



Vendégváró Kisokos Válságkezelő Különkiadás

Cikksorozat, mellyel a Gyenesdiási Turisztikai Egyesület kíván segítséget nyújtani a gyenesdiási szállásadóknak és szolgáltatóknak a veszélyhelyzet alatt és után



Tartalom

Várható trendek a balatoni turizmusban	3
Kommunikáció – Marketing	5
Biztonság – higiénia – bizalom	7
Vendégváró Kisokos Válságkezelő Különkiadás III.	10
Mellékletek.....	10
Óvintézkedések a Covid-19 kapcsán	12

Várható trendek a balatoni turizmusban

Jelen helyzetben nagyon nehéz megjósolni, pontosan hogyan zajlik le a járvány Magyarországon, és milyen gazdasági és társadalmi következményei lesznek, de szerencsére sok szakember foglalkozik a lehetséges forgatókönyvekkel. **Semsei Sándor**, a *Magyar TDM Szövetség elnöke* a legutóbbi online megrendezett TDMSZ konferencián kifejtette, hogy a turizmus most **hibernált** állapotban van. A szektor feladata a gyors **újratervezés**, és ezt követi majd az **újraindulás**. A kereslet megváltozik, ezért **tudatos átszervezésre, innovatív termékfejlesztésre** van szükség, hogy megálljuk helyünket a versenyben.

Guller Zoltán, az *MTÜ vezérigazgatója* elmondta, hogy a Századvég Gazdaságkutató Zrt. heti rendszerességgel méri fel a magyarok jelen helyzetben kialakult utazási hajlandóságát. Eszerint a magyarok több, mint 50 %-a idén belföldön tervezi utazását, és csupán 12 %-a külföldön. Az is kiderül a kutatásból, hogy a járvánnyal kevésbé érintett országok keresettek, így Magyarország megítélése a külföldi értékesítés során felértékelődhet. A biztonság szerepe lesz a legfontosabb, melynek fenntartásához útmutató készül, hamarosan megjelenik a Covid kézikönyv, alapvető ajánlásokkal.

Az alábbiakban azokat az irányokat, trendeket gyűjtöttük össze, amelyek véleményünk szerint relevánsak Gyenesdiás esetében.

- **Elsősorban belföldi vendégekre** számíthatunk az idei szezonban.
- Azok a **belföldi vendégek, akik eredetileg külföldre tervezték nyaralásukat**, esetleg rendszeresen külföldön töltik szabadságukat, idén óvatosabbak lesznek, és belföldi uticélt keresnek. Ezekre a vendégekre az igényesebb, komfortosabb, több extra szolgáltatást biztosító szállások számíthatnak.
- Elemzők szerint **a 20-as, 30-as korosztály bátrabb lesz**; ez lesz valószínűleg az a generáció, amely először 'útnak indul'.
- Sokan rákényszerülnek, hogy előre kivegyék szabadságukat, tehát számítani kell rá, hogy kevesebben terveznek hosszabb nyaralást, a **rövid/hétfégi foglalások megszaporodhatnak**.
- Az emberek többsége **anyagilag rosszabb helyzetben** lesz, mint a járvány előtt, akinek pedig tartalékai vannak, óvatosabban fog költeni.
- A kormány erőteljes támogatásban részesíti a **SZÉP kártya** kibocsátást és használatot, azaz az elkövetkező időszakban még nagyobb szerep jut a kártyának: az intézkedések kapcsán nagyobb összegű juttatásokat enged a rendszer, határidőket tolnak ki, és adózási könnyítésekkel is erősítik a kártya használatát.
- Nem tudjuk pontosan, hogy mikor következik be, de arra számítunk, hogy amikor beindul a turizmus, elsősorban **olyan helyeket fognak keresni**:
 - ahol nincs tömeg;
 - ahol saját elszeparált térben nyaralhatnak a vendégek (apartmanok, nyaralók);
 - ahol biztonságban érzik magukat;
 - ahol meghitt, szép természeti környezetben túrázhatnak másoktól távolságot tartva;

azaz **Gyenesdiás ideális** uticél lehet.

