

Estimado Profesional de Viajes,

Como el valioso socio que es de IHG Hotels & Resorts, queremos mantenerle al tanto de nuestra respuesta y de nuestros esfuerzos de recuperación relacionados con el COVID-19. En particular, comprendemos que el tema de la limpieza es de suma importancia para usted – y que busca asegurar que nuestros hoteles le ofrezcan un ambiente seguro para sus viajeros.

Desde el comienzo de esta crisis hemos mantenido comunicación de manera regular con los hoteles dándoles el apoyo que han necesitado implementando medidas adicionales de salud y seguridad. Lo que funciona bastante bien mientras le damos la bienvenida a al personal de primer contacto, a los que lo necesitaban, y a las personas que necesitaban viajar. Conforme nuestros huéspedes comienzan a viajar de nuevo, la preocupación por la limpieza será algo que se mantendrá a nivel mundial, e investigaciones junto con comentarios de los clientes nos dice lo siguiente:

- La efectividad en la calidad y la seguridad conducirán a las decisiones de hospedaje
- Señales de confianza que serán clave a través de la experiencia de la estancia en nuestros hoteles
- Sensibilidad en las áreas de alto contacto e interacciones, es crítico a través de los diferentes segmentos de los viajes
- Los huéspedes quieren tener el control de su entorno

Un acercamiento bien definido, comprensivo y consistente hacia la limpieza es esencial. Cuando se reanuden los viajes, queremos estar seguros de que nuestros **huéspedes se sientan seguros** al realizar una reservación en un hotel de IHG, cómodo y que sepa que de manera consistente a través de todos los hoteles de las marcas de IHG queremos ofrecerle una estancia segura, saludable y limpia.

### ***Construyendo sobre una base sólida***

Todo el trabajo que estamos haciendo en esta área es para mejorar la “cultura de la limpieza” que hemos inculcado en nuestros hoteles de todo el mundo. Siempre nos hemos enfocado en entregar de manera constante limpieza, condición y apariencia de todos nuestros hoteles.

Hemos liderado el camino implementando el programa de **IHG Way of Clean** hace cinco años en las Américas – un programa desarrollado en conjunto con expertos de **Ecolab**, líder global en la tecnología y servicios de la higiene. IHG Way of Clean está integrado en cómo nuestros hoteles operan en las Américas y China. Siguiendo tal su éxito, estamos trabajando en hacer a IHG Way of Clean un estándar de marca global y lo han comenzado a implementar en Europa, el Medio Oriente, África y Asia para de manera consistente dar una estancia segura y limpia en cada hotel alrededor del mundo.

Como parte de IHG Way of Clean se incluye la limpieza profunda con desinfectantes de grado hospitalario en las habitaciones de los huéspedes y en espacios públicos. Ecolab continúa trabajando con nosotros para mejorar y desarrollar el programa ya creado tomando en consideración las nuevas expectativas de los viajeros. Nuestra meta es **proveer a los hoteles con soluciones de limpieza de alto impacto** que mantenga a nuestros huéspedes y colegas de los hoteles seguros, lo que incluye:

**Limpieza personal del huésped y recursos de seguridad.** Queremos que nuestros huéspedes y nuestros colegas de los hoteles tengan lo que necesitan para su seguridad personal. Esto incluye:

- Kits de limpieza individuales para los huéspedes como amenidades y sanitizante/toallitas de uso personal
- Guía de Equipo de protección personal (PPE por sus siglas en inglés) para el personal
- Estaciones de sanitización visibles en áreas públicas y espacios para colegas
- Nuevos procedimientos operacionales para integrar señalización del distanciamiento social

## Procedimientos de limpieza y operacionales mejorados para cada zona del hotel:

- **Llegada:** Reducir el contacto y la interacción física al registrarse, transacciones sin contacto, guía en el uso de barreras en la recepción, y estaciones de sanitización en áreas de tráfico intenso
- **Espacios Públicos y Amenidades:** Visible y limpieza profunda más frecuente de superficies de alto contacto, espaciado o reducción de los espacios de los muebles para el distanciamiento social, mejores prácticas para las albercas, gimnasios, salones del club y otros espacios de esparcimiento
- **Alimentos & Bebidas:** Cambios operacionales en alimentos & bebidas, requerimientos y entrega; nuevos estándares de alimentos & bebidas y protocolos de servicio, nuevos acercamientos en los bufés, banquetes y catering:
- **Habitaciones:** Verificación de la sanitización de los elementos marcados limpios / listos para usarse (ejemplo, cristalería, control remoto), eliminación de colaterales en la habitación u otros artículos de alto contacto, y protocolos de lavandería actualizados
- **Tecnología:** Evaluación de tecnología avanzada para implementación como parte del programa mejorado y de todos los elementos para una experiencia sin contacto para el huésped

Todo este trabajo está siendo liderado por nuestra **Junta de Limpieza Global Establecida** recientemente. Estos grupos de Operaciones de IHG, de salud, de seguridad y de experiencia del huésped están trabajando con especialistas externos para comprender las mejores prácticas, definir soluciones e implementar los procesos que abordan las necesidades a corto plazo y son sustentables a largo plazo.

Por último, queremos asegurarnos de que nuestros clientes B2B y huéspedes comprendan y adopten nuestro riguroso enfoque en torno a la limpieza, así que estamos lanzando la **'Promesa de la Limpieza.'** Esta promesa le demostrará nuestro compromiso de una estancia limpia – y de los pasos que tomamos en la propiedad – de forma rápida, sencilla y consistente para los huéspedes. También le ofreceremos **tranquilidad adicional con el respaldo de marcas y socios externos de confianza** quién puede validar nuestro enfoque y proporcionarle un sello de aprobación. Compartiremos con usted más de este enfoque durante las siguientes semanas, así como más información en los estándares mejorados para reservaciones de grupos.

Como usted, todos en IHG apasionadamente creemos que el mundo está hecho para ser explorado. Y cuando el momento llegue, estaremos listos para darle la bienvenida a nuestros huéspedes de nueva cuenta.

Gracias por continuar con nosotros.

Saludos cordiales,



Derek L. DeCross  
SVP, Global Sales

**IHG**<sup>®</sup> Hotels & Resorts

KIMPTON<sup>®</sup>  
HOTELS & RESTAURANTS

Regent

HOTEL  
INDIGO

CROWNE PLAZA

HUALUXE  
華星酒店及度假村<sup>®</sup>

Holiday Inn

Holiday Inn  
Club  
Vacations

IHG<sup>®</sup>  
Rewards  
Club

INTERCONTINENTAL

VOCO<sup>™</sup>

STAYBRIDGE  
SUITES

CANDLEWOOD  
SUITES

avid

ELVEN HOTELS

Holiday Inn  
Express