Wellness
Hotels & Resorts

Leitfaden

nach Corona-Exit

Inhalt

Rahmeninformationen an alle Leser 5

1. Allgemeines 7
- 1.1 Generelle Maßnahmen 7
- 1.2 Nach dem Lock-Down ist alles anders 8
- 1.3 Aufgabe für den Unternehmer 8
- 1.4 Mitarbeiter Situation 9
- 1.5 Politische Vorgaben 10
- 1.6 Umgang mit Risikogruppen und Verdachtsfällen 11
- 1.7 Checkliste 13

2. Anforderungen Vertrieb 15
- 2.1 Welche Preispolitik sollte man nach Corona verfolgen? 15
- 2.2 Arrangements 15
- 2.3 Webseitenpflege 16

3. Anforderungen Rezeption 19
- 3.1 Umgang mit dem Gast 23
- 3.2 Hygienemaßnahmen an der Rezeption 23
- 3.3 Umgang mit Stornierungen / Stornierungsfristen 24
- 3.4 Checkliste 25

4. Anforderungen Housekeeping 27
- 4.1 Checkliste 29

5. Anforderungen F & B 31
- 5.1 Abstand und Hygiene in der Gastronomie 31
- 5.2 Büfett 32
- 5.3 Checkliste 34

6. Anforderungen Spa-Bereich 37
- 6.1 Abstandsregelungen 37
- 6.2 Hygienevorschriften 38
- 6.3 Einzelbehandlungen 38
- 6.4 Saunabereich 40
- 6.5 Pools 40
- 6.6 Anforderungen Fitness 41
- 6.7 Checkliste 43

© www.wellnesshotels-resorts.com

Aus datenschutzrechtlichen Gründen bitten wir Sie um Ihr Verständnis, dass Links, die zu internen Inhalten des Unternehmens führen, in diesem Dokument für die Öffentlichkeit nicht verfügbar sind.

Rahmeninformationen an alle Leser

Dieser Leitfaden soll Ihnen bei der Wiedereröffnung ihres Betriebs nach der Zwangspause durch die Corona-Pandemie behilflich sein. Dabei ist wichtig zu erwähnen, dass der Leitfaden eine Vielzahl an Ideen und Anregungen enthält, die nicht für jedes Hotel wichtig oder überhaupt umsetzbar sind / sein können. Jeder Hotelier muss selbst entscheiden, welche Punkte er für sinnvoll hält. Unser Anliegen ist es, Ihnen für diesen Entscheidungsprozess so viele Denkanstöße wie möglich zur Verfügung zu stellen.

Unser Dank gilt allen Kollegen und Kolleginnen der WH-R- Kooperation, die diesen Leitfaden durch ihre Mitarbeit erst möglich gemacht haben.

Der „Leitfaden nach Corona" befindet sich auf dem Stand des

4. Mai 2020, 17:43.

Neue, relevante Entwicklungen werden regelmäßig mit aufgenommen und Ihnen zur Verfügung gestellt.

Jede Art von Feedback, sei es Kritik, Ergänzung oder der Wunsch nach Streichungen ist herzlich willkommen. Senden Sie Ihre Unterlagen bitte an mich.

Mit den besten Grüßen

Michael Altewischer
m.altewischer@wh-r.com
+49 (0) 160 94 44 55 55

Sowie das Düsseldorfer Wellness-Hotels & Resorts Team

© www.wellnesshotels-resorts.com

1. Allgemeines

Die Corona-Pandemie hat die Welt schon jetzt auf eine Art und Weise verändert, die sich wohl keiner „vor Corona" hätte vorstellen können. Was bedeutet das zukünftig für die Hotellerie? Wie wird es weitergehen? Was werden die Gäste erwarten und wann kann überhaupt wiedereröffnet werden? Fragen, auf die wir leider bisher wenig verlässliche Antworten von der Politik erhalten haben.

Eines ist jedoch sicher: Über kurz oder lang wird der Lock-Down enden und der Weg in die Normalität beginnt. Wir rechnen für Deutschland frühestens mit Anfang Juni 2020. Um agieren zu können wenn es soweit ist, bedarf es schon jetzt sehr viel Vorbereitung, denn ohne länger anhaltende Auflagen und Regeln, wird es sicher nicht gehen. In diesem Leitfaden finden Sie zu jedem Bereich im Hotel Anregungen, Ideen und Verhaltensempfehlungen, die Ihnen die Wiedereröffnung erleichtern sollen.

1.1 Generelle Maßnahmen

Einige generelle Maßnahmen, die auf jeden Fall berücksichtigt werden sollten und sich auch im Verlauf des Leitfadens teilweise wiederholen, sind folgende:

Gäste:

- „Corona Regeln" bzw. Kurzinformationen für Gäste: Aushang an zentralen Stellen im Hotel / analog oder digital auf Screens / schon auf der Hotel-Website und/oder per Mail in Buchungsbestätigungen etc. (Bsp.: Händewaschen/desinfizieren, Abstand halten, Mundschutz tragen etc.)
- „Corona-Regeln" Detailinformationen für Gäste: als Broschüre / in digitaler Form zur Verfügung stellen
  -> Die Unterlagen werden von WH-R entworfen und zur Verfügung gestellt
- Handdesinfektion (diebstahlsicher befestigt) für Gäste und Mitarbeiter an zentralen Bereichen (Empfang, F&B, Spa-Bereich etc.)
- Auf bestimmte Bereiche bei eingeschränkter Gästezahl gegebenenfalls verzichten (Bsp. Spielzimmer, Raucher-Lounge im Sommer, Leselounge etc.)
- Mundschutzpflicht für alle Gäste, wenn denn diese Vorgabe seitens der Länder kommt
- Plexiglasscheiben als Spuckschutz an zentralen Bereichen wie Rezeption, Spa-Rezeption, F&B Empfang etc. anbringen.
- Abstandsmarkierungen an zentralen Bereichen wie Rezeption, Spa-Rezeption, F&B Empfang etc. anbringen.
  -> Wenn möglich in diesen Bereichen vorbereitend Stau-Bildung verhindern.

© www.wellnesshotels-resorts.com

Mitarbeiter:

- Regeln zum Umgang mit Gästen kommunizieren: Begrüßung ohne Körperkontakt / zwei Meter Mindestabstand etc.
- Schulung von Hygieneregeln: Ordnungsgemäßer Gebrauch von Mundschutz & Einmal-Handschuhen, Desinfektion, Hände waschen etc.
- Aushang der Hygieneregeln für alle Mitarbeiter an zentralen Stellen.
- Wechsel der Dienstgarderobe mindestens alle zwei Tage gewährleisten.
- Mundschutzpflicht für alle Mitarbeiter/Innen
- Pausenregeln kommunizieren.
- Bsp. Abstand und Lüftung in Pausenräumen möglich?
- Kontakt innerhalb und zwischen den Abteilungen genau definieren.
- Umgang mit Anlieferungen / Lieferanten festlegen.

1.2 Nach dem Lock-Down ist alles anders

Schon jetzt lassen sich Vermutungen anstellen, worauf es vor allem nach dem Lock-Down, wenn die ersten Gäste endlich wieder in die Hotels strömen, ankommt. Die Schlüsselwörter lauten hier: **Sicherheit und Transparenz**. Auf der einen Seite werden Gäste sich nach einer langen Zeit voller Einschränkungen, Regeln und Kontaktverbot nach tollen Urlaubs-Erlebnissen sehnen. Berührungen in Form von klassischen Anwendungen wie Massagen könnten besonders beliebt sein. Auf der anderen Seite wird der gesteigerte Wunsch nach Sicherheit stehen. Das zweite Schlüsselwort lautet daher: **Transparenz**! Der Gast kann nur Vertrauen fassen, indem man mit ihm in einen Dialog tritt und er genauestens über alles informiert wird, was für seine Sicherheit getan wird. Auf diesen Punkt wird später noch im Detail eingegangen werden. Weitere Punkte, die „nach Corona" von enormer Wichtigkeit sind und auf die im Folgenden noch eingegangen wird sind:

- Bestmögliche Hygiene-Standards
- Social Distancing
- Flexible Stornobedingungen
- Soziale Verantwortung

Aufschluss darüber, mit welchen Maßnahmen es nach den Wiedereröffnungen weitergehen könnte, kann ein Blick nach Österreich geben. Hier hat der ÖHV einen Kriterienkatalog veröffentlicht, der sich mit Sicherheit auch in Auszügen auf Deutschland übertragen lässt:

© www.wellnesshotels-resorts.com

1.3 Aufgabe für den Unternehmer

Unternehmer stehen momentan generell vor der größten Herausforderung seit der Weltwirtschaftskrise. Sorgen um das eigene Unternehmen, die Mitarbeiter und letztendlich auch um die eigene Familie sind zu täglichen Begleitern geworden. Gerade, wenn man an Abstandsregelungen in der Hotellerie denkt, die nur eingehalten werden können, wenn die Auslastung heruntergefahren wird, kommt schnell die Frage nach der Wirtschaftlichkeit auf. Hierbei gilt es eine Balance zwischen

- Kosten
- Qualität
- Angebot

zu erreichen. Wie dieser Spagat im Einzelnen aussieht, kann von Unternehmen zu Unternehmen stark variieren.