- Valószínűleg a **természetközeli élmények**, az **aktív, egyéni** programlehetőségek kerülnek előtérbe.
- Számos szakértő úgy látja, hogy az idei **ősz erősebb** lehet a turizmusban. Sokan szeptemberre jósolják a turizmus feléledését – bár ebben nem teljes az egyetértés –, ezért azok a szállások, amelyek őszre is fogadnak vendégeket (fűtés, őszi programok stb.), számíthatnak erre a bevételi forrásra.
- Mivel a járványügyi szigorítások enyhítésével, és a turizmus éledésével számítani lehet rá, hogy nagy verseny kezdődik a belföldi vendégekért, előnyben lesznek azok a települések, akik képesek lesznek közösségként **megszólítani célközönségüket**. A mi esetünkben ezek a családok, a bakancsos turisták, és a külföldi utazásukat elhalasztó, igényes szállásokat kereső – de nagyvárosokat kerülő – vendégek.
- Nagy eséllyel jut versenyelőnyhöz, aki **időben** aktivizálja magát és **jól kommunikál**. A szakemberek kihangsúlyozzák, hogy az „**olcsóság**” **helyett a jó ár-érték arányt** kell kommunikálni, és a vendégek **érzelmi kötődését** kell erősíteni.

Kommunikáció – Marketing

Az elmúlt időszakban részt vettünk néhány olyan online webináriumon, videós fórumon, ahol szakemberek igyekeztek feltárni annak lehetőségét, hogy tudjuk a legtöbbet kihozni a jelenleg kialakult helyzetből. Az online előadásokon olyan hiteles, a turizmusban dolgozó szakemberek képviselték saját szektorukat (neveket említve, a teljesség igénye nélkül), mint **Anders Tamás** - SzállásMarketing blog alapítója; **Bódis Gábor** - Turisztikai szakértő, Hungary NEXT országmárka műhely alapítója; **Duchai Márta** - TripAdvisor specialista; **Gyetvai Zováth Anikó** - KidsOasis ügyvezetője; **Holczerné Szentirmai Ágnes** - Turisztikai tanácsadó; **Kovács Balázs** - (MBA) a bécsi székhelyű GD Consulting tulajdonosa; **Lévay Balázs** - Cityrama sales & marketing manager; **Németh Andrea** - Turizmus.com főmunkatársa, a Business Traveller Hungary főszerkesztője; **Soponyai Zsolt** - Turisztikai vizuális szakértő.

Igyekeztünk kiválogatni a legfontosabb **tanácsokat**, helyi szinten bevethető lépéseket, melyek közül néhányat már többen alkalmaznak is, illetve mi is megosztottunk anyagainkban korábban.

A legfontosabb üzenet jelen helyzetben, hogy **fenn kell tartani a kommunikációt, mindenkinek a saját, eddig is használt csatornáin keresztül** (telefon, e-mail, levél, weboldal, facebook, sőt még az online szállásfoglalási oldalakon is). Természetesen jelen helyzetben az élvez előnyt, akinek élnek online felületei, és van elképzelése, stratégiája arról, hogy hogyan tovább.

Hogy mit kommunikáljunk? Nézzük:

- Mindenképp közvetíteni kell a szállásadónak, hogy **milyen lazításokat vezet be saját foglalmi feltételeiben**, és ezt az összes felületen el kell helyezni, hiszen a bizonytalan helyzetben ez az első felmerülő kérdés a szállást foglalóban: *Mi van, ha akkor sem tudok utazni?* Saját és családja biztonsága mellett a pénze az, amit biztonságban szeretne tudni.
- Árcsökkentést nem javasolunk. A vendég sem várja el, és ez beindíthat egy nem kívánatos folyamatot a térségben. Egy-egy **plusz szolgáltatás** (bekészítés, gyümölcstál, egy palack üdvözlő helyi bor, kerékpár használat ingyenesen, egyéb szolgáltatás mindenkinek saját lehetőségéhez mérten) nagyon vonzó lehet a szállást keresőnek. Ezt szintén **„hirdetni” kell saját felületeken** – akkor is, ha eddig is kedveskedett hasonló dolgokkal vendégeinek – ennek most **nagyobb hangsúlyt kell szentelni**.
- A **saját weboldalon már a kezdő oldalon** érdemes kommunikálni a helyzet miatt megváltoztatott foglalmi feltételeket, extra szolgáltatásokat.
- Érdemes nagyobb hangsúlyt fektetni arra, hogy az **őszi időszakban nyitva tart-e a szállás**, akkor milyen programlehetőségeket, kulturális és szabadidős tevékenységeket kínál a térség. Ki kell emelni az térség erősségeit (kultúra, aktív lehetőségek, kerékpárutak, természetjárás, gyógyvizek stb.).
- Amennyiben a szálláshely **SZÉP kártya elfogadóhely**, ezt mindenképpen hirdessük, és emeljük ki, hiszen elsősorban a belföldi turistákra számíthatunk ebben az évben, és a jelenlegi rendkívüli intézkedések is nagy mértékben támogatják a kártya használatát.
- Itt az idő, hogy akinek még nincs, az **hozzon létre szállásának a facebookon profil oldalt**. Első körben az ismerősök között lehet megosztani az oldalt. Ha szépen sorban hangulatos fotókkal bemutatjuk szállásunk apró részleteit, kedves jelenetekkel betekintést engedünk a „színpalok mögé”, hogy milyen fejlesztések, felújítások zajlanak jelenleg, közönségünk egyre

