

eBook

Construindo o Lobby de Hotel de Última Geração

3 Tendências e Considerações Essenciais para Gerenciamento de Instalações

UMA LEITURA DE 5 MINUTOS

ECOLAB[®]

Conteúdo

Introdução: O Lobby é o Centro da Experiência do Hóspede	3
3 Tendências e Considerações Essenciais	4
TENDÊNCIA ESSENCIAL: Aprimorando a Sala de Estar	5
TENDÊNCIA ESSENCIAL: Elevando a Experiência Culinária	7
TENDÊNCIA ESSENCIAL: Criando um Refúgio Natural	9
Maximizando o Valor do Lobby de última geração	11
Sobre a Ecolab	12



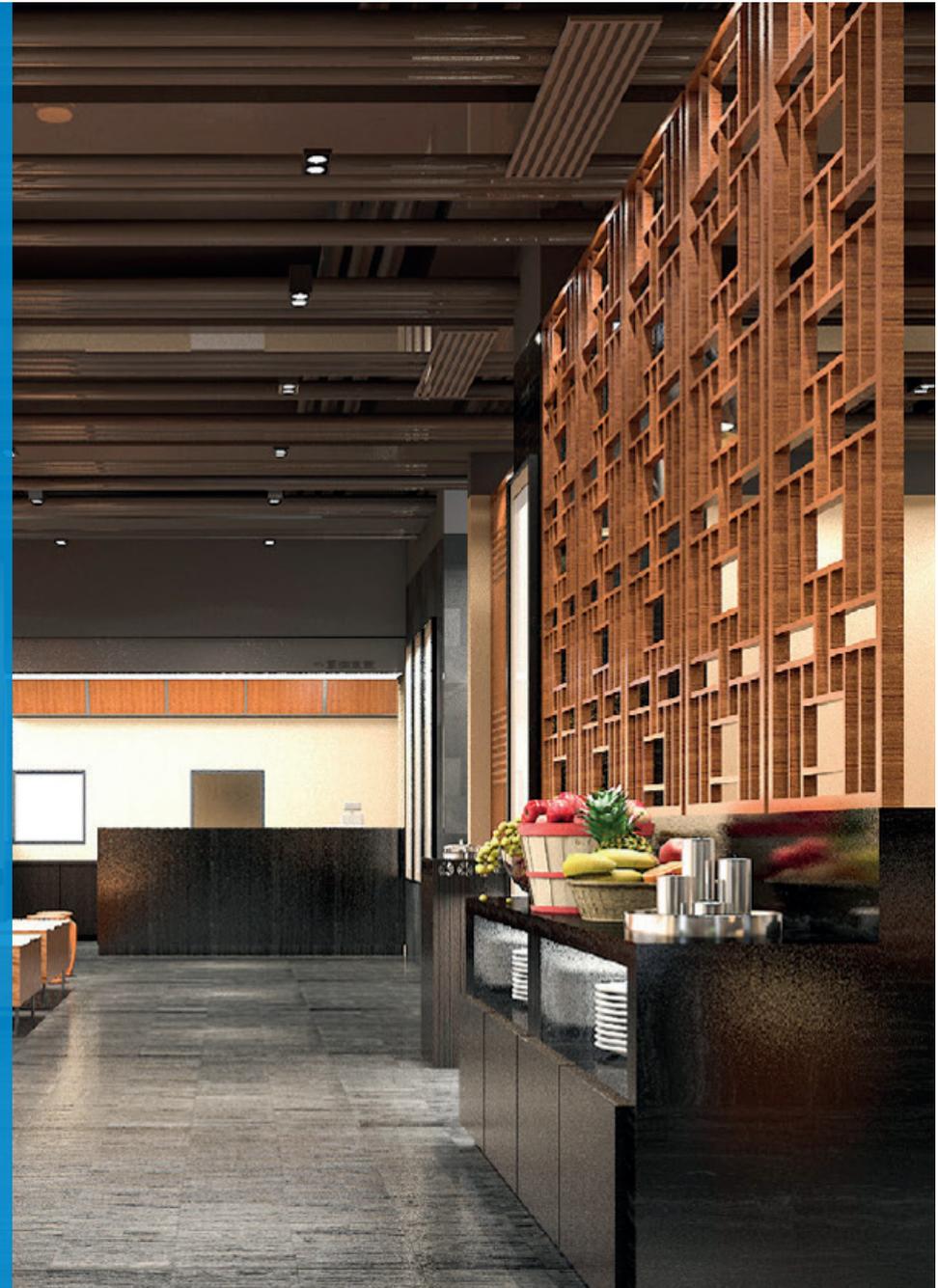
Lobbies Têm um Papel Importante na Experiência do Hóspede