Weitere Informationen zum Umgang mit Krisenzeiten finden Sie außerdem in unserem ausführlichen Webinar „Mitarbeiterführung und (Selbst-)Motivation in Krisenzeiten":
https://www.youtube.com/watch?v=3MtVbLPWE&feature=youtu.be

Generelle Handlungsempfehlungen für Unternehmer sowie ausgearbeitete Leitfäden für die unterschiedlichen Abteilungen seitens der Berufsgenossenschaft BGN finden Sie hier:
https://www.bgn.de/corona/
https://www.bgn-branchenwissen.de/daten/bgn/blf/blf_gast/praesend.htm

1.4 Mitarbeiter Situation

Das Herz jedes Unternehmens stellen die Mitarbeiter dar. Diese befinden sich vor allem im Wellnesshotel in einer Extremsituation. Hier gibt es viele Angestellte, die direkten und häufigen Kontakt zum Gast haben. Ängste seitens der Mitarbeiter sind dabei mehr als verständlich. Oberste Priorität hat neben der Sicherheit der Gäste also auch die Sicherheit der Mitarbeiter. Wichtig ist, früh mit den Mitarbeitern in einen Dialog zu treten, sie ins Boot zu holen, sowohl Ängste als auch fruchtbare Ideen und Lösungsansätze mit ihnen zu diskutieren. Die Mitarbeiter stellen einen wichtigen Part der Lösungen dar, denn sie müssen diese am Ende auch im Kontakt mit dem Gast umsetzen. Es ist also ratsam, die Angestellten zu jedem Zeitpunkt der Entscheidungsfindung mit einzubeziehen. Wie sie in den einzelnen Abteilungen geschützt werden können, wird im Folgenden noch erörtert.

© www.wellnesshotels-resorts.com

Weitere Informationen zum Umgang mit ihren Mitarbeitern finden Sie außerdem in unserem ausführlichen Webinar „Mitarbeiterführung und (Selbst-)Motivation in Krisenzeiten“:
https://www.youtube.com/watch?v=3oVbLPWE&feature=youtu.be

1.5 Politische Vorgaben

Die politischen Vorgaben für die Hotellerie können sich stetig ändern, daher wird dieser Punkt immer wieder von uns aktualisiert werden. Hierfür stehen die Wellness-Hotels & Resorts unter anderem bereits im Kontakt mit DEHOGA und IHA. **Stand 23.4.20** ist, dass eine Öffnung der Ferienhotellerie in Deutschland noch nicht geplant ist. In Österreich soll sie allerdings Mitte Mai wiedereröffnen. In der Branche rechnet man daher für Deutschland momentan mit einer möglichen Wiederöffnung ab Ende Mai. Nach Aussage von Herrn Söder (16.04.20) wird zumindest in Bayern frühestens über eine eventuelle Öffnung der Ferienhotellerie ab Pfingsten nachgedacht. Ab dem **27.04.2020** gilt deutschlandweit bis auf weiteres Mundschutzpficht für jeden Bundesbürger, der sich in öffentlichen Einrichtungen aufhält.

Hier einige weiteren Prognosen (ohne Gewähr):

- Für den sicheren Urlaub in Mitteleuropa und damit auch für die Wellness- und Ferienhotellerie werden in diesem Jahr große Chancen prognostiziert.
- Bei der Wiedereröffnung der Wellness-Hotels ist damit zu rechnen, dass es unterschiedliche Vorgaben je Bundesland oder Kommune gibt.
- Wichtig ist, dass Sie jetzt bereits den Kontakt zur Landesregierung / Kommune und den für Sie verantwortlichen Gesundheitsämtern suchen, um Einfluss auf Entscheidungen nehmen zu können.
- Derzeit gibt es noch keine generelle Mundschutzpflicht in Deutschland, durchaus aber die Empfehlung Mundschutz beim Einkaufen und im öffentlichen Nahverkehr zu tragen. Eine baldige generelle Pflicht ist also nicht auszuschließen.

RKI-Information Stand: 4.4.2020

Nachweise über eine Übertragung durch Oberflächen im öffentlichen Bereich liegen dem Institut bisher nicht vor. Eine routinemäßige Flächendesinfektion in häuslichen und öffentlichen Bereichen, auch der häufigen Kontaktflächen, wird auch in der jetzigen COVID-19-Pandemie nicht empfohlen. Hier ist die angemessene Reinigung das Verfahren der Wahl.

Wird eine Desinfektion im Einzelfall als notwendig erachtet, so sollte diese generell als Wischdesinfektion durchgeführt werden. Eine Sprühdesinfektion, d.h. die Benetzung der Oberfläche ohne mechanische Einwirkung, ist weniger effektiv und auch aus Arbeitsschutzgründen bedenklich, da

© www.wellnesshotels-resorts.com

Desinfektionsmittel eingeatmet werden können. Auch Raumbegasungen zur Desinfektion sind grundsätzlich nicht erforderlich.

1.6 Umgang mit Risikogruppen und Verdachtsfällen

Sobald die Häuser wieder öffnen, werden sich primär zwei Risikogruppen in den Hotels befinden: Zum einen die Gäste über 50 und zum anderen die Mitarbeiter. Beispielsweise Kosmetikerinnen haben am Tag mit bis zu ca. 6-10 fremden Menschen unmittelbaren körperlichen Kontakt. Es ist wahrscheinlich, dass einige Mitarbeiter Angst vor der Ansteckung mit CoVid-19 haben werden. Das kann unter Umständen bis zur Arbeitsverweigerung reichen. Sicherheit zu vermitteln ist also bei den Gästen ebenso wie bei den Mitarbeitern das A und O. Auch bei den Mitarbeitern kann das durch gute Kommunikation erzielt werden. Hoteliers sollten zeitnah das offene Gespräch zu ihren Angestellten suchen, mit ihnen über ihre Ängste sprechen und gemeinsam Lösungen finden. Wenn die Mitarbeiter in Lösungsprozesse mit eingebunden werden, führt das zu mehr Vertrauen.

Weitere Ideen, für die Mitarbeiter-Kommunikation:

- Einzel- oder Teamgespräche über die Gefährdungseinschätzung.
- Teaminformation über die Maßnahmen die zum Schutz der Mitarbeiter festgelegt wurden.
- Sorgen ernst nehmen, beruhigen, aber nicht abwiegeln.
- Hygiene-Beauftragte/n für die einzelnen Abteilungen benennen.
- Projekt „Hygiene-Regeln" im Spa vergeben

Besonders wichtig ist auch die Frage: Wie geht man mit Gästen um, die einen Verdacht auf Corona aufweisen? Hier können Lösungen beispielsweise durch die Abstimmung der Leitlinien des zuständigen Gesundheitsamtes gefunden werden.

Allem voran sind aber Sensibilität und das Vermeiden von Panik angesagt. Die Mitarbeiter im Hotel sind in der Regel nicht geschult, um eine zuverlässige Corona-Diagnose zu stellen. Auch Thermopistolen können keine belastbare Diagnose liefern, denn Fieber kann auch andere Gründe haben. Fällt ein Gast durch verstärkte Anzeichen (Husten, fiebrige Erscheinung etc.) auf, obliegt es der Geschäftsführung mit diesem Gast ins private Gespräch zu gehen. So kann in einer vertraulichen Atmosphäre und mit der nötigen Sensibilität versucht werden, den Ursachen auf den Grund gehen. Bei Bedarf müssen weitere Schritte eingeleitet werden. Was genau diese „weiteren Schritte" sind, muss voraussichtlich jeder Hotelier für sich entscheiden unter Abwägung des Risikopotenzials in alle Richtungen und / oder auch durch Absprachen mit der zuständigen Kommune, dem Gesundheitsamt oder auch einem Arzt vor Ort. Diese Schritte können schon heute durch Vorabgespräche mit den genannten Institutionen geregelt werden.

© www.wellnesshotels-resorts.com

Weitere Informationen zum generellen Umgang mit dem Gast können Sie in unserem ausführlichen Webinar „Gastkommunikation in der Corona-Krise“ erhalten:
https://www.youtube.com/watch?v=E-TQLAs&feature=youtu.be

Weitere allgemeine Infomationen finden Sie hier:
https://www.sichere-gastfreundschaft.at

Fernsehbeitrag vom NDR für die Insel Usedom | Mecklenburg-Vopommern:
https://www.ndr.de/fernsehen/sendungen/nordmagazin/Corona-Krise-Tourismusbranche-hofft-auf-Lockerungen,nordmagazin72972.html

© www.wellnesshotels-resorts.com

1.7 Checkliste

Nachfolgende Checkliste (als Excel Dokument) haben wir für Sie als Download bereitgestellt. Dazu einfach auf die Grafik klicken. (Auch diese Liste wird ständig aktualisiert, die Änderungen sind gelb markiert.)

