especialista en cuidados intensivos y Director Médico en los mejores hospitales de Miami (EEUU). Siguiendo sus recomendaciones y las de las autoridades públicas e instituciones sanitarias, desarrollaremos **medidas orientadas a cuidar de los empleados y a garantizar la experiencia de cliente**, implementando nuevos procedimientos en los restaurantes o en los check-in, entre otros.

El objetivo es conseguir que el cliente se encuentre **más seguro que nunca**, para que pueda dejar a un lado las preocupaciones y sentirse **tan a gusto como siempre.**

LOS CUATRO IMPULSORES

Principios HOW WE CARE



**ENTORNO
SEGURO**

Tus vacaciones más seguras



**ESTÁNDARES
DE HIGIENE**

Total desinfección,
mayor tranquilidad



**ESPACIO
SOCIAL**

Unidos, a pesar de la
distancia



**EXPERIENCIA
INNOVADORA**

Liderando el lujo de
vanguardia

Entorno seguro

Convertimos nuestros hoteles en auténticos oasis de seguridad, cuidando cada detalle para solo tengas que dedicarte a disfrutar de tus vacaciones:

- **Certificados:** Cristal International Standards, certificaciones locales y “Earth Check” reforzando nuestra política de sostenibilidad.
- Estricto cumplimiento de las **recomendaciones de la OMS y de las normas locales**.
- Accesos seguros con **controles sanitarios** a proveedores y empleados.
- **Servicio médico** centralizado 24/7 con ambulancia disponible y habitaciones de seguridad/aislamiento habilitadas en el propio hotel.
- **Control** de todos los bienes y productos que llegan a los hoteles, favoreciendo la **procedencia local y sostenible**.
- **Alimentos de origen conocido, local y sostenible**, con el enfoque único de nuestra filosofía **Honest Food** y con la seguridad de una trazabilidad controlada.
- **Personal especializado, formado y equipado** con medidas de higiene y protección.



Estándares de higiene

Reforzamos y demostramos nuestra preparación en materia de limpieza, higiene y desinfección, manteniendo todos los espacios del hotel libres de preocupaciones.

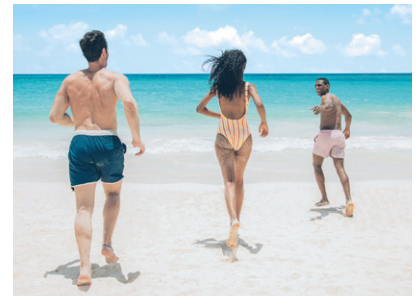
- **Asesoramiento de expertos** en virología para adaptar nuestros protocolos a la nueva situación, aumentando la frecuencia de desinfección de todos los espacios (antes y múltiples veces al día) y estableciendo un proceso de limpieza siempre activo.
- Nuevas **medidas y protocolos de limpieza** con productos certificados y de origen sostenible y sistemas de base natural que garantizan la máxima eficacia sin dañar el medioambiente.
- **Desinfección** más frecuente de las zonas comunes.
- **Reinventamos el buffet** para la seguridad de nuestros clientes: single touch en los puestos, higienización profunda entre comidas, etc.
- **El mejor equipo de limpieza** (de proveedores certificados) y el mejor equipamiento para los empleados y clientes.
- **Habitación limpia y desinfectada** para cada nuevo huésped, con protocolo específico de limpieza de textiles en lavanderías y acceso a la habitación únicamente cuando no esté el cliente.



Espacio Social

Potenciamos el uso de espacios abiertos y al aire libre, entendiéndolo como medida de seguridad, pero también como un verdadero lujo que vamos a disfrutar durante las vacaciones.

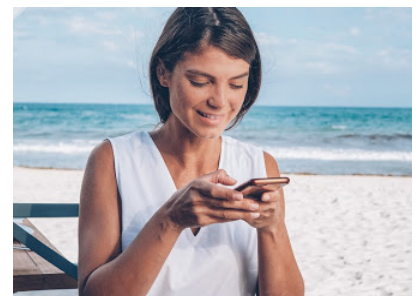
- **Nos abrimos al exterior** para favorecer el espacio. Los espacios naturales serán nuestros aliados, para acercarnos a la naturaleza.
- **Circulación señalizada** para evitar colas.
- **Reducimos mesas** en los restaurantes a la carta (previa reserva), aumentamos espacios en nuestros buffets aprovechando zonas al aire libre y creamos experiencias de comida en el exterior.
- **Eco-2-Go Star Café** sin autoservicio y con embalajes compostables o reutilizables.
- **Servicio de habitaciones** para disfrutar lo mejor de nuestra gastronomía en un entorno más íntimo.
- **Más espacio entre hamacas** para relajarse con total seguridad.
- **Entretenimiento.** Experiencias, talleres, actividades y espectáculos de música en vivo al aire libre (o en interiores con límite de aforo).
- **Actividades familiares** en grupos más pequeños y con reserva previa.