Como a experiência do hóspede é cada vez mais composta de fatores externos ao quarto de hotel, o lobby serve como uma primeira impressão crítica que define o tom para toda a experiência. Hotéis em todo o mundo (desde os de luxo até os de serviços limitados) estão remodelando e reprojetoando seus lobbies, adicionando toques únicos que causam uma grande impressão aos hóspedes. O lobby de última geração serve como a sala de estar, sala de jantar e “fogueira” social da experiência de viagens moderna. Mas como esses lobbies têm o objetivo de cumprir novas expectativas de hóspedes, é essencial lembrar que as maiores expectativas dos hóspedes permanecem as mesmas: um lugar limpo, seguro para se hospedar.



72%

dos viajantes millenials desejam aumentar seus gastos em **experiências**, não em coisas físicas.¹





Construindo o Lobby de Hotel de última geração

3 Tendências e Considerações Essenciais

Espaços convidativos e amenidades envolventes dos lobbies de última geração fazem com que os hóspedes saiam de seus quartos e vão para os espaços compartilhados. Com a introdução desses novos espaços e diferentes padrões de tráfego de hóspedes aparecem novas exigências e riscos à saúde pública em potencial.

Este e-Book curto observa 3 tendências essenciais que delinham o lobby de última geração - juntamente com considerações essenciais e estratégias simples para o sucesso que garantem que o programa de manutenção de suas instalações esteja preparado para manter esses espaços limpos, seguros e saudáveis, tudo isso ao mesmo tempo em que oferece consistentemente excelentes experiências aos hóspedes.

- 1** **TENDÊNCIA ESSENCIAL:** APRIMORANDO A SALA DE ESTAR
- 2** **TENDÊNCIA ESSENCIAL:** ELEVANDO A EXPERIÊNCIA CULINÁRIA
- 3** **TENDÊNCIA ESSENCIAL:** CRIANDO UM REFÚGIO NATURAL





1 TENDÊNCIA ESSENCIAL: APRIMORANDO A SALA DE ESTAR

Incentivando o Relaxamento Comunitário

Os hóspedes de um hotel desejam passar tempo fora de seus quartos. Viajantes a lazer desejam sentir-se imersos e conectados (e não isolados) relaxando na companhia de outros hóspedes. Viajantes a negócios desejam sair de seus quartos e trabalhar em espaços confortáveis, cercados de uma vibração social que se equipara à de uma cafeteria atual. Eles desejam privacidade sem solidão. E com o aumento das viagens a "bleisure" (mistura de negócios e lazer), que estendem ou aprimoram viagens a negócios com atividades de lazer – os viajantes a bleisure desejam espaços do lobby que permitam que eles se desloquem de forma suave do trabalho para o lazer, desligando o laptop e pedindo um drink especialmente preparado.

Consideração Essencial:

Manutenção de Móveis e Pisos

É difícil relaxar quando você fica questionando a limpeza de um espaço. Mas um espaço de lobby de "sala de estar" aumenta significativamente as exigências de manutenção e de limpeza para sua mobília e pisos. Além disso, o aumento da interação entre os hóspedes aumenta o risco de questões de saúde pública - tudo desde surtos de gripe e norovírus até infestações de percevejos de cama.



60%

das viagens a negócios nos EUA misturam experiências de lazer - em comparação de 43% em 2016!





1

TENDÊNCIA ESSENCIAL: APRIMORANDO A SALA DE ESTAR

Dicas para começar



Usar produtos para limpeza de tapetes e estofados adequados

Estofados, carpetes e cada outra superfície de uma área de lobby apresentam desafios únicos de limpeza e desinfecção. Consulte seu fornecedor de produtos químicos para limpeza para garantir que esteja usando os limpadores e desinfetantes apropriados para remover manchas, eliminar odores e germes - enquanto reduz o desgaste para proteger seus investimentos.



