

GUIDE D'ACCUEIL CLIENT

Chers clients,

En ce temps de pandémie mondiale du Covid19, chacun est touché à de nombreux niveaux et de diverses façons par la crise sanitaire.

Nos premières pensées sont donc pour vous en espérant que vous êtes le moins possible affectés par cette crise sans précédent, en terme de santé avant tout, mais aussi sur les plans personnels de travail et de vie tous les jours.

Le secteur du tourisme et de l'industrie hôtelière ont été touchés par l'arrêt quasi-total des voyages et des activités d'hébergement pour des raisons de santé et de sécurité de tous. Après avoir été contraint comme tous les autres établissements de fermer provisoirement, nous avons décidé de rester positifs et de nous concentrer sur les jours meilleurs.

Nos efforts se sont portés sur la définition de nouveaux protocoles sanitaires permettant de garantir votre santé et votre sécurité durant votre séjour au regard des préconisations de notre branche professionnelles et des Ministères du Travail et de la Santé.

Dans un esprit de solidarité, nous vous demandons de vous associer aussi aux mesures prises pour protéger toutes les personnes qui dépendent de notre activité (personnel, cuisiniers, collaborateurs externes, femmes de chambre, fournisseurs, etc..).

Nous comptons sur vous pour nous aider à minimiser l'impact de cette crise Covid 19 afin de pouvoir être en mesure de vous proposer à nouveau l'intégralité de nos services au plus vite.

Nous vous remercions avant tout de votre fidélité et de votre compréhension, et encore une fois que vous soyez assurés que nous sommes à votre service pour vous répondre le plus rapidement et le mieux possible en cette période compliqué pour vous.

Pour toute question concernant votre séjour dans notre établissement, vous pouvez nous contacter directement :

- contact@maisonprovins.com
- +33610228830

Rudy & Mathieu

I. ACCUEIL

Afin de vous accueillir dans les meilleures conditions possibles, notre personnel a fait l'objet d'**une formation renforcée et spécifique** au risque Covid-19 par :

- l'adoption de protocoles de nettoyages très stricts avec du produit désinfectant pour toutes les zones de contact : interrupteurs, poignées de portes, accoudoirs, télécommande, robinetterie, table, etc..
- l'observance des gestes barrière et des distances physiques impératives
- les réactions et l'isolement à observer au moindre symptôme pour eux – mêmes et pour leurs proches.

Notre équipe est prête pour vous accueillir en toute sécurité.

A. Gestion des arrivées et départs

Un distributeur de gel hydroalcoolique est à votre disposition à la réception ainsi que dans votre chambre.

Les clefs d'accès aux chambres font l'objet d'une désinfection systématique entre chaque client.



Au cours de votre séjour, si vous avez le moindre besoin et sauf impossibilité, nous vous remercions contacter la réception par téléphone : +33610228830