nagyobb lehet ebben a térben is. **Visszatérő vendégeink** körében mindenképpen érdemes megosztani az oldalt, akik biztosan jó szívvel ajánlják másoknak. A szállást kereső vendég rendszerint **több csatornán kívánja „csekkolni” a kiválasztott szállást** – egy **kedves, hangulatos, személyes hangvételű közösségi oldal** pozitív megerősítést ad.

- Akinek lehetősége van rá, hozzon létre **Instagram és Pinterest oldalt!** Nem is olyan félelmetes, mint gondolná az ember 😊. Ezek a legegyszerűbb oldalak, hiszen csak fotókat kell feltölteni a szállásról, viszont a fiatalok körében nagyon kedvelt csatornákról van szó, és családi közönségünk nagy része közülük kerül ki.
- **A Google Cégem (Google My Business) oldal létrehozása, feltöltése kötelező!** Ingyenes, nagyon egyszerű a kezelése, és a lokális marketing alapja. Vagyis, ha egy szálláskereső „gyenesdiási szállás”-ra keres rá a böngészőben, nagyobb eséllyel leszünk a találati lista első oldalán, ha Google Cégem profil oldalunk (is) van.
- A bejelentkezési lapok (vendégeknyv) alapján összegyűjtött **e-mail címeket be lehet építeni az e-mail listába**, ami szintén fontos (és ingyenes) értékesítési felületet biztosít. Leiratkozási lehetőség biztosításával, a GDPR szabályainak megfelelően.
- Nagyon hasznos lehet, ha a szolgáltatók, szállásadók előveszik korábbi **vendégértékeléseiket**. Amellett, hogy szívet melengető érzés a sok hálás vendég írását visszaolvasni, sokat tanulhatunk belőlük, segítenek a felkészülésben, esetleg dolgok újragondolásában.
- Érdemes megnézegetni **más szállásadók oldalait, melyből ötleteket, inspirációt, példát meríthetünk**.
- A szállást kereső nagyon hálás, ha az adott szállás weboldalán a **környékről is talál információkat, leírásokat, érdekes történeteket, legendákat, túra ajánlókat**, hiszen tudjuk, elsősorban desztinációt, térséget választ a vendég.
- Amennyiben már nem tudunk mit bemutatni szállásunkkal kapcsolatban, vegyük elő a **helyi gasztronómiát, szokásokat, rendezvényeket, a témák száma határtalan**. Az egyesület és a település weboldalán és facebook oldalán rengeteg információ található, ezeket bátran lehet használni, továbbosztani, hiszen **a cél közös!** 😊
- **Biztonsági és higiéniai intézkedésekről** is érdemes néhány szót ejteni kommunikációnkban, főleg a „korai fecskék” miatt. Meg kell jegyezni, az utazó közönség akkora várható, ha már biztonságos az utazás. Ezzel a témával külön foglalkozunk majd egy későbbi cikkben.
- Itt az ideje átgondolni a **közös együttműködések lehetőségét**. Bátran keressünk fel helyi szállásokat, éttermeket, termelőket, szolgáltatókat, hogy egymást erősítve közösen alakítsunk ki egy-egy vonzerőt. Mi is szívesen fogadunk ötleteket, kezdeményezéseket, melyek koordinálásában szükség szerint örömmel részt veszünk.