Checkliste "Nach Corona"

Aufgaben	Erledigt	In Arbeit	Entfällt
Allgemein			
"Corona-Regeln" Kurzinformation: Aushang an zentralen Stellen im Hotel / analog oder digital auf Screens			
"Corona-Regeln" Detailinformationen: als Broschüre / in digitaler Form zur Verfügung stellen			
Handdesinfektion für Gäste und Mitarbeiter an zentralen Bereichen (Empfang, F&B, Spa-Bereich etc.)			
Räume bei eingeschränkter Gästezahl schließen (Bsp. Spielzimmer, Raucher-Lounge im Sommer, Leselounge etc.)			
Plexiglasscheiben als Spuckschutz an zentralen Bereichen wie Rezeption, Spa-Rezeption, F&B Empfang etc. anbringen.			
Mitarbeiter			
Regeln zum Umgang mit Gästen kommunizieren: Begrüßung ohne Körperkontakt / Zwei Meter Mindestabstand etc.			
Schulung von Hygieneregeln: Ordnungsgemäßer Gebrauch von Mundschutz & Einmal-Handschuhen, Desinfektion, Hände waschen etc.			
Aushang der Hygieneregeln für alle Mitarbeiter an zentralen Stellen			
Wechsel der Dienstgarderobe mindestens alle zwei Tage gewährleisten			
Mundschutz für alle Mitarbeiter/Innen zur Verfügung stellen			
Pausenregeln kommunizieren. Bsp. Abstand und Lüftung in Pausenräumen möglich? Pausen wenn möglich nur noch einzeln verbringen?			
Übergabe bei Wechselschichten (Früh-/Spätdienst) wenn möglich digital / ohne persönlichen Kontakt durchführen.			

Alle Inhalte können Sie selbstverständlich für ihr Hotel ergänzen | streichen | modifizieren

Allgemein | Rezeption | Housekeeping | F & B | Spa-Bereich | Anwendungen | Fitness

© www.wellnesshotels-resorts.com

BEAT THE BUDGET & BUY NOW
PRICES COULD GO UP!
SILK
1.00 $/yd
SALE STA DAY
OPEN
7 A.M. - 8 P.M.
Professional
EANING CENTER

2. Anforderungen Vertrieb

Viele Hoteliers fragen sich während des Lock-Downs: Wann soll ich mit dem Vertrieb wieder anfangen? Die Antwort ist klar: **Jetzt!** Oder noch besser schon gestern. Denn das Verhalten und auch der Vertrieb genau jetzt ist entscheidend dafür, wie es „nach Corona" weitergeht.

Viele Hoteliers werben beispielsweise für Gutscheine. Dabei kann man die Sehnsucht der Menschen nach dem nächsten Urlaub sehr gut nutzen. Außerdem kann man Feiertage wie den anstehenden Muttertag als Aufhänger für Gutschein-Aktionen nehmen und das gute Argument der „sicheren" Regionalität verwenden. Wichtig ist, den Gästen im Kopf zu bleiben, kommunizieren Sie was das Zeug hält, auch über Social Media etc. So bleibt ihr Hotel in Erinnerung und ist bei der anstehenden Wahl des Urlaubsortes im Kopf und damit im sogenannten „Relevant set".

2.1 Welche Preispolitik sollte man nach Corona verfolgen?

Die Versuchung ist natürlich groß, nach Corona so viele Gäste wie möglich mit Dumpingpreisen zu locken. Das ist allerdings der falsche Ansatz. Sind einmal die Preise gesenkt, kann es Monate wenn nicht sogar Jahre dauern, bis man sich wieder auf dem ursprünglichen Preisniveau befindet. Daher lautet die Empfehlung zur Preispolitik „nach Corona": **Keine Dumpingpreise**, sondern eher mit Preiserhöhung oder mindestens mit gleichbleibenden Preisen reagieren. Ein Blick auf den asiatischen Kontinent, wo viele Hotels bereits wieder geöffnet haben, kann zusätzliche Ideen liefern, wie auch in Deutschland mit der Situation umgegangen werden kann. Beispielsweise in China arbeiten die Hotels nicht mit Preisminderungen. Generell wird die Sicherheit und vor allem das vermittelte Sicherheitsgefühl dem Gast nach der Krise wichtiger sein, als ein reduzierter Preis.

Weitere Informationen zu Marketing und Vertreib finden Sie außerdem in unserem ausführlichen Webinar „POST CORONA – Tipps für Vertreib & Marketing":
https://www.youtube.com/watch?v=gGn05h0&feature=youtu.be

2.2 Arrangements

Es gibt Stand jetzt keinen Anlass zur Vermutung, dass die Beliebtheit an Arrangements und Dienstleistungen im Wellnesshotel sinken wird. Daher werden sie weiterhin ein fester Bestandteil bleiben.

Auch hier wird vor allem die Kommunikation Priorität genießen müssen. Das heißt den Gast über eigenen Maßnahmen sowie die der innerhalb des Arrangements inkludierten Leistungserbringer zu informieren. Massen-Veranstaltungen sind bis auf Weiteres verboten. Das bedeutet natürlich für die Hotellerie einen „gefühlvollen Umgang" mit Angeboten wie Modenschauen, Tanzabenden,

© www.wellnesshotels-resorts.com

Lesungen, Konzerten und Co. Da wir auf den Sommer zugehen, sollten Sie auf jeden Fall die umliegende Natur als Wohlfühl-Faktor in ihre Angebote einbinden. Wandern, Radfahren, Segeln, Paragliding, Bogenschießen, Golfen, Yoga oder Pilates auf der Wiese .... Sie wissen selbst am Besten, was bei ihren Gästen gut ankommt.

2.3 Webseitenpflege

Gerade momentan informieren sich bereits viele potenzielle Gäste im Internet über Hotels, die sie bei nächster Möglichkeit besuchen möchten. Die Webiste auf Vordermann zu bringen bietet sich also an. Es sollten nun auf einer entsprechend aktuellen und verlinkten Landingpage Ihres Hotels Corona bezogene Informationen auf Ihrer Hotelseite zu finden sein. Somit zeigen Sie direkt auf der Landingpage Informationen, wie Sie die Sicherheit Ihrer Gäste gewährleisten. Auch Handlungsempfehlungen an den Gast, wie dieser sich im Hotel verhalten soll, können schon hier einen Platz finden.

Außerdem bietet es sich an, Landingpages zu Themen wie Stronobedingungen etc. zu schalten. Das Ziel ist, wichtige Informationen direkt bei dem ersten Besuch auf der Seite zu geben und schon hier dem Gast ein Sicherheitsgefühl zu vermitteln.
Sie suchen nach weiteren Infos zum Thema Vertrieb? Vielleicht werden Sie auf den folgenden Seiten / in den folgenden Artikeln fündig:

Hier finden Sie einen Infotextvorschlag für eine Landingpage Ihrer Website
https://www.dropbox.com/s/k82sds5k9f/Text%20Hotelwebseite_nach%20Corona_04.05.2020.pdf?dl=0

Hier finden Sie kostenlose Webinare:
https://learndigital.withgoogle.com/zukunftswerkstatt

Hier finden Sie Anregungen / meiste gestellte Fragen etc. zum SEO-Optimieren Ihrer Website-Texte:
https://answerthepublic.com/

Hier können Sie checken, welche Themen momentan relevant sind:
https://trends.google.com/trends/?geo=US

© www.wellnesshotels-resorts.com

HOTEL

3. Anforderungen Rezeption

Der Telefonkontakt an der Rezeption ist der erste Eindruck, den der Gast derzeit vom Hotel bekommt. Hier ist es schon heute ganz wichtig einen excellenten, versierten und freundlichen Mitarbeiter als Botschafter ihres Hauses am Telefon zu wissen. Themen wie:

- Ab wann öffnet das Hotel wieder?
- Welche speziellen Angebote gibt es?
- Wie verhält es sich mit den Stornofristen?
- Welche Umbuchungs-Alternativen gibt es?
- Reiserücktritts-Versicherung?
- Anzahlungsvorgaben?
- Kontakte zu Reisebüros, ihren wichtigen Veranstaltern etc.?

sollten inhaltlich zu jeder Zeit kompetent beantwortet werden können. Bitte kommunizieren Sie auf der Website ihres Hauses die aktuellen Erreichbarkeiten. „Nach Corona" ist es besonders wichtig, dass der Gast auf einen Blick vermittelt bekommt, dass sich um seine Sicherheit gekümmert wird und durch eine herzliche Begrüßung gleichzeitig sofort zu spüren bekommt, dass man sich freut, ihn endlich wieder begrüßen zu dürfen. Da eine herzliche Begrüßung auch „vor Corona" gang und gäbe war, liegt hier die Aufgabe vor allem bei der Installation offensichtlicher Hygienemaßnahmen. Diese können generell sein:

- Das Tragen von Mundschutz seitens der Mitarbeiter/innen.
- Plexiglasscheiben als zusätzlicher Spuckschutz.
- Offensichtliches putzen/desinfizieren des Rezeptionsdesks nach jedem Gast.
- Handdesinfektionsspender mit dazugehörigen Notizen, die den Gast auffordern sich die Hände zu desinfizieren. Wichtig: Spender dieser Art sollten diebstahlsicher angebracht werden!
- Abstandsmarkierungen auf dem Boden.
- Aufsteller mit der Corona Etikette. (siehe unten)
- Wenn möglich: Check In / Out digital durchführen.
- Zimmerschlüssel / -Karten vor und nach jedem Gast desinfizieren.
- Digitalen Meldeschein vorab einholen und ausfüllen und ggf. im Vorfeld Gesundheitszustand etc. abfragen.
- Informationsmaterial in Form von Broschüren o.Ä. (könnten auch über das Inhouse TV laufen), die den Gast über das Virus und empfohlene Verhaltensregeln aufklären. Eine Art „Regelwerk" für den Gast. Außerdem: Informationen, was der Gast in der Region erleben kann. Was

© www.wellnesshotels-resorts.com

hat offen und wo kann er hingehen?