Criar um programa dedicado de higiene das mãos

A melhor forma de mitigar o alastramento de doenças entre os hóspedes é também o mais simples: Incentivar e facilitar a boa higiene das mãos - tanto entre seus hóspedes quanto em sua equipe. Cada hotel deve ter um programa dedicado de higiene das mãos que aborde especificamente pontos de risco únicos na propriedade e incentive bons comportamentos de higiene das mãos consistentes tanto para hóspedes como para a equipe. Fornecedores líderes de produtos de limpeza podem fornecer uma linha completa de soluções para higiene das mãos - desde sabonetes e desinfetantes a materiais e treinamento.



Assuma uma abordagem proativa à prevenção de pragas

Como interditar o lobby praticamente interdita o hotel, uma abordagem de “esperar e observar” à prevenção de pragas não adiantará. Selecionar mobília e decorações que minimizem rachaduras e fendas em que pragas podem se esconder - e evitar mobília com estofado e de madeira, e tapetes, sempre que possível. Treinar TODA a equipe - incluindo funcionários da recepção, equipe de serviços, equipe de alimentos e bebidas, etc. - para examinar regularmente a mobília quanto a sinais de atividade de pragas. Finalmente, engajar um parceiro de controle de pragas certificado que adote uma abordagem proativa para identificar riscos específicos de pragas no ambiente de seu hotel.



Foco no gerenciamento ativo de odores

O odor é uma das primeiras coisas que os hóspedes notam quando eles entram em um quarto ou em um espaço. E os odores causam uma impressão duradoura: memórias acionadas por cheiros são mais fortes do que aquelas acionadas pela visão. Felizmente, os fornecedores líderes de produtos de limpeza oferecem soluções de controle de odor, incluindo soluções especificamente projetadas para espaços maiores de lobby.



2 TENDÊNCIA ESSENCIAL: ELEVANDO A EXPERIÊNCIA CULINÁRIA

Criando um Destino para Entusiastas da Comida

As pessoas estão gastando cada vez mais comendo fora de casa, e os gastos per capita em restaurantes estão 25% mais altos desde 2000. Os hotéis estão vendo um aumento definitivo na receita de alimentos e bebidas (F&B), bem como: as previsões sugerem que os gastos dos hóspedes de hotéis crescerão cinco por cento até 2018.¹ Hotéis experientes estão adotando essa oportunidade de receita – especialmente visto que as receitas com serviço de quarto tiveram uma queda de 1/4 desde 2008.² Eles estão reformulando seus programas de F&B existentes – ou construindo um do zero – e destacando restaurantes, cafés e bares como amenidades personalizadas que se misturam suavemente no lobby.

Consideração Essencial:

Construindo um Programa Dedicado de Segurança de Alimentos e Limpeza

Um incidente de segurança de alimentos pode ter impactos desastrosos sobre a fidelidade dos hóspedes e reputação da marca. Os riscos de segurança de alimento são, em si, diferentes daqueles tipicamente considerados pela equipe de manutenção e gerenciamento das instalações do hotel – e exigem um programa dedicado com produtos, procedimentos únicos e programas de treinamento da equipe.



40%

das operadoras hoteleiras planejam aumentar o espaço dedicado a alimentos e bebidas nos próximos anos³





2

TENDÊNCIA ESSENCIAL: ELEVANDO A EXPERIÊNCIA CULINÁRIA

Dicas para começar



Usar produtos de desinfecção e limpeza de nível de serviço alimentício

Um ambiente de serviço alimentício apresenta patógenos únicos, bem como considerações únicas sobre a segurança dos produtos de limpeza que entram em contato com alimentos e superfícies usadas para o preparo de alimentos. Escolher produtos de limpeza e desinfecção de superfícies projetados especificamente para uso em serviço alimentício.



Conduzir auditorias independentes de segurança de alimentos

Violações de segurança de alimentos podem imediatamente acabar com seu programa de alimentos e bebidas, levando a grandes perdas de receitas e dano devastador à reputação. Os parceiros líderes de segurança de alimentos continuamente oferecem auditorias de segurança de alimentos independentes. Isso ajuda a reduzir o risco de problemas antes que levem a violações - ou a um incidente de doença transmitida por alimento.