Biztonság – higiénia – bizalom

Harmadik cikkünkben a biztonság és higiénia témakör fontosságára szeretnénk rávilágítani. Sokat hallunk erről mostanában, mégis úgy gondoljuk, hogy fontos összegyűjteni azokat a szempontokat, amelyek célirányosan tagjainkra vonatkoznak, hiszen turisztikai szereplőként különösen nagy felelősség hárul rájuk. Másrészt az idei szezonban az egyik legfontosabb mérlegelési szempont a vendégek részéről egyértelműen a biztonság kérdése. Az utazni vágyó közönség egy része szellemileg és anyagilag kimerült, az egészségéért aggódik, és ebben a helyzetben kell meggyőzni arról, hogy útra kelljen, és minket válasszon. Ha a szállásadó/szolgáltató képes jól kezelni a helyzetet, versenyelőnyre tehet szert, és mi ehhez a felkészüléshez kívánunk segítséget nyújtani az alábbiakban.

Mit tehetünk a biztonság érdekében?

➤ **Takarítás**

- ✓ A **sűrűbb szobatakarítás** jelentősége viszonylag kézenfekvő, fontossága miatt mégis kiemelendő (amit eddig vendégeink zavaró tényezőként éltek meg, most hálásak lesznek érte).
- ✓ Ha vendégeink mégsem igénylik a gyakori takarítást, **készítsünk be** megfelelő tisztító- és fertőtlenítőszeret a szállásra!
- ✓ A **közös terek fertőtlenítése** naponta min. háromszor ajánlott.
- ✓ Textíliák, huzatok, törülközők **mosása magas hőfokon** javasolt.

➤ **Fertőtlenítés**

- ✓ **Közösségi terekben használt eszközök** rendszeres fertőtlenítése (pl. tollak, kilincsek, kapcsolók, csapok, fogantyúk, TV irányító, billentyűzet, WC-öblítő);
- ✓ Kertben, udvaron **közösségi felületek** rendszeres fertőtlenítése (pl. játszótéri elemek, bográcsozó/grillező);
- ✓ **Gyermekfoglalkoztató elemek, játékok** rendszeres fertőtlenítése/elzárása;
- ✓ **Kézfertőtlenítő** kihelyezése a közösségi terekben (bel- és kültéren egyaránt);
- ✓ [NKK által javasolt szempontok](#) a fertőtlenítőszer kiválasztásánál.

➤ **Maszk**

- ✓ Legyen **készleten**, hogy kérésre tudjuk biztosítani a vendégek részére!
- ✓ **Alkalmazottaink részére** kötelesek vagyunk biztosítani maszkot és védőkesztyűt.

➤ **Vendégek elhelyezése**

- ✓ Fontoljuk meg, hogy jelen helyzetben **kiadjuk-e az összes** szobát, apartmant, ha azok közel vannak egymáshoz. Ha hirdetjük szobáink előnyös „távolságát”, bizalmat keltünk a vendégekben, és nagyobb lehet a haszon, mint a veszteség. Szintén bizalmat ébreszt, ha tudják vendégeink, hogy két vendég között legalább 12 órát **„pihentetjük” a szobákat**, és ezalatt megtörténik az alapos takarítás, fertőtlenítés és szellőztetés.

➤ **Előzetes, írásos egyeztetés jelentősége**

- ✓ Kérjük el vendégeink bejelentkezéshez szükséges **adatait előre**, hogy helyben már csak egy előre kitöltött bejelentőlapot kelljen aláírniuk!
- ✓ Hívjuk fel vendégünk figyelmét a teljes **szállásdíj utalásának** lehetőségére, hogy ezzel is kerüljük a készpénzes fizetést!
- ✓ Ha van a szálláshelyen kártyaleolvasó, részesítsük a **bankkártyás fizetést** előnyben, és erről is előre tájékoztassuk a vendégeket!

- ✓ Visszaigazoló levelünkhöz minden esetben csatoljunk egy **előre elkészített dokumentumot**, amelyben röviden összegezzük, hogy miként készülünk mi a vendég biztonságos fogadására, és milyen intézkedésekre számítsunk vendégünk, ha nálunk nyaral (*Óvintézkedések a koronavírus kapcsán*)!

