



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



## WIR SIND BEREIT

# *Be Well & Stay Safe*

Hotel Sofia Alcudia Beach \* \* \* \* war schon immer ein beispielgebender Betrieb des Hotelgewerbes und hat sich während seines 50-jährigen Bestehens stets durch seine Gastfreundschaft ausgezeichnet. Dieser Haltung in Verbindung mit unserer umfangreichen Erfahrung war es zu verdanken, dass unsere Gäste mit der bei uns empfangenen Betreuung stets sehr zufrieden waren und im Laufe der Zeit zu einem Teil unserer kleinen Familie geworden sind. Unsere Belegschaft bei LGSH verfügt über alle Fähigkeiten und Fertigkeiten, die erforderlich sind, um

uns auch an die gegenwärtig herrschenden besonderen Umstände problemlos anzupassen. In diesen Zeiten ist es notwendig, die Sicherheitsbedingungen in den Vordergrund zu stellen, doch legen wir dabei größten Wert darauf, diese Vorkehrungen nahtlos in unsere angestammte Unternehmensphilosophie zu integrieren, um unseren Gästen einen einfachen und entspannten Aufenthalt in unserem Hause gewährleisten zu können. Es ist unser wichtigstes Anliegen, dass sich unsere Gäste bei uns wohlfühlen und ihren Urlaub in unseren Anlagen nach Möglichkeit sogar noch mehr als bisher genießen.

Für diese neue Etappe haben wir die in unseren Anlagen zum Einsatz kommenden Sicherheits-, Hygiene- und Gesundheitsmaßnahmen aktualisiert und erweitert, um unseren Gästen, Angestellten und Mitarbeitern jeden nur erdenklichen Schutz zu bieten.

Entdecken Sie, wie wir das bewerkstelligen.



# 1

## UNSERE PROTOKOLLE UND PARTNER

Die Covid-19 Pandemie hat uns alle vor große Herausforderungen gestellt und die Unternehmen dazu gezwungen, ihre Verhaltensweisen an die neue Situation anzupassen und ihre Vorkehrungsmaßnahmen zu verstärken. In unserem Hotel werden wir sämtlichen Anweisungen und Empfehlungen der auf nationaler und internationaler Ebene wirkenden offiziellen Einrichtungen nachkommen, wie etwa der WHO, der Weltorganisation für Tourismus, des Gesundheitsministeriums, usw. In diesem Sinne haben wir spezifische Protokolle für jede unserer Abteilungen entwickelt, die den Richtlinien des Instituto Tecnico Hotelero (des spanischen Hotelfachinstituts) folgen und die wir in Zusammenarbeit mit unseren Partnerunternehmen, die uns in Angelegenheiten der Gesundheit und Hygiene beraten, erstellt haben.

Zu diesen Unternehmen zählt etwa Biocal, ein Labor, das Gesundheits- und Hygieneprüfungen nach Methoden und Verfahren durchführt, die von Bureau Veritas zertifiziert wurden und die Anforderungen nach ISO 9001 erfüllen. Darüber hinaus stützen wir uns auf die Beratungsdienste des Unternehmens Quirón Salud, das uns bei der Vorbeugung gegen Risiken am Arbeitsplatz behilflich ist. In den Krankenhäusern dieser Gruppe stehen darüber hinaus Ärzte aller Fachrichtungen zur Verfügung, die Patienten bei jedem beliebigen Vorfall 24 Stunden am Tag und 7 Tage in der Woche betreuen.



## IN SICHERES UMFELD

Sauberkeit und Hygiene waren seit jeher Bereiche, von denen wir ganz besessen waren. Es ist kein Zufall, dass wir gerade auf diesem Gebiet hervorragende Ergebnisse erreicht und auf den verschiedenen Tourismusportalen im Zusammenhang mit diesen Bereichen immer die höchsten Noten bei der Bewertung der Kundenzufriedenheit und der Unternehmensreputation erzielt haben. Unsere Durchschnittsnote für die Sauberkeit unserer Anlagen beträgt 9 von maximal 10 Punkten. Das zeigt schon, wie sehr uns an den in unserem Hotel herrschenden hygienischen Bedingungen gelegen ist.

Unsere Ausstattungsartikel und die von uns verwendeten Reinigungsmittel beziehen wir von unserem Zulieferer Grupo Dino, einem der führenden Unternehmen Europas dieser Branche. Dieses Unternehmen beliefert uns mit allen notwendigen Produkten, die dazu beitragen, dass in unseren Anlagen bezüglich der Sauberkeit selbst die anspruchsvollsten Maßstäbe erfüllt werden.