Consolidar uma parceria com uma empresa dedicada em segurança de alimentos

Os riscos em um ambiente de serviço de alimento são bem diferentes dos riscos em um quarto de hóspedes. Assim como você tem um programa de segurança de alimentos dedicado, você deve procurar um parceiro com experiência específica em segurança de alimentos que possa ir além de fornecer produtos, até oferecer consultoria e treinamento a você e a sua equipe.



Assumir uma abordagem proativa à prevenção de moscas e outros insetos

Qualquer espaço de serviço de alimentos traz o desafio constante do combate às moscas e outros insetos. Nenhum hotel deve tolerar as moscas, por exemplo. Elas incomodam os hóspedes e representam hábitos sanitários insatisfatórios em seus espaços destinados ao serviço de alimentos. Mas elas são mais do que um incômodo - mesmo as moscas pequenas podem espalhar doenças transmitidas por alimentos. Seu parceiro de controle de pragas deve ser capaz de ajudá-lo a combater as moscas de duas formas importantes: com uma abordagem proativa que mantenha as moscas longe - e soluções direcionadas à eliminação de moscas para obter resultados rápidos.



3 TENDÊNCIA ESSENCIAL: CRIANDO UM REFÚGIO NATURAL

Colhendo os Benefícios de Design “Biofílico”

O design natural ou “biofílico” foca em integrar a natureza e elementos naturais no design de espaços interiores: vegetação viva, luz natural, materiais naturais, elementos aquáticos e até mesmo salas ao ar livre. Os benefícios do bem-estar são bem documentados - desde a redução do estresse à melhora no humor dos hóspedes e da equipe. Mas também há benefícios mensuráveis: um estudo recente descobriu que os hóspedes passam 36 por cento mais tempo em um lobby com elementos biofílicos.¹ E o fato de hotéis monetizarem esses espaços com eventos sociais e bares e restaurantes integrados, fazendo com que os hóspedes passem mais tempo no lobby se traduz diretamente em receitas maiores.

Consideração Essencial:

Trazer para Dentro Benefícios Naturais, Manter os Riscos Naturais Fora

O design Biofílico deixa os gerentes das instalações lidarem com o desafio de “trazer a área externa para dentro” sem trazer riscos indesejáveis - de pragas até problemas de contaminação da água e de qualidade do ar.



Os hóspedes passam
mais tempo em lobbies com
elementos biofílicos.¹

36%





3

TENDÊNCIA ESSENCIAL: ELEVANDO A EXPERIÊNCIA CULINÁRIA

Dicas para começar



Usar um protocolo de limpeza dedicado para elementos naturais

Características específicas de design natural apresentam riscos e desafios únicos. Por exemplo, como você elimina patógenos microbianos em uma parede verde viva - sem matar as plantas? Seu fornecedor de produtos de limpeza deve ser capaz de oferecer orientações sobre as melhores práticas para limpar diversos elementos de design natural.



Adotar uma abordagem proativa ao controle de pragas

Trazer para dentro características naturais, ou mesmo adicionar mais janelas, pode aumentar o risco de atividade de pragas. Seu parceiro de controle de pragas deve ser capaz de ajudá-lo a compreender os riscos em potencial associados com planos específicos, elementos naturais ou escolhas de design. Consultar seu parceiro de controle de pragas para escolher os elementos naturais certos e construir uma estratégia proativa para mitigar quaisquer aumentos nos riscos de atividade de pragas.



Considerar um plano dedicado de qualidade do ar

Características de design natural podem apresentar riscos de qualidade do ar - desde alérgenos transportados pelo ar até patógenos como legionella. Cada hotel deve manter um plano abrangente de qualidade do ar - e revisar esse plano frequentemente. Os parceiros de serviços de climatização líderes podem oferecer testes complementares de patógenos, monitoramento do sistema de climatização e soluções de filtragem avançadas para mitigar de forma proativa os riscos de qualidade do ar.



Procurar um especialista em garantia de qualidade da água

Adicionar qualquer tipo de elemento aquático em seu lobby apresenta um aumento nos riscos. Felizmente, seu parceiro de serviços de climatização já deve ter ampla experiência na manutenção da qualidade da água e mitigação do risco de legionella e outros patógenos transmitidos pela água. Pedir a seu parceiro de climatização que ofereça orientações sobre as melhores práticas para manutenção da qualidade e segurança de seus elementos aquáticos.