Medence

- **Töltő-ürítős rendszerű** medencéket nem üzemeltethetünk az NNK irányadó útmutatása alapján.
- Figyeljünk a **vízforgatók medencék** vizének kezelésére vonatkozó előírások szigorú betartására és ellenőrzésére (pl. klórszint) az [NNK irányadó útmutatása](#) alapján, és erről tájékoztassuk vendégeinket is!
- Sűrűn fertőtlenítsük a **medencekorlátokat, napozóágyakat!**
- Helyezzünk ki egyszer használatos **fertőtlenítő kendőket** a napozóágyak közelében!
- **Gőz-, és szauna** szolgáltatásunkat szüneteltessük a járvány ideje alatt!
- **Jakuzzik, pezsgőfürdők** sem üzemelhetnek az NNK irányadó útmutatása alapján.
- A legújabb, fürdőkre (tehát bizonyos mértékben a medencével rendelkező szálláshelyekre is) vonatkozó **szabályozást** a turizmus.com oldalon összegezték. Többek között itt arról olvashatunk, hogy **egy főre 4 négyzetméter vízfelületet** kell biztosítani minden szabadtéri medencében, a szabadtéri **zöldfelületeken pedig 16 négyzetmétert**.

Reggeliztetés, étkeztetés

- Biztosítsuk a kellő **távolságtartást** a vendégek között (min. 1,5 m)!
- **Kerüljük a svédasztalos** megoldásokat (pl. kontinentális reggeli)!
- Ha van rá mód, **szabadtéren** oldjuk meg az étkeztetést (pl. teraszon)!
- Folyamatosan **fertőtlenítsünk** két vendég között!
- Egy asztaltársaságnál **legfeljebb 4 felnőtt és gyermekek** ülhetnek le (jelenlegi szabályozás).
- Figyeljünk, hogy az asztalra **várakozó vendégek** be tudják tartani a 1,5 méteres távolságot!

Vendéglátás szempontból

- Ügyeljünk a **belépéskori kézfertőtlenítés** biztosítására a vendégtérben, illetve a különböző munkaterületeken!
- Vendéggel érintkező munkatársaink viseljenek **maszkot** (vagy plexi arcvédő pajzsot), egyszer használatos **gumikesztyűt** vagy biztosítsuk számukra a virucid hatású **szappan** és/vagy **kézfertőtlenítő** használatát
- Ügyeljünk az **előírt orrtávolság** betartására a vendégtérben (**1,5 m**), illetve az asztaltársaságok **maximum létszámára** (4 felnőtt és gyermekek)!
- Az **étlapokat** vagy egyszerű papírra érdemes nyomtatni (eldobható), vagy azt laminálva biztosítani és minden vendég után alaposan fertőtleníteni (ehhez javasolt virucid, alkohol bázisú gyorsfertőtlenítő használata).
- Amennyiben csak **büféétkezés** érhető el, úgy a különböző állomásokon a vendég helyett munkatársaink szervírozzák az ételt (maszk és kesztyű viselésével), így elkerülve az ételek szennyeződésének lehetőségét!
- Az asztalokat, székkarfiakat, illetve minden, az asztalon található eszközt (pohár, evőeszköz, szalvéta, patika, stb.) **minden vendég után le kell fertőtleníteni**. Asztali patika helyett javasolt **előre csomagolt** sót, borsot, cukrot biztosítani vendégeinknek.

- **Tálaláskor** kesztyű vagy megfelelő tálalóeszköz használata kötelező, a fogyasztásra kész ételek **csupasz bőrrel nem érintkezhetnek**.
- A teljes **vendégteret** legalább **naponta kétszer fertőtleníteni** kell (szellőztetés, megfelelő tisztítószer alkalmazása), de a **gyakran érintett területeket** (kilincsek, korlátok, mosdók, villanykapcsolók) érdemes **óránként** fertőtlenítőkendővel vagy gyorsfertőtlenítő spray használatával kezelni.
- Részesítsük előnyben a **készpénzmentes fizetési** módokat. Amennyiben a készpénz használata elkerülhetetlen, a munkavállaló mind a fizetési folyamat előtt, mind utána fertőtlenítsse kezét!
- A konyhai személyzet a **Jó higiénés gyakorlat** betartása mellett, csak egészségesen végezze munkáját, számukra is megfelelő védőeszközök biztosításával!
- Különös figyelmet kell szentelni az **alpanyagok érkeztetésére, elő- és elkészítésére**, az **Élelmiszerbiztonsági előírások** fokozott betartására.
- További szabályok és javaslatok olvashatóak az [MTÜ Covid kézikönyvében](#) (12-15. oldal).

Hogyan tudassuk vendégeinkkel, hogy hozzánk biztonsággal jöhetnek?