# 2

## SAFE ENVIRONMENT

Unser Personal ist mit allen nur erdenklichen Mitteln und Gegenständen ausgestattet, die notwendig sind, um größte Sauberkeit gewährleisten zu können. Um unseren Gästen eine noch gründlichere Hygiene und einen effizienten Schutz ihrer Gesundheit zu bieten, treffen wir die folgenden Maßnahmen:

- 
- **Wir haben ein zusätzliches Reinigungsprotokoll festgesetzt, in dessen Rahmen zur intensiven Desinfektion aller Bereiche unserer Anlagen virentötende Reinigungsmittel zum Einsatz kommen.**
- 
- **Wir haben die Gewohnheit eingeführt, verschiedene Gebrauchsgegenstände in den Zimmern zu versiegeln, wie etwa die Fernbedienungen für den Fernseher, das Telefon, u.a.**
- 
- **Darüber hinaus wird jedes Zimmer zur Gewährleistung seiner vollkommenen Desinfektion und Reinigung nach der Abreise eines Gastes und vor der Ankunft des nächsten ebenfalls versiegelt.**
- 
- **Einige Gegenstände, die früher benutzt wurden und die nur chemisch gereinigt werden können, wie etwa Bettüberwürfe, Kissen, usw., werden zunächst nicht mehr verwendet.**
- 
- **In den Zimmern werden auf Wunsch des Gastes darüber hinaus noch zusätzliche Reinigungsdienste angeboten. Der Gast kann selbst entscheiden, ob sein Zimmer einer zusätzlichen, besonderen Reinigung unterzogen werden soll oder nicht.**



# 3

## UNSERE REINIGUNGSVERFAHREN

Sonderreinigung und zusätzliche Reinigung der folgenden  
10 Bereiche des Zimmers:

- 1 **Zugang zum Zimmer: Türen und Türklinken**
- 2 **Temperaturwähler und Lichtschalter**
- 3 **Bad, WC, Dusche und Waschbecken**
- 4 **Telefon und Fernbedienungen (Versiegelung und Desinfektion)**
- 5 **Bettlaken und Kissenbezug**
- 6 **Seifen-, Creme- und Shampoospender**
- 7 **Kleiderhaken, Safe und andere Ausstattungsgegenstände des Schrank**
- 8 **Oberflächen der Möbel, Armstützen der Stühle und Sessel**
- 9 **Innenelemente für den Zugang zum Balkon und die Elemente des Fensters**
- 10 **Der Minibar-Service steht dem Gast auf Wunsch zur Verfügung und bietet Zugriff auf die auf unserer Karte angebotenen Produkte**

## UNSERE RÄUMLICHKEITEN

### *Abstand halten ist kein Problem*

In der neuen Realität haben sich das Einhalten eines angemessenen körperlichen Abstands und das häufige Händewaschen als Notwendigkeit erwiesen, um uns gegen die Ansteckungsgefahr und die Erkrankung an Covid-19 zu schützen.

In unserem Hotel ist Abstand halten kein Problem, denn unsere großzügigen gemeinschaftlichen Räume, unsere Gartenanlagen und unsere drei Pools mit den dazugehörigen Ruhebereichen

sind überaus weitläufig angelegt und bieten viel Platz. Daher ist bei uns dafür gesorgt, dass jeder einzelne Gast seinen Urlaub ganz ohne Stress und lange Warteschlangen und ohne sich Menschenansammlungen aussetzen zu müssen genießen kann.

Außerdem werden wir in unserem Hotelalltag verschiedene Änderungen einführen, die das Zusammenleben aller erleichtern und höchste Sicherheit gewährleisten, damit der Aufenthalt bei uns für unsere Gäste zu einem angenehmen und entspannenden Erlebnis wird.





## UNSERE RÄUMLICHKEITEN

*Abstand halten ist kein Problem*

### INFO ZUR VORBEREITUNG VOR DER ANKUNFT

- Um das Check in bei der Ankunft zu beschleunigen, werden wir alle Gäste bereits vor ihrer Ankunft kontaktieren und sie um die Zusendung einer digitalen Kopie ihrer Reisepässe ersuchen. Auf diese Weise können wir das Anmeldeverfahren an der Rezeption und die Zuweisung des Zimmers so kurz wie möglich halten.
- Der Check-in wird ab 15:00 Uhr und der Check-out um 11:00 Uhr vorgenommen.
- Ebenso werden wir unsere Gäste bereits im Voraus über die von uns getroffenen Sicherheitsmaßnahmen informieren, die es uns erlauben, ihnen dieselben Serviceleistungen wie immer zu bieten, wenngleich es auch einige Empfehlungen zu befolgen gilt.

