

NEMZETKÖZI HÍREK

2020. szeptember

MIT MUTAT A HSMAI EUROPE FELMÉRÉSE A VENDÉGEK KORONAVÍRUS JÁRVÁNY KIVÁLTOTTA ELVÁRÁSAIRÓL?

A HSMAI Europe felmérést készített arról, milyen elvárásai alakultak ki a szállodavendégeknek a koronavírus járvány következtében. Ennek főbb megállapításai az alábbiakban foglalhatók össze:

- A válaszadók 43%-a csak olyan hotelben száll meg, ahol szigorú fertőzést megelőző intézkedéseket vezettek be, s azokat közérthetően, meggyőzően kommunikálják.
- 29% - legalábbis jelenleg - kizárólag olyan hotelben hajlandó szobát foglalni, melyet jól ismer, melyben megbízik.
- A válaszadók 36%-a úgy gondolja, hogy a technológia által lehetővé tett kontaktmentes eljárások (online check-in, check-out, ételrendelés stb.) lesznek az új standardok a járvány után.

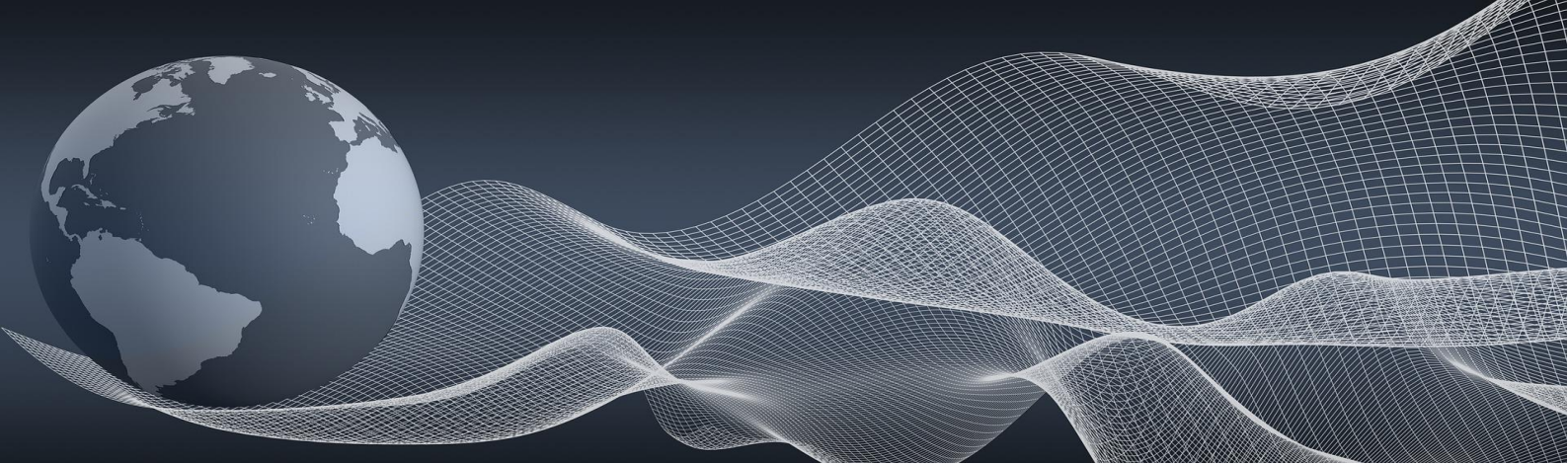
SZÖULI LUXUS HOTELEK SPECIÁLIS AJÁNLATAI A KORONAVÍRUS JÁRVÁNY OKOZTA VESZTESÉGEK MÉRSÉKLÉSÉRE

Dél-Korea fővárosának luxus szállodái speciális „day use” package-ekkel próbálnak helyi vendégeket megnyerni, hogy így csökkentsék az elmaradt turisták miatti forgalom veszteségüket. Az Intercontinental például olyan „csomagot” kínál, amely reggel 8 órától 12 órán keresztül lehetővé teszi a vendégeknek, hogy a szálloda uszodáját és egyéb szabadidős létesítményeit használják. A Szöul Hilton hasonló ajánlata 8 órás időtartamra kínálja az uszoda, a spa és kapcsolódó szolgáltatások igénybevételét.