- Érezze a vendég, hogy ügyelünk a biztonságra és a tisztaságra, de **ne árasszuk el óvintézkedésekkel!**
- Azonban mindenképpen **tájékoztatnunk** kell vendégeinket azokról az intézkedésekről, amelyeket a rendkívüli helyzetre való tekintettel hoztunk. Ezt **több csatornán** megtehetjük: Facebook oldalunkon, weboldalunkon, visszaigazoló levelünk mellékleteként, illetve a helyszínen egy tájékoztató formájában. Itt felhívhatjuk vendégeink figyelmét a következő **kérésekre**:
 - ✓ Belső közösségi terekben **maszk** viselése;
 - ✓ Rendszeres **kézmosás, kézfertőtlenítés**;
 - ✓ **Tünetek** esetén azonnali tájékoztatás: ebben az esetben a [Nemzeti Népegészségügyi Központ \(NNK\) vonatkozó protokollja](#) szerint járjunk el!
 - ✓ Kellő **távolságtartás** (min. 1,5 m távolság a nem egy családhoz, társasághoz tartozó emberek között).
- Részesítsük előnyben a természetes szellőztetést, de ha klímaberendezést használunk a szálláshelyen, **tájékoztassuk vendégeinket a klímaberendezések tisztításáról, fertőtlenítéséről** (igazolás kihelyezése)!
- Hálásak lesznek vendégeink, ha segítséget kapnak a **településre érvényes aktuális szabályozásról** egy rövid tájékoztató formájában (akár előre is elküldhetjük részükre). Ebben továbbra is számíthatnak tagjaink segítségünkre.

Hol tájékozódhatunk az aktuális információkról?

- A **Nemzeti Népegészségügyi Központ (NNK)** ingyenesen hívható zöldszámokat hozott létre a koronavírussal kapcsolatos lakossági megkeresések gyors és szakszerű megválaszolása érdekében: +36 80/277-455 vagy +36 80/277-456.
- [NNK Covid-19 tájékoztató oldal](#)
- [MTÜ Covid kézikönyv](#)



Vendégváró Kisokos Válságkezelő Különkiadás III.

Mellékletek

Felhasználható tájékoztatók, sablonok, példák



Könnyid László – MTÜ vezérigazgató-helyettest idézzük:

„A **biztonság** és a **rugalmasság** most ér annyit, mint régen mondjuk az, hogy egy szálláshely családbarátnak, gyerekbarátnak, felnőttbarátnak vagy kutyabarátnak hirdette magát. A döntésnél, a hely kiválasztásánál most az a legfőbb szempont, hogy a vendég biztonságban pihenessen és ha szeretné áttenni a foglalása időpontját, ezt könnyedén megtehesse. Megítélésem szerint a harmadik hívószó pedig a **transzparencia**. **Vonzó és pozitívan befolyásolja a döntést, ha a szállásadó előre bemutatja, mi az, amit a vendég biztonsága, egészsége érdekében tesz.** Például van nála online bejelentkezés, elsőbbséget élvez a kontaktmentes érintkezés. Bemutathatja előre a takarítási protokollt vagy a szakácsot a konyhán, ahogy maszkban, kesztyűben szeli a sajtot a reggelihez. A lényeg, hogy tegye láthatóvá, mi mindent tesz annak érdekében, hogy a hozzá érkező egészsége, nyugalma, stresszmentes pihenése megvalósuljon.”

Forrás: turizmusonline.hu

Fentiek tükrében állítottuk össze a következő dokumentumot, amely **mintaként** szolgálhat tagjainknak, hogy miként lehet kommunikálni a **biztonság – rugalmasság** párost a **transzparencia jegyében** vendégeink felé. A dokumentumot igyekeztünk úgy összeállítani, hogy a gyenesdiási szállásadók többségének szempontjait vettük alapul., de mindenki kedve és igényei szerint alakíthatja, miután végigolvasta Kisokos Különszámunk harmadik cikkét.

Véleményünk szerint egy hasonló gyűjtemény megosztandó több csatornán is: weboldalon, Facebook oldalon, vendég részére előzetesen megküldve, kinyomtatva a helyszínen. Reméljük, sokaknak segíthetünk vele!

A dokumentum után néhány MTÜ Covid kézikönyvből kimásolt tájékoztató található, melyek ugyancsak nyomtathatók, felhasználhatók a szállás- és szolgáltató-helyeken egyaránt.