- Vorerst nur Gäste zusammen ein Zimmer buchen lassen, die auch Zuhause im selben Haushalt leben. Das kann in erster Linie auf Paare und Familien zutreffen, auf beispielsweise Freundinnen eher nicht.
- „Corona-Kit" auf jedem Zimmer bereitstellen: In einem kleinen gebrandeten, ansonsten durchsichtigen Kosmetiktäschchen (wie im Flug-Handgepäck üblich) könnte man eine Schutzmaske, Desinfektionsspray, Handdesinfektionstücher, Einweghandschuhe usw. dem Gast zur Verfügung stellen.
- Teilbereiche des Hotels nur bei Bedarf öffnen.
- Dienstgarderobe mindestens alle zwei Tage wechseln.

Im folgenden Leitfaden werden Sie immer wieder auf den Verweis zum Tragen des Munschutzes stoßen. Hier Informationen, die Ihnen helfen werden, diesen korrekt zu verwenden:

© www.wellnesshotels-resorts.com

infektionsschutz.de
Wissen, was schützt.

EMPFEHLUNGEN UND WISSENSWERTES

Tragen von Mund-Nasen-Bedeckungen

Das Tragen von Mund-Nasen-Bedeckungen kann neben anderen Maßnahmen nach aktuellem Wissensstand helfen, die Verbreitung des neuartigen Coronavirus SARS-CoV-2 weiter einzudämmen – auch wenn keine Krankheitszeichen vorliegen. Dieses Merkblatt informiert über verschiedene Arten von Mund-Nasen-Bedeckungen, deren jeweilige Schutzfunktion, welche wann empfohlen wird und was beim Tragen zu beachten ist.

Das Corona-Virus SARS CoV-2, das die Erkrankung COVID-19 auslöst, wird beim Sprechen, Husten und Niesen über die Atemluft in die Umgebung verbreitet. Daher liegt es nahe, eine Mund-Nasen-Bedeckung als mechanische Barriere bzw. Bremse zu tragen.

Mund-Nasen-Bedeckungen und medizinische Masken – was ist der Unterschied?

Neben den oft selbst genähten Mund-Nasen-Bedeckungen (sog. community masks) gibt es medizinische Schutzmasken, so genannte Operationsmasken (OP-Masken) und filtrierende Halbmasken, die ursprünglich aus dem Arbeitsschutzbereich stammen:

the_burtons via Getty Images

Mund-Nasen-Bedeckungen
als mechanische Barriere bzw. Bremse für eine Übertragung von Atemtröpfchen oder Speichel beim Atmen, Husten oder Niesen werden aus handelsüblichen Stoffen in unterschiedlichsten Variationen genäht. Im Internet gibt es dazu zahlreiche Nähanleitungen. Mund-Nasen-Bedeckungen werden auch von verschiedenen Firmen, wie Textilherstellern, produziert. Sollte keine derartige Mund-Nasen-Bedeckung zur Verfügung stehen, kann auch ein Tuch oder ein Schal vor Mund und Nase gehalten oder gebunden werden.

the_burtons via Getty Images

Medizinische Mund-Nasen-Schutzmasken (MMN), so genannte Operations (OP)-Masken
werden vor allem im medizinischen Bereich wie Arztpraxen, Kliniken oder in der Pflege eingesetzt. Sie können die Verbreitung von Speichel- oder Atemtröpfchen der Trägerin oder des Trägers verhindern und dienen primär dem Schutz des Gegenübers. OP-Masken zählen zu den Medizinprodukten und erfüllen entsprechende gesetzliche Vorschriften.

AGF/Kontributor via Getty Images

Partikel-filtrierende Halbmasken (filtering face piece, FFP-Masken)
werden in erster Linie in Arbeitsbereichen verwendet, in denen sich gesundheitsschädliche Stoffe in der Luft befinden. Die Masken halten Schadstoffe und auch Viren ab. Sie gelten als Gegenstand einer persönlichen Schutzausrüstung im Rahmen des Arbeitsschutzes. Je nach Filterleistung gibt es FFP1-, FFP2- und FFP3-Masken. Für die Behandlung von COVID-19-Patienten werden im Rahmen genereller Schutzkleidung, vor allem auch in Intensivstationen, FFP2- und FFP3-Masken verwendet.

Welchen Schutz bieten Mund-Nasen-Bedeckungen?

Mund-Nasen-Bedeckungen können für den privaten Gebrauch empfohlen werden, wenn sich Personen in öffentlichen Bereichen aufhalten und die Abstandsregeln nicht immer leicht einzuhalten sind, z. B. beim Einkauf, in Apotheken oder in Bus und Bahn. Bei einer Infektion mit dem neuartigen Coronavirus kann man nach aktuellem Wissensstand schon zwei bis drei Tage vor den ersten Symptomen ansteckend sein, und es gibt auch Krankheitsverläufe ganz ohne Symptome. Daher ist es ratsam, zu Gelegenheiten, bei denen sich der empfohlene Abstand zu anderen Menschen nicht einhalten lässt, vorsorglich eine Mund-Nasen-Bedeckung zu tragen. Diese Bedeckung stellt zwar keine nachgewiesene Schutzfunktion für die Trägerin oder den Träger selbst dar, kann bei einer Infektion aber dazu beitragen, das Virus nicht an andere Menschen weiterzugeben. Denn Tröpfchen, die beim Husten, Niesen oder Sprechen entstehen, können dadurch gebremst werden. Zusätzlich wird der Mund-/Nasen-Schleimhautkontakt mit kontaminierten Händen erschwert. Zudem kann das Tragen einer Bedeckung dazu beitragen, das Bewusstsein für einen achtsamen Umgang mit anderen zu stärken (Abstand halten). **Das Tragen einer Mund-Nasen-Bedeckung darf jedoch auf keinen Fall ein trügerisches Sicherheitsgefühl erzeugen.** Die Bedeckung schützt nicht die Trägerin oder den Träger, sondern das Gegenüber. Und nach wir vor sind die wichtigsten und effektivsten Maßnahmen zum Eigen- und Fremdschutz das **Einhalten der Husten- und Niesregeln**, eine **gute Händehygiene** und das **Abstandhalten** (mindestens 1,5 Meter) von anderen Personen.

> Es ist nach wie vor wichtig, dass Ärzten und Pflegekräften ausreichend OP- sowie FFP-Masken zur Verfügung stehen, die COVID-19 Betroffene behandeln oder betreuen. Handelsübliche Schutzmasken sollten daher dem Fachpersonal vorbehalten bleiben – zum eigenen und zum Schutz anderer.

Was ist beim Tragen einer Mund-Nasen-Bedeckung zu beachten:

Der richtige Umgang mit den Mund-Nasen-Bedeckungen ist ganz wesentlich, um einen größtmöglichen Schutz zu erreichen:

- Waschen Sie sich vor dem Anlegen einer Mund-Nasen-Bedeckung gründlich die Hände (mindestens 20 bis 30 Sekunden mit Seife).
- Achten Sie beim Aufsetzen darauf, dass Nase und Mund bis zum Kinn abgedeckt sind und die Mund-Nasen-Bedeckung an den Rändern möglichst eng anliegt.
- Wechseln Sie die Mund-Nasen-Bedeckung spätestens dann, wenn sie durch die Atemluft durchfeuchtet ist. Denn dann können sich zusätzliche Keime ansiedeln.
- Vermeiden Sie, während des Tragens die Mund-Nasen-Bedeckung anzufassen und zu verschieben.
- Berühren Sie beim Abnehmen der Mund-Nasen-Bedeckung möglichst nicht die Außenseiten, da sich hier Erreger befinden können. Greifen Sie die seitlichen Laschen oder Schnüre und legen Sie die Mund-Nasen-Bedeckung vorsichtig ab.
- Waschen Sie sich nach dem Abnehmen der Mund-Nasen-Bedeckung gründlich die Hände (mindestens 20 bis 30 Sekunden mit Seife).
- Nach der Verwendung sollte die Mund-Nasen-Bedeckung bis zum Waschen luftdicht (z. B. in einem separaten Beutel) aufbewahrt oder am besten sofort bei 60° bis 95°C gewaschen werden.