### WÄHREND DES AUFENTHALTS



- **Schutzschirme**  
In bestimmten Bereichen, wie an der Rezeption, im Speisesaal und an den Buffets, haben wir Schutzschirme aufgestellt.
- **Hydroalkoholische Lösung**  
In allen gemeinschaftlichen Räumen sind zur Reinigung der Hände Spender mit hydroalkoholischer Lösung verfügbar.
- **Mundschutz und Schutzausrüstungssets**  
Das Tragen von Mundschutz ist nur in den geschlossenen Räumen, bzw. wenn der Sicherheitsabstand von mindestens zwei Metern nicht eingehalten werden kann, verpflichtend. Wir bieten unseren Gästen bei Bedarf waschbare und wiederverwendbare Masken und Schutzausrüstungssets, die unter anderem Schutzhandschuhe und Desinfektionsgels enthalten, zum Kauf an, damit sie sich auch außerhalb unseres Hotels, auf ihren Ausflügen und beim Besuch von Sehenswürdigkeiten stets ausreichend schützen können.





## UNSERE RÄUMLICHKEITEN

*Abstand halten ist kein Problem*

- **Grafische Kennzeichnung zur räumlichen Orientierung**

Wir haben ein neues System der grafischen Kennzeichnung zur räumlichen Orientierung in unseren Anlagen eingeführt, das auf bildliche Weise darüber Auskunft gibt, zu welchen Zwecken die einzelnen Bereiche und Räumlichkeiten genutzt werden können.

---

- **Beschränkung der Personenanzahl in den Räumlichkeiten**

Die in den verschiedenen Bereichen und Räumlichkeiten höchstzulässige Anzahl von Personen wurde herabgesetzt, um einen angemessenen körperlichen Abstand zwischen den Gästen zu gewährleisten. Diese Beschränkungen gelten etwa in der Hotelhalle und in der Snack Bar. Aus diesem Grunde werden verschiedene Serviceleistungen schichtweise erbracht, wie etwa das Frühstück und das Abendessen. Die Uhrzeiten, zu denen diese Serviceleistungen in Anspruch genommen werden können, werden mit den Gästen ihren Bedürfnissen gemäß vereinbart.

---

- **Unser Zimmerservice**

Unser Zimmerservice wurde von unseren Gästen immer schon sehr geschätzt. In dieser neuen Situation setzen wir jedoch verstärkt auf diese Serviceart, die unseren Gästen die Möglichkeit gibt, die auf unserer Karte angebotenen Snacks und Cocktails ganz bequem auf ihren Zimmern zu genießen.

---

- **Speisen zum Mitnehmen**

Wie schon immer steht unseren Gästen auch jetzt unser Service der Speisen zum Mitnehmen zur Verfügung und erlaubt es ihnen, sich überall selbst zu verpflegen, wie etwa am Strand, am Pool, in einer versteckten Bucht oder an jedem beliebigen anderen Ort auf unserer Insel.



# 5

## DIGITALE KOMMUNIKATION MIT UNSEREN KUNDEN

Eine kundennahe, herzliche und individuell ausgerichtete Betreuung unserer Gäste war in all diesen Jahren unserer Unternehmenslaufbahn eines unserer wichtigsten Wesensmerkmale. Auch in dieser außerordentlichen Lage, in die uns die Covid-19 Pandemie versetzt hat, möchten wir auf diese uns kennzeichnende Aufmerksamkeit gegenüber unseren Gästen nicht verzichten, doch setzen wir nun auf die Umformung der Art, in der wir mit unseren Gästen kommunizieren, indem wir uns verstärkt auf den Einsatz der digitalen Kommunikation stützen.

- Damit streben wir die folgenden Ziele an:
- Wir möchten, dass sich unsere Angestellten und Gäste bei uns sicher fühlen und sind aus diesem Grunde darauf bedacht, die körperlichen Kontakte und die direkte Interaktion zwischen den Gästen und unseren Angestellten so weit wie möglich einzuschränken.
- Ebenso sind wir bemüht, sämtliche Abläufe in unserem Hotelbetrieb zu optimieren, indem wir die Serviceleistungen und deren Beantragung unter Zuhilfenahme der Technologie vereinfachen, ohne deshalb jedoch auf den menschlichen Faktor und den ständigen persönlichen Kontakt zu verzichten. Zu diesem Zweck haben wir die Absicht, uns neuartiger Kommunikationsformen, wie WhatsApp for business zu bedienen und setzen auf die Nutzung der Hotel-App E-concierge 24/7. Selbstverständlich steht Ihnen auch unser übliches Mitarbeiter-team in gewohnter Weise weiterhin zur Verfügung und wird Sie wie immer in jeder gewünschten Angelegenheit betreuen.





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](https://safiaalcudiabeach.com)