CUMPRIR O DESAFIO COM AJUDA ESPECIALIZADA

As crescentes expectativas de seus hóspedes e os espaços em mudança de seu hotel apresentam desafios novos e riscos em evolução - desde a limpeza de espaços de alto tráfego até os riscos de saúde pública do aumento da interação de hóspedes. Seguir apenas algumas das dicas discutidas neste e-Book pode ter um grande impacto em seu lobby. Felizmente, você não precisa enfrentar esses desafios sozinho. Escolher os parceiros e prestadores de serviços certos põe parceiros experientes a seu lado - esteja você apenas considerando melhorias em seu lobby ou trabalhando para manter seus espaços de lobby de próxima geração.

Parceiros líderes como a Ecolab podem oferecer experiência de valor agregado, incluindo:

ORIENTAÇÃO SOBRE AS MELHORES PRÁTICAS:

Os especialistas em limpeza e desinfecção, controle de pragas e segurança de alimentos da Ecolab podem fornecer melhores práticas de ponta que oferecem orientações no design de seu lobby e decisões de manutenção - desde escolher superfícies que demandam pouca manutenção, até construir um programa de higiene das mãos eficaz.

CONSULTORIA E TESTES DIRECIONADOS:

Os especialistas da Ecolab também podem responder perguntas mais definitivas e fornecer consultoria no local sobre projetos específicos. A Ecolab pode até mesmo prestar serviços de testes - por exemplo, testes de pisos ou estofados específicos a fim de determinar o protocolo de limpeza e desinfecção apropriado para prolongar a vida desses investimentos enquanto garante a eficácia e eficiência de limpeza.

ESTRATÉGIAS PROATIVAS:

Os especialistas da Ecolab podem ser consultados no início do processo de planejamento para ajudá-lo a construir uma estratégia abrangente e proativa para manutenção dos espaços de seu lobby. Desde a identificação de produtos e protocolos apropriados de limpeza e desinfecção, até a compreensão e abordagem de seus riscos únicos à segurança de alimentos, saúde pública e de pragas, os especialistas da Ecolab o ajudam a estar à frente dos problemas - antes que eles impactem a experiência de seus hóspedes.





Sobre a Ecolab

Um parceiro confiável em aproximadamente 3 milhões de locais de clientes, a Ecolab é o líder global em tecnologias e serviços de água, higiene e energia que protejam as pessoas e recursos vitais. Quando você se associa à Ecolab, você pode estar confiante de que receberá soluções abrangentes, insights orientados por informações e serviços no local para promover alimentos seguros, manter os ambientes limpos, otimizar o uso de água e energia e aprimorar as eficiências operacionais para clientes nos mercados de alimentos e hospitalidade em mais de 170 países em todo o mundo.

Ajudando a protegê-lo de cima para baixo

Desde o porão até o telhado, nós nos associamos a você para oferecer serviços e soluções projetados para ajudá-lo a aprimorar a satisfação dos hóspedes e eficiência operacional.

Nós compreendemos a importância de manter as pragas fora de seu hotel. Nosso programa HotelProtectSM oferece proteção abrangente contra suas pragas mais comuns e oferece opções proativas para percevejos de cama. Além disso, nós temos produtos que atendem suas necessidades - fornecendo uma limpeza superior a seus hóspedes que garantem a melhor reputação para seu negócio.

Nós também podemos ajudá-lo a reduzir o custo total de seu estabelecimento (TCO) e mitigar o risco, impulsionando a satisfação dos hóspedes com soluções seguras, simples e sustentáveis. Nossos equipamentos de aquecimento e resfriamento ajudam a proteger de corrosão e paralização. Além disso, nós podemos ajudar a manter sua água segura de forma a mitigar o risco de patógenos transportados pela água para os funcionários e hóspedes.

Trata-se de ter um impacto em todos os lugares que importam. Impulsionar a satisfação dos hóspedes, proteger sua marca e realizar seus objetivos de sustentabilidade com nossos programas que mantêm sua propriedade limpa, desinfetada e livre de pragas. Juntos, nós protegemos o sucesso.

Para mais informações sobre como a Ecolab pode ajudar sua propriedade, acesse: pt-br.ecolab.com