Weitere Informationen finden Sie hier:

Näh- und Pflegeanleitung für Mund-Nasen-Bedeckungen, auch in verschiedenen Fremdsprachen
https://www.essen.de/gesundheit/coronavirus_6.de.html

Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM): Hinweise für Anwender zur Handhabung von „Community-Masken“
https://www.bfarm.de/SharedDocs/Risikoinformationen/Medizinprodukte/DE/schutzmasken.html

Robert Koch-Institut (RKI): Hinweis zur Verwendung von Masken (MNS, FFP- sowie Behelfsmasken)
https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges_Coronavirus/Arbeitsschutz_Tab.html

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA):
Antworten zur Verwendung von filtrierenden Halbmasken/Atemschutzmasken und weiterer persönlicher Schutzausrüstung
https://www.baua.de/DE/Themen/Arbeitsgestaltung-im-Betrieb/Biostoffe/FAQ-PSA/FAQ_node.html

Empfehlungen zum Einsatz von Schutzmasken
https://www.baua.de/DE/Themen/Arbeitsgestaltung-im-Betrieb/Biostoffe/FAQ-PSA/pdf/Schutzmasken.pdf?__blob=publicationFile&v=4

3.1 Umgang mit dem Gast

In all den Gesprächen und Webinaren mit Experten und den Partnern der Wellness-Hotels & Resorts haben sich zwei zentrale Aspekte herausgestellt:

- Sicherheit
- Transparenz

Der Gast muss bestmöglich, ehrlich und transparent informiert werden und eine stetige Kommunikation sollte stattfinden. Außerdem gilt es zu beachten:

An der Rezeption muss der vorgeschriebene Mindestabstand von zwei Metern zum Gast eingehalten werden und Gäste sollten auf keinen Fall per Handschlag o.Ä. begrüßt werden. Generell sollte dem Gast in erster Linie ein Gefühl von Sicherheit vermittelt werden. Das wird durch die oben genannte Transparenz und gute Kommunikation geschaffen. Man sollte den Gast so viel und so gut wie möglich über all die Maßnahmen, die im Hotel zu seiner Sicherheit ergriffen werden aufklären und ihm diese wenn möglich auch zeigen. Ansonsten gilt es Fingerspitzengefühl zu zeigen und genau zu beobachten, was der Gast tatsächlich wünscht und braucht, wenn die Hotels wieder öffnen. Denn momentan können darüber lediglich Vermutungen angestellt werden.

Weitere Ideen zum Umgang mit dem Gast lauten wie folgt:

- Eine offene und für Gäste transparente Dokumentation aller Reinigungsabläufe
- Hinweise in der Spa-Broschüre über Sicherheit und Einhaltung der Hust- und Niesetikette sowie der Händehygiene. Zusätzlich ist eine offensive Beschilderung mit Aufforderungs-Charakter in allen öfentlichen Bereichen sinnvoll.
- Desinfektionsmöglichkeiten an allen öffentlichen Plätzen. Eventuell sogar auf dem Zimmer, damit der Gast sich noch sicherer fühlt.

3.2 Hygienemaßnahmen an der Rezeption

Wie oben bereits erwähnt: Die Rezeption vermittelt dem Gast den ersten Eindruck des Hotels, daher sind gerade hier sichtbare Hygienemaßnahmen notwendig. Beispielsweise Handdesinfektionsspender mit Sensoren, damit sich alle Gäste sowie natürlich auch die Mitarbeiter regelmäßig die Hände desinfizieren können. Darüber hinaus können Schutzscheiben aus Plexiglas angebracht werden.

Eine weitere Maßnahme, die in der Diskussion von der Gruppe begrüßt wurde, ist das Anbringen von Aufstellern oder Flatscreens auf denen sich zum einen die Verhaltensregeln nachlesen lassen und zum anderen das Hotel garantiert, dass es sich an alle von der Regierung vorgegeben Auflagen

© www.wellnesshotels-resorts.com

hält. Das soll dem Gast weitere Sicherheit vermitteln.

Beispiel:

Solidarität: Damit Ihr Urlaub gelingt.

Corona Etikette im Wellnesshotel

Natürlich gelten die Regeln des Freistaats Bayern im Zusammenhang mit der Covi-19-Pandemie auch in Ihrem Urlaub. Wir erlauben uns, bei unseren Gästen einige wichtige Dinge für einen unbeschwerten Urlaub einzufordern. Wir hoffen alle auf eine baldige Rückkehr zur Normalität. Bis dahin sind Sie ein wichtiger Faktor in unserem Haus und tragen maßgeblich zur Gesundheit aller bei.

Empfehlungen:

- Regelmäßiges Händewaschen
- Tragen eines Mundschutzes im Hotel
- Abstände respektieren.
  Ob in der Sauna in den Ruhebereichen im Badebereich oder in der Bar und im Restaurant.
- Menschenansammlungen meiden

Wellness Hotels & Resorts

Seien Sie versichert, hierbei geht es uns nicht um Maßregelungen, sondern darum, diese Ausnahmesituation so gut wie möglich zu meistern und Ihren Urlaub sicher zu gestalten.

Wir die Mitarbeiter des Wellnesshotel …. möchten uns herzlich für Ihr fürsorgliches Verhalten bedanken.

3.3 Umgang mit Stornierungen / Stornierungsfristen

Es gibt Überlegungen sich gruppenintern auf eine Stornierungsfrist zu einigen. Ziel ist es, dem Gast Sicherheit zu geben. Auch nach Corona werden viele Menschen zögern einen Urlaub zu buchen, aus Angst, dass sie ihn doch wieder stornieren müssen und auf dem Geld sitzen bleiben. Hierfür sollten flexible Stornierungsfristen gefunden werden.

Weitere Informationen dazu können Sie im folgenden Mitschnitt des Webinars „Beschwerdemanagement“ erhalten:
http://dgbb.adobeconnect.com/pada53ao6

Vorschlag für die Gruppe: Aufenthalte, die im Zeitraum vom 1. Juni 2020 bis zum 31. August 2020 gebucht werden, können bis 1 Tag vor Anreise kostenlos storniert werden. Alternativ könnte man mit Anzahlungen und / oder Gutschein-Lösungen arbeiten. **Bitte um Rückmeldung bis zum 10.05.2020**

© www.wellnesshotels-resorts.com

3.4 Checkliste

Nachfolgende Checkliste (als Excel Dokument) haben wir für Sie als Download bereitgestellt. Dazu einfach auf die Grafik klicken. (Auch diese Liste wird ständig aktualisiert, die Änderungen sind gelb markiert.)

Checkliste "Nach Corona"

Aufgaben	Erledigt	In Arbeit	Entfällt
Allgemein			
"Corona-Regeln" Kurzinformation: Aushang an zentralen Stellen im Hotel / analog oder digital auf Screens			
"Corona-Regeln" Detailinformationen: als Broschüre / in digitaler Form zur Verfügung stellen			
Handdesinfektion für Gäste und Mitarbeiter an zentralen Bereichen (Empfang, F&B, Spa-Bereich etc.)			
Räume bei eingeschränkter Gästezahl schließen (Bsp. Spielzimmer, Raucher-Lounge im Sommer, Leselounge etc.)			
Plexiglasscheiben als Spuckschutz an zentralen Bereichen wie Rezeption, Spa-Rezeption, F&B Empfang etc. anbringen.			
Mitarbeiter			
Regeln zum Umgang mit Gästen kommunizieren: Begrüßung ohne Körperkontakt / Zwei Meter Mindestabstand etc.			
Schulung von Hygieneregeln: Ordnungsgemäßer Gebrauch von Mundschutz & Einmal-Handschuhen, Desinfektion, Hände waschen etc.			
Aushang der Hygieneregeln für alle Mitarbeiter an zentralen Stellen			
Wechsel der Dienstgarderobe mindestens alle zwei Tage gewährleisten			
Mundschutz für alle Mitarbeiter/Innen zur Verfügung stellen			
Pausenregeln kommunizieren. Bsp. Abstand und Lüftung in Pausenräumen möglich? Pausen wenn möglich nur noch einzeln verbringen?			
Übergabe bei Wechselschichten (Früh-/Spätdienst) wenn möglich digital / ohne persönlichen Kontakt durchführen.			

Alle Inhalte können Sie selbstverständlich für ihr Hotel ergänzen | streichen | modifizieren

Allgemein | Rezeption | Housekeeping | F & B | Spa-Bereich | Anwendungen | Fitness

© www.wellnesshotels-resorts.com

BITE

4. Anforderungen Housekeeping

Mitarbeiter des Housekeepings haben laut Herrn Dr. Menschel ein erhöhtes Ansteckungsrisiko. Daher sind Verschärfungen der Hygienemaßnahmen im Housekeeping wichtig. Maßnahmen zu diesem Zwecke könnten unter anderen sein:

Reinigung der Zimmer:

- Vor jedem neuen Zimmer die Hände waschen ggf. Desinfektion, Türklinken beim Betreten desinfizieren.
- Dienstgarderobe mindestens alle zwei Tage wechseln.
- Zimmer gut lüften.
- Bei Zimmerwechsel intensivere Wischdesinfektion des Zimmers mit allen Griffen, Klinken, Schalter, Fernbedienungen, Telefone, glatter und harter Oberflächen, Armaturen, Heizungsthermostaten, Fön, Armlehnen.
- Gegebenenfalls Zimmer erst wieder nach 24/48h weitervermieten.