ISMÉT ELKÉSZÜLT A VILÁG LEGNAGYOBB SZÁLLODAVÁLLALATAINAK LISTÁJA

2019-ben 325 szállodavállalat került fel a világ legnagyobb – szobaszámok alapján rangsorolt - szállodavállalatainak listájára. Közöttük a 10 legnagyobb a következő:

1. Marriott Worldwide - amerikai - 1.348.000 szoba
2. Jin Jiang – kínai – 1.081.000 szoba
3. Oyo International Corporation – indiai – 1.054.000 szoba
4. Hilton Worldwide – amerikai - 972.000 szoba
5. Intercontinental – amerikai – 884.000 szoba



6. Wyndham – amerikai – 851.000 szoba
7. Accor – francia – 760.000 szoba
8. Choice Hotels – amerikai – 591.000 szoba
9. Huazhu – kínai – 576.000 szoba
10. BTG – kínai – 415.000 szoba

EGYESÜL AZ ACCOR ÉS AZ INTERCONTINENTAL SZÁLLODAVÁLLALAT?

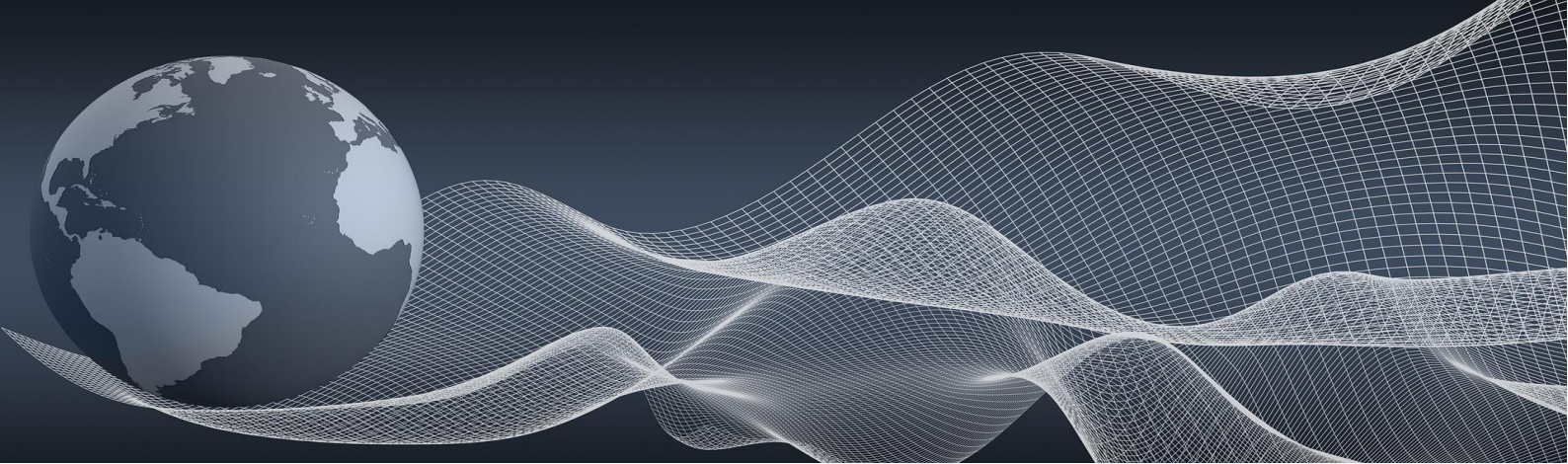
A Le Figaróban megjelent cikk szerint az Accor és az Intercontinental megbeszéléseket kezdett a két szállodavállalat esetleges egyesüléséről. Szakértők szerint az egyesülés a koronavírus járvány által a turizmust különösen súlyosan érintő hatásának idején – egyebek mellett – azért is lenne számukra előnyös, mert mindkét vállalat a közép kategóriában – amely ellenállóbbnak bizonyult – rendelkezik bevezetett, jól ismert brand-ekkel. Ilyen az Intercontinental esetében a Holiday Inn és a Crown Plaza az Egyesült Államokban, illetve az Accor esetében az Ibis és a Novotel Európában. Amennyiben az egyesülés megvalósul, a közös szállodavállalatban kb. 10.000 hotel lesz, s ezzel – a hotelek számát tekintve – megelőzik a jelenleg legnagyobb Marriott -ot, amelyhez 7.000 szálloda tartozik. Ugyanakkor a piaci értéket illetően a Marriott továbbra is piacvezető marad a világon 34 milliárd USD-vel, szemben a 2 vállalat egyesülés utáni 17 milliárd USD értékével.

