



Feel Safe at NH

Neugestaltung des
Kundenerlebnisses für einen
sicheren Aufenthalt

Um die Sicherheit und Gesundheit von unseren Gästen und Mitarbeitern gewährleisten zu können, definieren wir unser Unternehmensversprechen neu. In zehn „Operational Promises“ legen wir diese verbindlichen Sicherheitsmaßnahmen fest.

Überblick über unsere Operational Promises



01 STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT MIT DER SGS-GRUPPE (Société Générale de Surveillance)
Gemeinsame Entwicklung eines globalen Gütesiegels für Hygiene, das anhand konkreter Reinigungs- und Desinfektionsverfahren in allen Hotels berücksichtigt wird und an die neue Realität angepasst ist. Die SGS-Gruppe ist das weltweit führende Unternehmen für Inspektion, Verifizierung, Prüfung und Zertifizierung. Die Arbeit der SGS-Gruppe gilt als globaler Maßstab für Qualität und Integrität (www.sgs.com).

02 DIGITALISIERUNG ALS TREIBER
Verstärkte Nutzung von smarten Technologien und strategischen Partnerschaften, um physische Interaktion und den Kontakt mit Oberflächen zu minimieren.

FASTPASS. Digitale Lösung für Online-Check-in, Choose Your Room und Online-Check-out.

Smarter Gästeservice. Digitalisierung von Hotelinformationen und Hoteldienstleistungen wie zum Beispiel Zimmerservice und Frühstückszeiten, zugänglich über das persönliche Smartphone des Gastes.

Sofortkommunikation
Der smarte Gästeservice erlaubt auch einen umgehenden Austausch mit Hotelmitarbeitern.

03 REINIGUNG UND DESINFEKTION
Anwendung von Verfahren, die auf medizinischen Richtlinien beruhen und von SGS zertifiziert sind - sowie in Einklang mit den Empfehlungen der Weltgesundheitsorganisation (WHO) und den Anforderungen der nationalen Gesundheitsbehörden sind:

Oberflächenreinigung in den öffentlichen Bereichen. Reinigung von Rezeption und Lobby, Fluren, Toilettenräumen, Restaurants und Terrassen basierend auf aktuellen medizinischen Verfahren in Bezug auf Reinigungshäufigkeit und Art der verwendeten Desinfektionsmittel.

Zimmerdesinfektion. Anwendung geeigneter Desinfektionsmittel und -lösungen für alle Oberflächen und berührungssensitive Bereiche. Kombiniert mit klinisch getesteten Verfahren der Textilreinigung.

Küchenhygiene und Geschirrspülen
Anwendung krankenhausblicher Reinigungsprodukte und Hygienemaßnahmen.

Überblick über unsere Operational Promises



04 SPEISEN UND GETRÄNKE

Sicherheit als oberstes Prinzip.
Überarbeitung der Abläufe in den Bereichen Logistik, Zubereitung, Bereitstellung, Verzehr und Zahlungsmethoden:

Einführung strenger Kontrollen wie Gesundheitszertifikate unserer Lieferanten und im gesamtem Anlieferungsprozess.

Hohe Sicherheitsstandards beim Servieren von Speisen und Getränken, um Berührungen mit Lebensmittel zu minimieren (z.B. Einwegverpackungen, Zimmerservice, Take Away).

Speziell angepasstes Speise- und Getränkeangebot für Tagungen und Veranstaltungen.

05 VORSCHRIFTEN ZUR RÄUMLICHEN DISTANZIERUNG

Befolgung der Social-Distancing-Abstandsregeln:

Eindeutige Beschilderung und Markierungen zur Einhaltung des Sicherheitsabstandes an der Rezeption und in der Lobby, in Aufzügen, auf Fluren, in Restaurants und Tagungsräumen.

Angepasste Möbel- und Raumgestaltung gemäß den Rechtsvorschriften in Bezug auf die Mindestabstände im Innen- und Außenbereich.