Reinigung öffentlicher Bereiche:

- Mindestens zweimal tägliche Reinigung und Desinfektion von berührungsintensiven Oberflächen wie Türklinken, Handläufen, Wasserhähnen (ggf. Umrüstung in öffentlichen Bereichen mit kontaktlosen Armaturen), Seifenspendern (ggf. Umrüstung in öffentlichen Bereichen mit kontaktlosen Armaturen), Handtuchspendern (ggf. Umrüstung in öffentlichen Bereichen mit kontaktlosen Handtrocknungsgeräten), Toiletten, glatten bzw. harten Oberflächen (z.B. Rezeptionstresen, Tische, …), Aufzügen, Lichtschaltern, Spültaster, Liegen, Bänken in Umkleiden, Fön, Spinde in Umkleiden
- Bereitstellung von Handdesinfektionsmitteln in allen Abteilungen für alle Mitarbeiter.
- Flächendeckende Desinfektion der Oberflächen und Materialien in allen Abteilungen.
- Einweghandschuhe bei der Zimmerreinigung und Abtransport der Bettwäsche.
- Den Mindestabstand von zwei Metern zu den Gästen auf den Etagen einhalten. Dabei gilt die Grundregel, dem Gast höflich Platz machen in dem der Mitarbeiter unter Umständen zurückgeht.
- Die tägliche Desinfektion der Hygiene- und Reinigungswägen.

Das Wichtigste ist, auch den Mitarbeitern durch offensichtliche Maßnahmen ein Sicherheitsgefühl zu vermitteln. Maßnahmen, die sich um die Verringerung von Reinigungsprozessen drehen sind **nicht** ratsam. Die Zimmerreinigung-Frequenz sollte der Hotelier nach Gastwunsch handhaben. So könnte es nicht unüblich werden, dass eine Zimmerreinigung lediglich 2- oder 3-tägig gewünscht wird.

© www.wellnesshotels-resorts.com

Um noch professioneller mit der Situation umzugehen werden seitens WH-R externe Reinigungs-Experten angefragt. Ziel ist es weiteres Wissen für den Leitfaden zu erlangen und Online-Schulungen für die betroffenen Mitarbeiter zu organisieren. Termin hierfür ist der **6. Mai 2020**.

© www.wellnesshotels-resorts.com

4.1 Checkliste

Nachfolgende Checkliste (als Excel Dokument) haben wir für Sie als Download bereitgestellt. Dazu einfach auf die Grafik klicken. (Auch diese Liste wird ständig aktualisiert, die neuesten Änderungen sind gelb markiert.)

Checkliste "Nach Corona"

Aufgaben	Erledigt	In Arbeit	Entfällt
Allgemein			
"Corona-Regeln" Kurzinformation: Aushang an zentralen Stellen im Hotel / analog oder digital auf Screens			
"Corona-Regeln" Detailinformationen: als Broschüre / in digitaler Form zur Verfügung stellen			
Handdesinfektion für Gäste und Mitarbeiter an zentralen Bereichen (Empfang, F&B, Spa-Bereich etc.)			
Räume bei eingeschränkter Gästezahl schließen (Bsp. Spielzimmer, Raucher-Lounge im Sommer, Leselounge etc.)			
Plexiglasscheiben als Spuckschutz an zentralen Bereichen wie Rezeption, Spa-Rezeption, F&B Empfang etc. anbringen.			
Mitarbeiter			
Regeln zum Umgang mit Gästen kommunizieren: Begrüßung ohne Körperkontakt / Zwei Meter Mindestabstand etc.			
Schulung von Hygieneregeln: Ordnungsgemäßer Gebrauch von Mundschutz & Einmal-Handschuhen, Desinfektion, Hände waschen etc.			
Aushang der Hygieneregeln für alle Mitarbeiter an zentralen Stellen			
Wechsel der Dienstgarderobe mindestens alle zwei Tage gewährleisten			
Mundschutz für alle Mitarbeiter/Innen zur Verfügung stellen			
Pausenregeln kommunizieren. Bsp. Abstand und Lüftung in Pausenräumen möglich? Pausen wenn möglich nur noch einzeln verbringen?			
Übergabe bei Wechselschichten (Früh-/Spätdienst) wenn möglich digital / ohne persönlichen Kontakt durchführen.			

Alle Inhalte können Sie selbstverständlich für ihr Hotel ergänzen | streichen | modifizieren

Allgemein | Rezeption | Housekeeping | F & B | Spa-Bereich | Anwendungen | Fitness

© www.wellnesshotels-resorts.com

5. Anforderungen F & B

Auch die Gastronomie steht vor immensen Herausforderungen. Ein langer und gemütlicher Abend in einem gut gefüllten Restaurant oder gar eine feuchtfröhliche Nacht an der Hotelbar – das wird man wohl für längere Zeit nicht mehr sehen. Dennoch gibt es erste Überlegungen, wie es nach dem Lock-Down weitergehen könnte. Abstand- und Hygienemaßnahmen werden hier eine große Rolle spielen. Die wichtigsten generellen Ideen lauten wie folgt:

- (Nach-) Schulungen für Personal. Gerade was die Organisation in der Ausnahmesituation angeht. Managen eines à la carte Frühstücks, Erstellen von Dienstplänen etc.
- Bereitstellung von Handdesinfektionsspendern.
- Spuckschutz erweitern durch Plexiglasscheiben etc.
- Aushänge für Gäste, aber auch Mitarbeiter mit Verhaltensregeln, Hygiene und Niesetikette etc.
- Gästebeschränkungen in den Restaurants.
- Tischdesinfektion nach jedem Gast.
- Verzicht von Menagen auf dem Tisch.
- Mitarbeiter sollten zum Gast den Mindestabstand einhalten und Mundschutz tragen.
- Küchenpersonal sollte ebenfalls nur mit Mundschutz und Handschuhen arbeiten.
- Personalessen organisieren
- Dienstgarderobe mindestens alle zwei Tage wechseln.

5.1 Abstand und Hygiene in der Gastronomie

Ein wichtiges Thema nach Wiedereröffnung der Restaurants wird voraussichtlich die Abstandsregelung sein. Damit Gäste sich sicher fühlen und natürlich, um die Ansteckungsgefahr zu minimieren, sollte unbedingt mit Abständen von mindestens 1,5 Metern geplant werden. Einige Hotels haben ihre Restaurants bereits vorbereitet und teilweise sogar knapp mehr als die Hälfte aller Tische aus dem Restaurant entfernt, sodass ein ausreichender Abstand zwischen den Gästen möglich ist. Hinzu kommen die Hygienemaßnahmen. Auch im Gastro-Bereich sollte für ausreichend Handdesinfektionsspender gesorgt werden. Gäste sollten aufgefordert werden, sich die Hände bei Betreten des Restaurants sowie bei Verlassen zu desinfizieren.

Die folgenden Maßnahmen könnten darüber hinaus getroffen werden, um auch organisatorisch für Entlastungen zu sorgen:

© www.wellnesshotels-resorts.com

- Kleineres, aber qualitativ hochwertiges Speiseangebot (3-5 Gerichte)
- Eventuell feste Zuweisung von Tischen, sodass Gäste jeden Tag am selben Tisch sitzen.
- Atmosphäre: Radio für Musik und Nachrichten aus und entspannte Musik, um Stimmung beim Gast zu heben, an.
- Vermehrtes Angebot von Room Service und eventuelle Bereitstellung von Lunchboxen auf den Zimmern.
- Einteilung in zwei Essenzeiten / Meal sections mit Anmeldung der Gäste von
  - z.B. 7.30-9.30 Uhr / 9.35-11 Uhr/+Sonntag: 12 Uhr am Morgen
  - z.B. 18-19.30 und 19.35-21 Uhr am Abend
- Vorbestellung von Gerichten seitens der Gäste: Gute Vorbereitung für den Koch für den Abend.
- Speisen beim Servieren mit Cloche abdecken.
- Getränke in Flaschen servieren und das Ein- und Nachschenken dem Gast überlassen.
- Zwei weitere kreative Ideen aus der Gruppe: Verzicht auf Speisekarten, da diese Virenbelastet sein könnten. Lieber die Gäste die Speisekarte online aufrufen lassen. Beispielsweise durch einen QR-Code auf jedem Tisch. Oder: Das Menü auf fahrbare Tafeln schreiben.
- Wenn möglich, Küchen- und Service-Team in jeweils zwei Teams aufteilen, sodass im Fall eines Corona-Infizierten, nur ein Team ausfällt. **(Gute Idee, muss allerdings bei Zeiten noch rechtlich geklärt werden, da es zu diesem Zeitpunkt nicht sicher ist, ob dann doch beide Teams in Quarantäne müssten. Hier wird eine genaue Dokumentation der Arbeitszeiten hilfreich sein.)**

5.2 Büfett

In Hotels sind Büfetts und gerade Frühstücksbüfetts außerordentlich beliebt. In der aktuellen Lage bringen sie allerdings einige Gefahren mit sich, da sich in einem vollen Restaurant viele Menschen gleichzeitig am Büfett bedienen können und so Viren verbreitet werden können

Hoteliers sollten darüber nachdenken, Büfetts auf das Nötigste zu reduzieren. Weitere Lösungsansätze und Ideen:

- Büfetts als „Einbahnstraßen" planen (Eingang, Ausgang)
- Plexiglascheiben als Spuckschutz anbringen.
- Büfett generell erst ab 50 Gästen aufbauen, darunter à la minuté servieren.
- Berücksichtigen von Abständen am Büfett an den verschiedenen Stationen, eventuell durch Abkleben.