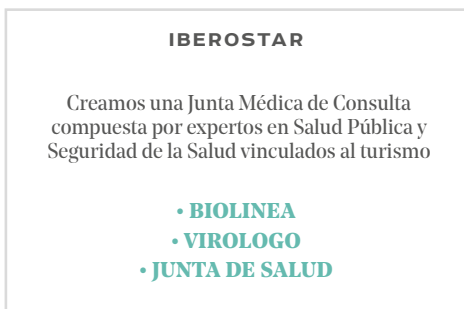
Experiencia Innovadora

Potenciamos la innovación al servicio de la información y la comunicación, para estar tan cerca como siempre sin necesidad de 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, con información disponible en medios digitales: App, Totems, QRCode.
- **Reforzamos nuestra App** para acceder a todos nuestros servicios en apenas un click: reservar mesa para la cena, consultar el menú, buscar actividades de ocio...
- **E-conciERGE 24 h.** con un click descubre todo lo que podemos hacer por ti.
- **Star Camp:** a través de la figura del “superhéroe médico”, explicaremos a los niños cómo tienen que jugar y relacionarse, con procedimientos adaptados a la nueva situación y juegos de distancia.



Estableciendo Credibilidad



.....

HOW WE CARE

Nuestras Acciones

Nos preocupamos con el Medio Ambiente, nuestros Huéspedes y nuestro Personal.
 Posicionamos Iberostar como una marca líder en seguridad, salud y higiene.

A&B | Restaurantes

.....



01. Proceso de higiene profunda (antes y varias veces al día) y proceso de limpieza 'siempre activado'
02. Room service disponible y ampliado como una opción adicional
03. Número aumentado de lugares
04. Ampliación de horarios de reservas
05. Buffet asistido y porciones individuales
06. Mesas con más de 1 metro de distancia
07. Horarios extendidos en centro de consumo
08. Más opciones de comida al aire libre

Habitaciones | Limpieza y Mantenimiento

.....



01. Higiene Previa a la llegada y proceso de desinfección con nebulizador electrostatico: desinfección AC, superficies, fumigación, protocolos de mantenimiento.
02. Personal capacitado y orientado al proceso detallado de higiene, productos certificados de eliminar 99.99% virus y bacteria
03. Asistencia 24 hr e-conciERGE (teléfono y app)
04. Reposición y limpieza diaria del minibar con una amplia variedad de bocadillos biodegradables y orgánicos
05. Botella de agua higienizada rellenable en estaciones de agua nano filtrada y purificada
06. Dispensadores de amenidades biodegradables y orgánicas higienizados, amenidades personalizadas bajo solicitud
07. Eliminación de papelería, smart tv con información interactiva del hotel
08. Kit de limpieza ecológico disponible para huéspedes que no desean un servicio de limpieza, incluyendo herramientas y productos básicos

Servicio al Huésped

.....



- 01.** Cuidado y higiene al contacto a la llegada al hotel: ofrezca gel antes; evite contacto físico y ponga a disposición testes rápidos a los huéspedes
- 02.** Bell boys: limpieza periódica de maletas y carritos de golf
- 03.** Soluciones digitales para evitar el contacto en el check in: web check in, my room online o tablets**
- 04.** Asistencia 24 hr e-concierge por teléfono o app
- 05.** Señalización y digitalización de procedimientos para asegurar la distancia social en el front desk
- 06.** Agilidad en el pago mediante consulta de cuenta en el app.***
- 07.** Estaciones de gel desinfectante de uso libre a los huéspedes

Entretenimiento

.....



- 01.** Proceso de higiene profunda (antes y varias veces al día) y proceso de limpieza 'siempre activado'
- 02.** Conciertos al aire libre y más espacio entre los asientos
- 03.** Nuevo sistema de reservas para programar actividades, proporcionando una experiencia más íntima*
- 04.** Experiencias al aire libre, promoviendo una conexión con el medio ambiente y con nosotros mismos
- 05.** Estaciones de limpieza (gel antibacterial certificado) en las áreas de actividades
- 06.** Actividades para pequeños grupos, promoviendo una experiencia más exclusiva
- 07.** Nuevas aventuras exclusivas para los más pequeños, construyendo una dinámica de colaboración en grupos más pequeños
- 08.** 1-1 fitness training y actividades
- 09.** Pop up de música en vivo, variedad de artistas en diferentes ubicaciones para un público limitado y privado

Meeting Room

.....



- 01.** Intensificación y mayor frecuencia de limpieza profunda en las Salas de Reuniones: paredes, alfombras y aire acondicionado
- 02.** FUMIGACIÓN REGULAR Y ADICIÓN DE GEL DESINFECTANTE
- 03.** Monitoreo regular de botes de basura, baños y extintores de incendio
- 04.** Proveedores que trabajan bajo los más altos protocolos y certificaciones de higiene, seguridad y sostenibilidad
- 05.** Los protocolos y procedimientos de seguridad e higiene también se aplican a todos los escenarios al aire libre
- 06.** DISTANCIA SOCIAL ENTRE SILLAS Y MESAS
- 07.** Preparación A&B: Control de Salud de todos los empleados cada mañana; Limpieza Profunda en Áreas de Preparación varias veces al día; Personal utilizando utensilios de seguridad
- 08.** A&B Servicio: Coffee breaks posicionados en orden para preservar la distancia social; Asistencia al servicio de comida y buffet; Signos (display) de alergia en la exhibición de los alimentos