AZ AIRBNB AZONNALI HATÁLYAL KORLÁTOZÁSOKAT VEZETETT BE

Az Airbnb további intézkedésig az egész világra kiterjedően azonnali hatállyal olyan korlátozást vezetett be, mely szerint a honlapján bérelhető lakásokban 16 főben limitálta a fogadható vendégek számát. Az intézkedés oka, hogy számos esetben a lakásokat egyes társaságok „szinte bárként, klubként” használták, s így képtelenség volt betartani a koronavírus járvány megelőzésére általánosan előírt távolságtartást. Ezen kívül arra is felhívják a honlapjukon lakásokat foglalni szándékozók figyelmét, hogy kötelesek betartani a helyi hatóságok COVID-19 járvány megelőzését szolgáló rendelkezéseit.

AZ AIRBNB NEM IGÉRHETI, HOGY OLYAN TISZTATÁSOGOT GARANTÁL, MINT A SZÁLLODÁK

A koronavírus járvány az Egyesült Államokban is súlyosan érintette a szállodákat. Március óta árbevételük 46 milliárd dollárral csökkent. Az Amerikai Szállodaszövetség – AH&LA (American Hotels & Lodging Association) erre az évre 2019-hez képest kb. 50%-kal kisebb forgalomra számít. A Best Western CEO-jának véleménye szerint a COVID-19 járvány következtében a szállodák 10-szer rosszabb helyzetben vannak, mint a 9/11 terrortámadás után voltak. Ugyanakkor látszanak annak jelei, hogy az amerikaiak óvatosan bár, de elkezdtek utazni belföldön. Azt javasolja a hazai turistáknak, hogy nyaralásuk, rövidebb – hosszabb belföldi utazásaik során szállodákban szálljanak meg, mert ezekben szinte mindenütt az AH&LA által kidolgozott „STAY SAFE” járvány megelőzési protokoll szerint takarítják a szobákat, a közösségi tereket. Ez nem mondható el a rövid távon bérebe vehető – Airbnb stb. – lakásoknál, melyeknél nincs egységes protokoll, senki sem ellenőrzi a takarítás módját, a tisztaságot, a vírusmentes állapotot.



AZ INTERCONTINENTAL PROMÓCIÓT INDÍTOTT A KORONAVÍRUS JÁRVÁNY MIATT NAGY MÉRTÉKBEN VISSZAESETT RENDEZVÉNYEK SZÁMÁNAK NÖVELÉSÉRE

Rendezvényszervezők körében köztudott, hogy az Intercontinental szállodalánhoz tartozó hotelekben az egész világon kiváló rendezvénytermek állnak a vendégek rendelkezésére, kiemelkedő szolgáltatásokra számíthatnak a kis és nagy rendezvények, konferenciák, kongresszusok, vállalati meetingek stb. szervezői, vendégei. Mivel a koronavírus járvány miatt az Intercontinental szállodáiban is drámaian visszaesett a rendezvények száma, ezek növelésére promóciót indítottak „*Meet with confidence*” címen, aminek középpontjában az áll, hogy náluk biztonságban érezhetik magukat a rendezvények résztvevői.