© www.wellnesshotels-resorts.com

- Frühstückszeiten ausdehnen, um Ballungen am Büfett zu verhindern.
- Feste Frühstückstermine an die einzelnen Gäste vergeben. Damit kann man genauer planen, um welche Uhrzeit wie viele Gäste im Restaurant und eventuell am Büfett sind. Allerdings ist die Maßnahme schon recht drastisch und schränkt die Freiheit der Gäste ein.
- Continental Frühstück anbieten.
- Eine Hybrid-Lösung aus Büfett und à la carte Küche anbieten, um den Run auf ein Büfett zu kanalisieren.

© www.wellnesshotels-resorts.com

5.3 Checkliste

Nachfolgende Checkliste (als Excel Dokument) haben wir für Sie als Download bereitgestellt. Dazu einfach auf die Grafik klicken. (Auch diese Liste wird ständig aktualisiert, die neuesten Änderungen sind gelb markiert.)

Checkliste "Nach Corona"

Aufgaben	Erledigt	In Arbeit	Entfällt
Allgemein			
"Corona-Regeln" Kurzinformation: Aushang an zentralen Stellen im Hotel / analog oder digital auf Screens			
"Corona-Regeln" Detailinformationen: als Broschüre / in digitaler Form zur Verfügung stellen			
Handdesinfektion für Gäste und Mitarbeiter an zentralen Bereichen (Empfang, F&B, Spa-Bereich etc.)			
Räume bei eingeschränkter Gästezahl schließen (Bsp. Spielzimmer, Raucher-Lounge im Sommer, Leselounge etc.)			
Plexiglasscheiben als Spuckschutz an zentralen Bereichen wie Rezeption, Spa-Rezeption, F&B Empfang etc. anbringen.			
Mitarbeiter			
Regeln zum Umgang mit Gästen kommunizieren: Begrüßung ohne Körperkontakt / Zwei Meter Mindestabstand etc.			
Schulung von Hygieneregeln: Ordnungsgemäßer Gebrauch von Mundschutz & Einmal-Handschuhen, Desinfektion, Hände waschen etc.			
Aushang der Hygieneregeln für alle Mitarbeiter an zentralen Stellen			
Wechsel der Dienstgarderobe mindestens alle zwei Tage gewährleisten			
Mundschutz für alle Mitarbeiter/Innen zur Verfügung stellen			
Pausenregeln kommunizieren. Bsp. Abstand und Lüftung in Pausenräumen möglich? Pausen wenn möglich nur noch einzeln verbringen?			
Übergabe bei Wechselschichten (Früh-/Spätdienst) wenn möglich digital / ohne persönlichen Kontakt durchführen.			

Alle Inhalte können Sie selbstverständlich für ihr Hotel ergänzen | streichen | modifizieren

Allgemein | Rezeption | Housekeeping | F & B | Spa-Bereich | Anwendungen | Fitness

© www.wellnesshotels-resorts.com

6. Anforderungen Spa-Bereich

Der Spa-Bereich ist das Herzstück eines Wellnesshotels. Hier, wo direkt am Gast gearbeitet wird und außerdem die Freie Körperkultur gelebt wird, waren die Hygienemaßnahmen ohnehin immer sehr hoch. Jetzt gilt es diese nochmal vermehrt, um nicht zu sagen perfekt, zu befolgen und darüber hinaus diese dem Gast auch zu kommunizieren, um ihm ein Sicherheitsgefühl zu geben.
Generelle Maßnahmen dafür können wie folgt aussehen:

- Das Tragen von Mundschutz und gegebenenfalls Schutzbrillen seitens der Mitarbeiter/innen.
- Plexiglasscheiben als zusätzlicher Spuckschutz an der Spa-Rezeption.
- Dienstgarderobe mindestens alle zwei Tage wechseln.
- Beschränkung der Anzahl von gleichzeitig anwesenden Gästen. In diesem Zuge sollten vorläufig keine externen Gäste im Spa begrüßt werden.
- Auslegen von Info-Material mit Verhaltens-Empfehlungen etc. im Eingangsbereich.
- Bereitstellen von Handdesinfektionsspender. Achtung: Diese sollten diebstahlsicher sein!
- Öffentliche Desinfektionsmaßnahmen wie das regelmäßige abwischen der Liegen im Spa-Bereich, Austauschen von Wäsche etc.
- Reinigungs- und Desinfektionsvorgänge bei Einzelbehandlungen vor dem Gast durchführen und diesem auch erklären, was man warum macht.
- Gemeinsam mit DEHOGA und IHA arbeiten wir aktuell noch an Lösungen für den Saunabereich.

6.1 Abstandsregelungen

Den vorgeschriebenen Abstand einzuhalten, ist im Spa-Bereich eine besonders große Herausforderung.
Ideen hierzu sind beispielsweise die Liegen weiter auseinanderzustellen. Das wird durch die Herabsetzung der Maximalanzahl an Besuchern, die gleichzeitig im Spa sein dürfen, möglich. Das kann beispielsweise durch eine vorläufige Sperrung für Day Spa-Gäste und / oder Zeitpläne bewerkstelligt werden. Diese könnten so aussehen, dass jeder Gast zum Beispiel 90 Minuten im Spa hat. Danach wird rotiert.
Auch die Anzahl der Gäste in den Saunen und die Teilnehmerzahl bei einem Saunaaufguss sollte reglementiert werden. Es läuft derzeit darauf hinaus, dass auch innerhalb der einzelnen Saunen Sitzbereiche zu kennzeichnen sind. Auch hier sind klare Hinweise auf die gewünschte Verhaltensetikette von Nöten.

© www.wellnesshotels-resorts.com

6.2 Hygienevorschriften

Offensichtliche Handdesinfektionsspender sind auch im kompletten Spa-Bereich wichtig und sorgen für ein Sicherheitsgefühl beim Gast. Weitere Ideen zu Hygiene im Spa-Bereich könnten sein:

- Anbringung von Plexiglasscheiben / Spuckschutz auch an der Spa-Rezeption
- Tägliche Ein- und Anweisung der Mitarbeiter in einen extra entwickelten Desinfektionsplan.
- Reinigung und Desinfektion aller Liegen vor und nach jedem Gebrauch.
- Keine permanente Bereitstellung mehr von Wolldecken, Kissen etc. in den Ruhezonen im Spa-Bereich.
- Einweg-Handschuhe für den Spa Mitarbeiter beispielsweise zum Abtransport der gebrauchten Handtücher oder von benutzem Geschirr.
- Die Kontrolle und Desinfektion der Spa-Taschen.
- Hinweistafeln am Eingang des jeweiligen Bereiches

6.3 Einzelbehandlungen

Es existieren beispielsweise bei unserem Kosmetik-Partner Babor bereits „Regeln zur Hygiene" im Rahmen Qualitätsstandards für Institute und SPA´s, die es zu befolgen gilt. Die entsprechenden Inhalte liegen somit (sicherlich auch von anderen Kosmetikanbietern) vor. Diese galten auch schon vor Corona, wurden aber kommunikativ eher vernachlässigt. Hier muss nun Transparenz und Disziplin geschult werden und ggfls. Anpassungen wie z.B. Maskenpflicht für Mitarbeiter & Gast eingeführt werden. Also denken wir in folgenden Wegen:
Bei Einzelbehandlungen direkt am Gast, lässt sich der Körperkontakt wohl am wenigsten vermeiden. Vor allem bei Gesichtsbehandlungen kommt es zu Berührungen, sodass sich vermuten lässt, dass Gäste diese Anwendungen in den nächsten Monaten nicht primär buchen werden. Im klassischen Massagebereich ist die Ansteckungsgefahr hingegen sehr gering. Es ist elementar wichtig durch Transparenz eine gute Kommunikation und das demonstrative Einhalten von Hygienemaßnahmen, das Vertrauen des Gastes zu gewinnen. Ideen für Maßnahmen innerhalb der Behandlungsräume sehen wie folgt aus:

- Begrüßungen keinesfalls per Handschlag.
- Vor Anwendungen, im Beisein, des Gastes Vorkehrungen wie letzte Reinigungsarbeiten und die Desinfektion der Hände und Arme des Behandlers durchführen.
- Mundschutz verwenden. (Einweghandschuhe bieten sich vor allem bei Pediküre und Maniküre an und sind da ohnehin schon die Regel. Bei Gesichtsbehandlungen und Massagen würde das

© www.wellnesshotels-resorts.com

Verschiedene Blickwinkel / Erwartungshaltungen

- Kosmetik Institut / Behandlungen
- Kosmetikerin / Staff

Relevante Topics / Treiber u.a.