Továbbá még néhány jó gyakorlat, hasznos anyag:

- a vendégek számára összeállított óvintézkedések bemutatására: [Prémium Hotel Panoráma, Szalajka Fogadó](#)
- a vendégek bizalmának erősítésére a Facebookon (rögzített bejegyzés): [Hotel Magnólia](#)
- 77 pontos csekklista a kommunikációhoz: [Szálloda-és turizmusmarketing - szibea.hu](#)
- MTÜ [Covid kézikönyve](#)

Óvintézkedések a Covid-19 kapcsán

Új takarítási intézkedéseink

1. Közösségi tereinket naponta háromszor alaposan átfertőtlenítjük.
2. Szobatakarítás során az NKK által javasolt fertőtlenítőket használjuk.
3. Naponta takarítunk a szobákban, ha ezt valaki nem igényli, biztosítjuk a szükséges tisztítószereket.
4. Két vendég között min. 12 órát „pihentetjük”, szellőztetjük a szobákat, és közben alaposan kitakarítjuk, és fertőtlenítjük.
5. Minden textíliát magas hőfokon mosunk, fertőtlenítünk.

Szeretnénk kedveskedni

1. Gyümölcstál helyett most kézfertőtlenítővel és fertőtlenítő kendőkkel várjuk vendégeinket.
2. Ha otthon maradt a maszk és a kesztyű, nekünk mindig van belőle tartalék.
3. A bekészített csoki sem maradhat el, szigorúan előre csomagolt termék!

El – külön – ülés

1. Úgy döntöttünk, hogy idén nem adunk ki minden szobát, hogy vendégeink tartani tudják a megfelelő távolságot egymástól.
2. A reggeliztetésnél mindenki kényelmesen, egymástól távol ülhet le.
3. A medencénél figyelünk, hogy ne legyenek egyszerre sokan, kevesebb napozóágyat helyezünk el a kerthelyiségben.
4. A 65 év feletti korosztályra most fokozottan odafigyelünk. Ezt figyelembe vesszük a foglalások fogadásánál, a szobabeosztásnál és a reggeliztetésnél.
5. A szálláshely egész területét újragondoltuk az alapján, hogy mindenki tudja tartani a kellő távolságot egymástól.

Szívből üdvözlünk, de nem ölelkezünk

1. Érkezésnél nem ugrunk kedves visszatérő vendégeink nyakába. 😊
2. Ha maszkban vagyunk, a maszk alatt is mosolygunk.
3. Vendégeink adatait előre bekérjük, kitöltjük helyettük a bejelentőlapokat, hogy érkezésnél egy gyors szignó és egy „kedves távoli mosoly” után mindenki a nyaralásra koncentrálhasson, és vendégeinknek ne kelljen a közös térben sokat várakozniuk.
4. A svédasztalos reggeli helyett bevezettük az előre egyeztetett reggeli menüket, amelyet mindenkinek külön-külön felszolgálunk reggel.
5. A reggelit ezentúl virágos teraszunkon szolgáljuk fel.

Szolgáltatások újragondolva

1. A szobák kellő idejű „pihentetése” érdekében változtak érkezési-távozási szabályaink: a szobákat a távozás napján 12 óráig kell elhagyni, és a következő vendéget csak másnap 12 órától fogadjuk.
2. Összegyűjtöttük azokat a környékbeli szabadtéri kikapcsolódási lehetőségeket, programokat, amelyeket nagyobb biztonsággal látogathatnak vendégeink.
3. Szálláshelyünkön elérhetőek a környékbeli egészségügyi ellátóhelyek elérhetőségei, bármilyen egészségügyi kérdés felmerül, mi segítünk.

Lazítunk, hogy lazíthass

1. Lazítottunk foglalási feltételeinken: vendégeink foglalásukat érkezés előtt akár egy nappal lemondhatják következmény nélkül, és akár jövő évben is felhasználhatják az idén befizetett előleget.
2. Most már akár 1-2 éjszakára is foglalhatóak szobáink.

Így köszönjük meg a rendkívüli helytállást

1. Szeretnénk megköszönni az egészségügyben dolgozóknak rendkívüli helytállásukat, ezért részükre 10%-os kedvezményt biztosítunk a szállásdíj végösszegéből.
2. Tudjuk, hogy most nem könnyű a családoknak sem, akik iskolás gyermekeik otthoni tanulását segítik, miközben sokan home office munkarendben dolgoznak. Az ő kikapcsolódásukat is szeretnénk támogatni, ezért az iskolás korú gyermekekkel érkezőket ajándékcsomaggal várjuk.