Külön biztonsági protokollt dolgoztak ki, amiről az alábbiak szerint tájékoztatják az érintetteket:

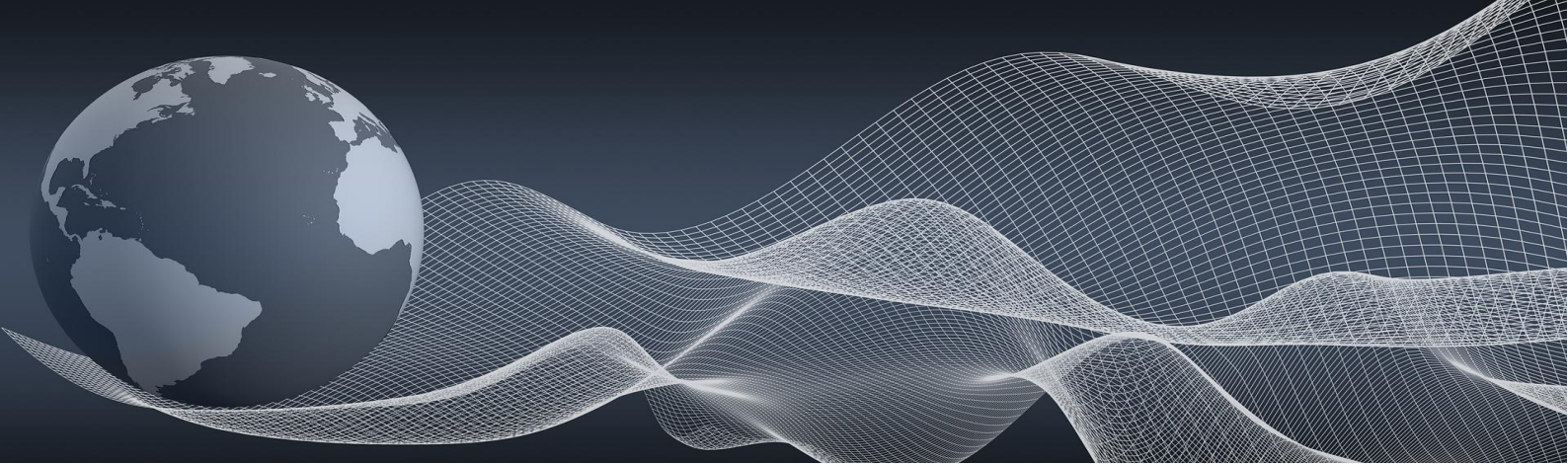
- A rendezvénytermekben a székek, asztalok elhelyezésével garantálják a biztonságos távolságtartást.
- Az asztalokat, székeket minden meeting előtt, illetve a szünetekben is fertőtlenítik.
- A rendezvények résztvevőinek „áramlását” feliratokkal, beépített elemekkel úgy szabályozzák, hogy ne alakulhasson ki „tolongás”.
- Az ételek tálalására, felszolgálására külön biztonsági eljárásokat dolgoztak ki.
- Kézfertőtlenítőt biztosítanak az események helyszínein, a rendezvények kezdetétől azok végéig.
- Technikai megoldásokat kínálnak a virtuális és hibrid meetingekhez is.
- Külön check listát dolgoztak ki a rendezvények előtti házbemjárásokhoz a rendezvényszervezők részére.
- Külön protokoll szerint végzik a teljes szálloda, benne a rendezvénytermek takarítását hangsúlyl a vendégek által gyakran érintett felületekre.