Mitarbeiter unterstützen Gäste bei der Einhaltung der notwendigen Abstandsregelungen.

06 SCHUTZZUBEHÖR UND SICHERHEITSPROTOKOLLE

für Gäste, Mitarbeiter und Lieferanten beim Aufenthalt in den Hoteleinrichtungen:

Schutzzubehör und Desinfektionsmittel für Gäste, die an Tagungen und Veranstaltungen teilnehmen.

Schutzzubehör für Mitarbeiter (Mund-Nasen-Schutz, Schutzhandschuhe, Desinfektionsmittel).

Obligatorische Schutzausrüstung für Lieferanten, die die Hoteleinrichtungen betreten.

Überblick über unsere Operational Promises



07 WASSERAUFBEREITUNG UND LUFTQUALITÄT

Überarbeitete und strengere Verfahren für Heizungs-, Lüftungs- und Klimatechnik sowie technische Wartung:

Luftqualität. Häufigere Kontrolle und Anwendung von Luftreinigungsverfahren.

Wasserentkeimung. Verbesserte Standards für Leitungswasser und überarbeitete Verfahren zur Wasseraufbereitung.

Schwimmbäder und Außenbereiche. Verstärkte Verfahren zur Wasserentkeimung und häufigere Qualitätskontrollen.

08 SAFE CITY CONNECTION SERVICE

Bereitstellung von exklusiven Gästeservices in allen NH Hotels in einer Stadt :

Informationen zu medizinischen Einrichtungen (Krankenhäuser, Apotheken) in der Stadt.

Liefer- und Transportoptionen mit Empfehlungen basierend auf Sicherheitskriterien und örtlichen Vorschriften.

Sicherheitsservices in anderen NH Hotels in der Stadt z. B. Verfügbarkeit von Desinfektionsmitteln, Schutzzubehör oder Speise- und Getränkeoptionen.

09 SICHERER SERVICE

Sicherheitsverfahren für Hotelmitarbeiter im Einklang mit den gesetzlichen Anforderungen:

Täglicher Gesundheitscheck für Hotelpersonal sowie strenge Kontrollen für Mitarbeiter mit Gästekontakt.

Verfahren zur Früherkennung und Maßnahmenpläne für den Fall nachgewiesener gesundheitlicher Bedenken bei Gästen gemäß den Hygiene- und Gesundheitsvorschriften (Isolierung, Schutzzubehör, Einholung ärztlichen Rats, logistische Unterstützung für den Transport zu medizinischen Einrichtungen).

Umfassende Schulung zu Sicherheitsverfahren sowie kontinuierliche Aktualisierung gemäß den Gesundheitsvorschriften, um diese korrekt umzusetzen und Gästen aktuelle Informationen bereitzustellen.

Überblick über unsere Operational Promises



10

HOTELSICHERHEITSMANAGER

Sachkundiger Experte für die neuen Sicherheitsverfahren im Rahmen von Feel Safe at NH:

Leitet die Umsetzung der neuen Sicherheitsstandards.

Verantwortlich für die Schulung und die laufende Einhaltung aller betrieblichen Sicherheitsverfahren durch Mitarbeiter, Gäste und Lieferanten.

Verantwortlich für die Steigerung von Effektivität und Effizienz z. B. durch Reduzierung des Müllaufkommens und Erhöhung des Recyclinganteils im Einklang mit einer umweltbewussten Einstellung.

Husten und niesen Sie in
die Innenseite Ihres
Ellbogens oder in ein
Papiertaschentuch



Waschen Sie Ihre
Hände regelmäßig
und gründlich



Allgemeine vorbeugende Maßnahmen

Feel Safe at NH“-Maßnahmen
folgen immer den Empfehlungen
und Richtlinien der
Weltgesundheitsorganisation
(WHO).

Vermeiden Sie
körperlichen Kontakt
und halten Sie Abstand



Berühren Sie nicht die
Augen, die Nase und
den Mund



nh | HOTEL GROUP • PART OF **MINOR**
HOTELS