- Umsatz / Frequenz
- Eigene Sicherheit / Fürsorge Mitarbeiter
- Qualität / Disziplin
- Umsetzbarkeit

- Endverbraucher

Relevante Topics / Treiber u.a.

- Vertrauen
- Transparenz
- Sicherheit
- Trotzdem Auszeit / Wohlgefühl vs. Alltag

Tragen dieser Handschuhe das Erlebnis in jedem Fall stark negativ beeinflussen.)

- Bei der Maniküre kann eine Plexiglasscheibe als zusätzlicher Spukschutz zwischen Gast und Dienstleister angebracht werden. Modelle dafür sind unter anderem bei Alessandro erhältlich.
- Mehrfachinstrumentarien wie Pinzetten etc. sterilisieren und einschweißen. Diese erst kurz vor der Behandlung vor dem Kunden öffnen.
- Verwendung hochwertiger Desinfektionsmittel für Ärzte. Diese sind vor allem bei langer und stetiger Anwendung sehr viel hautschonender.
- Kompletten Wäschewechsel nach jedem Gast vollziehen.
- Desinfektion aller Arbeitsutensilien vor und nach jedem Gast.
- Permanentes Durchlüften der Behandlungsräume und desinfizieren der Türgriffe.
- Die Kosmetikwägen täglich reinigen und desinfizieren.
- (Nach-) Schulungen von Mitarbeitern in puncto hygienischer Umgang mit Cremes, Ölen und anderem Arbeitsmaterial

© www.wellnesshotels-resorts.com

- Eventuelle Verlängerung der Rüstzeit zwischen den Behandlungen aufgrund des erhöhten Reinigungsaufwands. 5 Minuten sind – bei Möglichkeit – empfehlenswert.

Auch wenn viele der genannten Aspekte sowieso in jedem guten Spa-Bereich gang und gäbe sind, ist es wichtig diese jetzt um so mehr zu zelebrieren und auch vor den Augen der Gäste durchzuführen.

6.4 Saunabereich

Ideen zur Verringerung der Ansteckungsgefahr:

- Aufgüsse- Teilnehmerzahlen begrenzen.
- Mehr Eisaufgüße anstelle der klassischen Aufgüsse.
- Eisbrunnen und Badezuber komplett schließen.
- Dampfbäder und Sanarien schließen.

Während es nach heutiger Einschätzung möglich sein sollte, Einzelbehandlungen unter Berücksichtigung strenger Hygienevorschriften nach Lockerung der Vorgaben wieder durchzuführen, könnte es im Bereich der Saunen allerdings zu noch strengeren Auflagen, wenn nicht sogar zu noch längeren Schließungen kommen.
Gerade Inhalationsräume können eine gewisse Gefahr mit sich bringen (obwohl vermutlich durchaus hilfreich), weil hier die Atemwege stimuliert werden, was zu verstärktem Hustenreiz führen kann. Hierzu zählen zum Beispiel auch Dampfbäder oder andere Schwitzräume mit Salzvernebelung. Für den Umgang mit anderen Schwitzräumen (finnische Saune etc.) liegen noch keine gesicherten Erkenntnisse vor inwieweit die Nutzung sicher ist. In der Diskussion zwischen Fachleuten gehen die Meinungen von „in Saunen über 70° überlebt kein Virus“ über „alle Oberflächen sind Virenschleudern“ bis zu „einzige Möglichkeit das Immunsystem zu stärken“.

6.5 Pools

Seitens WH-R stehen wir in Verbindung zum:

- Bundesverband öffentlicher Bäder
- Deutschen Saunabund
- CEN Normungsinstitut für öffentliche Sauna + Schwimmbadeanlagen
- Klafs Saunabau

© www.wellnesshotels-resorts.com

- Sobald wir hier rechtsverbindliche Aussagen erhalten, ergänzen wir diesen Teil.

Momentan ist es immens wichtig, sich als Hotelier stetig und detailliert über die Lage zu informieren, um gegenüber der Politik gute Argumente zu haben und so, mit einer lauten Stimme für das eigene Unternehmen und die gesamte Branche, zu kämpfen.

Ein Beispiel für Unsicherheiten und Falschmeldungen ist die Übertragung des Virus in Bädern. Hierzu hat das Umweltbundesamt Fakten zusammengetragen, die belegen, dass Pools in Spa-Bereichen kein erhöhtes Ansteckungsrisiko ausweisen:

Der European Waterpark Association e.V. hat darüber hinaus einen interessanten Zwei-Stufen-Plan zur Wiederintriebnahme von Freizeitbädern und Thermen formuliert, der auch in der Wellnesshotellerie von Bedeutung sein kann:

Nach aktuellem Stand ist **also nicht davon auszugehen**, dass Pools eine erhöhte Ansteckungsgefahr mit CoVid-19 mit sich bringen. Folgende Links sind zu Thema „Pools" ebenfalls interessant:

https://sauna-bund.de/handlungsempfehlungen-fuer-die-wiederaufnahme-des-betriebes/

https://www.baederportal.com/fileadmin/user_upload/News/DGfdB_Fachbericht_Pandemieplan_Baeder_Version_1.1.pdf

6.6 Anforderungen Fitness

Fitnessräume oder auch das Angebot von Aqua-Fitness etc. stellen ebenfalls ein erhöhtes Infektionsrisiko dar. Überall, wo Gäste Sport treiben, schwitzen und vor allem sich auch Fitnessgeräte mit anderen Gästen teilen gilt es besonders auf die Hygiene zu achten. Maßnahmen hierfür könnten wir folgt aussehen:

- Hinweisschilder mit entsprechenden Erläuterungen
- Abstand bei Fitnesskursen: Haltungskorrekturen nur mündlich, ohne Berührungen
- Mundschutz für Fitness-Trainer/-innen + Gäste
- Reinigung und Desinfektion aller Sharing-Fitnessgeräte stündlich durch das Reinigungspersonal und nach jedem Gebrauch durch den Gast selbst

© www.wellnesshotels-resorts.com

- Desinfektion der Gymnastikmatten vor und nach jedem Gebrauch durch den Gast selbst
- Aqua Fit: Genügend Abstand im Wasser bei den Übungen

Sie interessieren sich für noch mehr Details der behandelten Themen?
Diese können Sie in unseren ausführlichen ZOOM Meetings:

„Die Aufgaben der Wellness-Hotellerie nach Corona"
https://www.youtube.com/watch?v=01v6YYGuU&feature=youtu.be

und

„Die Aufgaben der Wellness-Hotellerie nach Corona 2.0"
https://www.youtube.com/watch?v=9_hw0EZrM&feature=youtu.be

© www.wellnesshotels-resorts.com

6.7 Checkliste

Nachfolgende Checkliste (als Excel Dokument) haben wir für Sie als Download bereitgestellt. Dazu einfach auf die Grafik klicken. (Auch diese Liste wird ständig aktualisiert, die neuesten Änderungen sind gelb markiert.)

Checkliste "Nach Corona"

Aufgaben	Erledigt	In Arbeit	Entfällt
Allgemein			
"Corona-Regeln" Kurzinformation: Aushang an zentralen Stellen im Hotel / analog oder digital auf Screens			
"Corona-Regeln" Detailinformationen: als Broschüre / in digitaler Form zur Verfügung stellen			
Handdesinfektion für Gäste und Mitarbeiter an zentralen Bereichen (Empfang, F&B, Spa-Bereich etc.)			
Räume bei eingeschränkter Gästezahl schließen (Bsp. Spielzimmer, Raucher-Lounge im Sommer, Leselounge etc.)			
Plexiglasscheiben als Spuckschutz an zentralen Bereichen wie Rezeption, Spa-Rezeption, F&B Empfang etc. anbringen.			
Mitarbeiter			
Regeln zum Umgang mit Gästen kommunizieren: Begrüßung ohne Körperkontakt / Zwei Meter Mindestabstand etc.			
Schulung von Hygieneregeln: Ordnungsgemäßer Gebrauch von Mundschutz & Einmal-Handschuhen, Desinfektion, Hände waschen etc.			
Aushang der Hygieneregeln für alle Mitarbeiter an zentralen Stellen			
Wechsel der Dienstgarderobe mindestens alle zwei Tage gewährleisten			
Mundschutz für alle Mitarbeiter/Innen zur Verfügung stellen			
Pausenregeln kommunizieren. Bsp. Abstand und Lüftung in Pausenräumen möglich? Pausen wenn möglich nur noch einzeln verbringen?			
Übergabe bei Wechselschichten (Früh-/Spätdienst) wenn möglich digital / ohne persönlichen Kontakt durchführen.			

Alle Inhalte können Sie selbstverständlich für ihr Hotel ergänzen | streichen | modifizieren

Allgemein | Rezeption | Housekeeping | F & B | Spa-Bereich | Anwendungen | Fitness

© www.wellnesshotels-resorts.com