Néhány kérés vendégeink felé

1. Saját és mások egészségének megőrzése érdekében kérjük vendégeinket, hogy
 - a közösségi terekben viseljenek maszkot;
 - gyakran használják kihelyezett fertőtlenítő pontjainkat;
 - tartsák a min. 1,5 méteres távolságot egymástól (a nem egy családba, társaságba tartozó vendégek esetében)!
2. Annak ellenére, hogy nálunk minden elérhető, célszerű most az intimebb dolgokat elhozni otthonról: lázmérő, bili, játékok, stb.

Köszönjük az együttműködést!

Szeretettel várjuk vendégeinket szálláshelyünkön!

A fertőzés legáltalánosabb tünetei:



Láz



Száraz köhögés



Torokfájás (ritkábban)



Orrfolyás



Légzési nehézségek

- ▶ fáradékonyság és gyengeség
- ▶ légszomj
- ▶ hasmenés
- ▶ étvágytalanság

ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK DOLGOZÓKNAK

A megelőzéshez szükséges intézkedések:



Rendszeresen mosson kezet!



Hordjon kesztyűt és maszkot!



Tüsszentés és köhögés esetén használjon papírzsebkendőt!



Fertőtlenítsen!



Kerülje a kézfogást, a fizikai érintkezést!



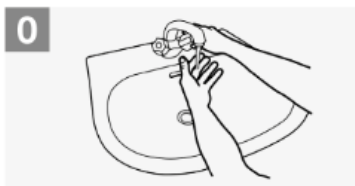
Tünetek esetén azonnal értesítse vezetőjét és forduljon a háziorvoshoz!



Ne nyúljon az arcához! (kifejezetten szem és száj környékén).



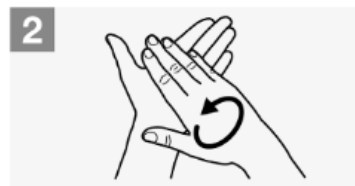
Ha beteg, maradjon otthon!

A helyes kézmosás lépései:

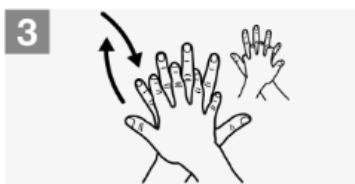
0 Nedvesítsük be vízzel a kezünket.



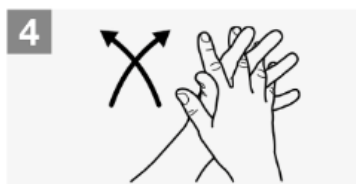
1 Adagoljunk megfelelő mennyiségű (folyékony) szappant a tenyérbe.



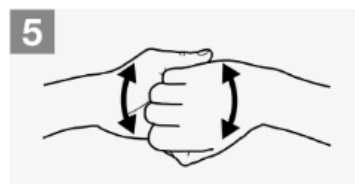
2 Dörzsöljük össze a két tenyerünket.



3 Dörzsöljük az egyik tenyerünkkel a másik kéz kézfejét úgy, hogy közben az ujjakat összefonjuk. Váltott kézzel ismételjük meg.



4 Dörzsöljük össze a két tenyeret úgy, hogy az ujjakat összefűzzük.



5 Dörzsöljük az egyik kéz tenyerével a másik kéz ujjainak hátát úgy, hogy az ujjak horogszerűen összeakaszzkodnak. Váltott kézzel ismételjük meg.



6 Markoljuk meg az egyik hüvelykujjat és körkörös mozdulattal dörzsöljük, majd váltsunk kezet.



7 Az egyik kéz ujjbegyeit dörzsöljük a másik kéz tenyeréhez körkörös, oda-vissza, majd váltsunk kezet.



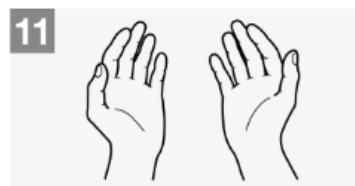
8 Folyóvízzel alaposan öblítsük le a kezét.



9 Kézszáritáshoz egyszerhasználatos papírtörítőt alkalmazunk.



10 A vízcsapot a papírtörítő segítségével zárjuk el (vagy könyökkel a könyökkaros orvosi csaptelepet).



11 Kezeink biztonságosak.