Mindezek mellett:

- Nem számítanak fel lemondási díjat
- Nem számítanak fel díjat, ha a rendelnél kevesebb szobát foglalnak el egy rendezvényhez
- A megrendelőnek 5% kedvezményt kínálnak a végszámlából
- A végszámla értéke után törzsvendég pontokat adnak

ÖT LÉPCSŐS TERV A MASZKVISELÉS ELLEN TILTAKOZÓ VENDÉGEK KEZELÉSÉRE

A koronavírus járvány okozta fertőzés megelőzésére szolgáló kötelező maszkviselés ellen több országban tiltakoznak, szállodákban gyakran fordul elő, hogy vendégeik a felkérés ellenére a közösségi terekben sem hajlandók maszkot viselni. Ezzel kapcsolatban jelent meg egy 5 pontos ajánlás néhány hete a szállodai témákkal foglalkozó amerikai HOTELS C. hírportálon, melynek lényege az alábbiakban foglalható össze:



1. A szálloda jogosult előírni, hogy munkavállalói és vendégei maszkot viseljenek

Miután a szálloda magánvállalkozás, még akkor is meghatározhatja területén – ami magánterület - az elvárt viselkedési szabályokat (beleértve a maszk viselését), ha a helyi jogi szabályozás ezt nem teszi kötelezővé.

2. Legyünk proaktívak

A vendéget szobafoglalásának visszaigazolásokor tájékoztatni kell arról, hogy a hotelben csak maszkban tartózkodhat, mivel ez az ő, a többi vendég és a munkavállalók egészségének védelmét szolgálja. A maszkviselésre fel kell hívni a vendégek figyelmét a bejáratnál elhelyezett felirattal. Ebben egyértelművé kell tenni, hogy csak az léphet a hotelbe, aki maszkot visel. Fontos, hogy a kocsirendezőket, a londonereket, a Front Desk munkatársait is oktassák ki, hogy azok tájékoztassák, emlékeztessék a vendégeket erről a szállodai elvárásról.

3. Ennél a témánál is fontos a munkatársak oktatása

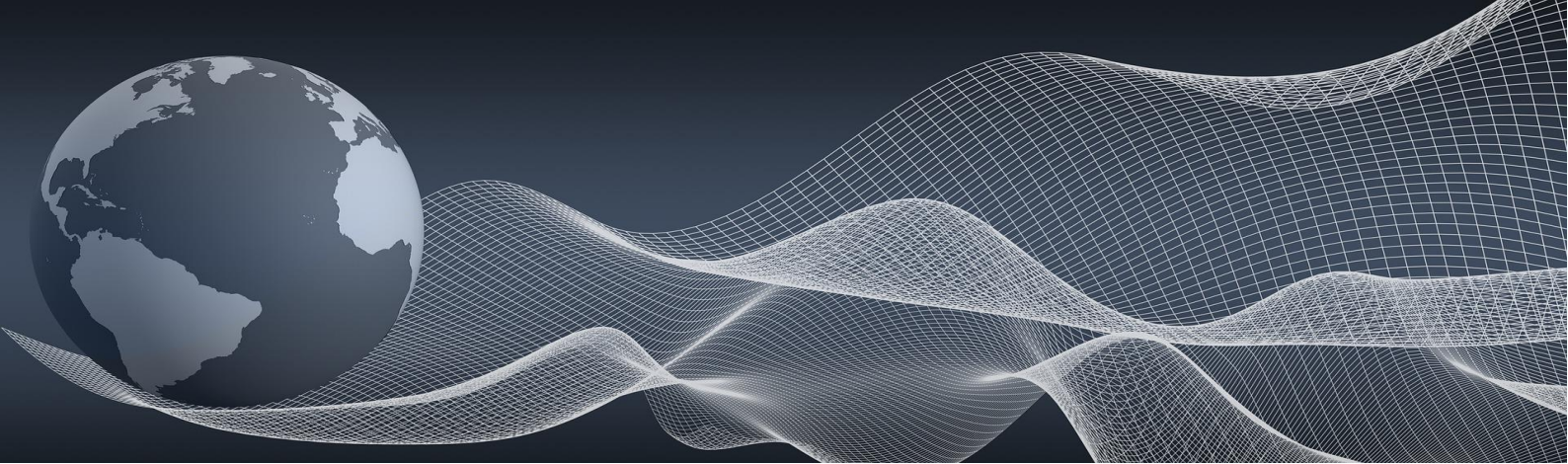
A szálloda munkavállalói akkor tudják biztosítani, hogy a vendégek a hotelben maszkot viseljenek, ha erre kioktatják őket. Mindenekelőtt meg kell értetni velük a maszkviselés fontosságát a koronavírus járvány terjesztésének megakadályozásában, meg kell ismertetni velük az erre vonatkozó állami és helyi előírásokat. Hasznos, ha bizonyos példa mondatokat alkalmaznak a vendéggel való kommunikáció során. Pl. „A szálloda belső szabályzata szerint a szálloda vendégei csak maszkban léphetnek a hotelbe, abban tartózkodhatnak ott. Ha Ön nem rendelkezik maszkkal, szállodánk azt biztosítja Önnek.” Ha a vendég ezt visszautasítja, arra is ki kell képezni a személyzetet, hogyan kezeljék az ilyen eseteket.

4. Hogyan kezeljük azokat a vendégeket, akik egészségügyi okokra hivatkozva tiltakoznak a maszk viselése ellen

Lehetnek olyan vendégek, akik érkezéskor egészségügyi okokra hivatkozva utasítják el a maszk viselését. Természetesen nem hoztak magukkal erre vonatkozó orvosi igazolást, de a szálloda ilyen nem is jogosult kérni. Abban az esetben javasolt ilyen indokolást elfogadni, ha a vendég vállalja, hogy a szállodában való tartózkodás során nem fordul meg a közös helyiségekben, a lobbyban, az étteremben, a bárban stb. Étkezésre lehet javasolni a szoba service-t. Azt is javasolhatjuk, hogy a vendég maszk helyett átlátszó műanyagból készült, a teljes arcot fedő „pajzsot” viseljen. Ez kiválthatja a maszkot. A maszk viselésével kapcsolatos viták megfelelő kezeléséről ajánlatos jogi szakértővel konzultálni.

5. Tapintatosan kell kezelni a maszk viselését visszautasító vendéget

A szálloda munkatársait ki kell oktatni a maszkviselést elutasító vendégek megfelelő kezelésére. Fontos, hogy ez tapintatosan történjen. Itt is javasolt példamondatot alkalmazni. Pl. „Ha Ön nem fogadja el a szálloda előírását a kötelező maszkviselésre vonatkozóan, a szálloda vezetését kell értesítenem, akik erről személyesen fognak Önnel beszélni”. Ilyen esetben az arra kijelölt egyik vezető munkatársnak négy szemközt kell a vendéggel beszélni. Ennek során ismertetni kell a szálloda



maszkviselésre vonatkozó szabályozását, annak indokát. Amennyiben a vendég továbbra is elutasító, akkor udvariasan meg kell kérni, hogy hagyja el a szállodát. Egyúttal arról is tájékoztatni ajánlatos a vendéget, hogy a jövőben – mikor már megszűnik a járvány, nem kell maszkot viselni - örömmel fogadják. Ha a vendég előre kifizette tartózkodását, ajánlatos a le nem lakott összeget visszautalni részére, s megoldani a vendég távozását. Fontos, hogy a szálloda vezető munkatársa a vendéggel folytatott beszélgetés során végig udvarias maradjon, ne emelje fel hangját, ne kerüljön sor fizikai kontaktusra. Ha a beszélgetés eldurvulna, a biztonsági személyzet, vagy a hatóság bevonásával kell megoldani a vendég távozását. Minden ilyen esetről részletes jelentést kell készíteni.