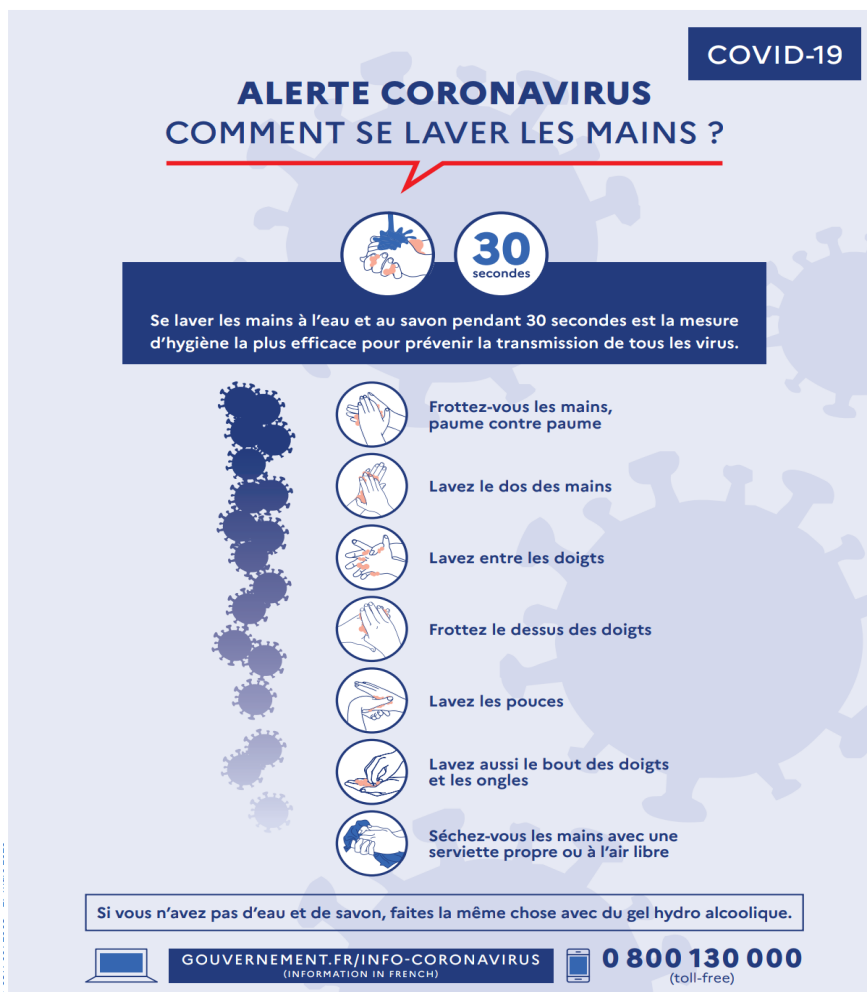
B. Paiement et facturation

Nous nous efforçons de dématérialiser au maximum nos procédures d'accueil. Aussi, le paiement est effectué de préférence via notre site internet et les factures vous sont dans la mesure du possible transmises par e-mail.

2. PROPRETÉ DES CHAMBRES

A. Réduction des zones de contact à votre arrivée

Pour ne pas multiplier les zones de contact et éviter une potentielle contamination, vous trouverez, lors de votre arrivée dans votre chambre, la porte de la salle de bain ouverte afin que vous puissiez en tout premier lieu vous laver les mains selon les recommandations suivantes.



B. Un nettoyage fait avant et après votre séjour

Après un départ, chaque chambre est laissée en l'état pendant au moins 24 heures avant que le service d'étage procède à son aération et à sa désinfection intégrale.

Sauf cas le requérant impérativement, aucun membre du personnel n'accèdera à votre chambre au cours de votre séjour.

Une solution détergente à spectre virucide selon la norme EN14476 est à votre disposition afin que vous puissiez procéder à tout nettoyage que vous estimeriez utile.

A cet effet, les consignes sanitaires sont affichées dans chaque chambre.

C. Gestion du linge sale

Un contenant pour le linge sale est à votre disposition dans chaque chambre que vous gérez en toute autonomie. Le jour du départ, nous vous prions d'y déposer tout votre linge sale avant de quitter la chambre.

Le linge est lavé à une température minimale de 70° et est repassé à 140° au moins.

D. Retrait des éléments superflus

Pour réduire au maximum les sources potentielles de contamination, tous les éléments non indispensables, notamment décoratifs, ont été retiré des chambres.

3. RENFORCEMENT DU PLAN DE NETTOYAGE DES LOCAUX

La propreté de nos locaux à tout instant est au centre de nos préoccupations car elle est cruciale pour lutter contre la propagation du virus.

Dans cette optique, le plan de nettoyage a été renforcé avec une attention particulière portée sur la désinfection régulière des points de contacts (poignets, rampes d'escaliers, etc.).

Les points de contact les plus fréquents sont désinfectés toutes les deux heures.

4. PETIT DÉJEUNER & TABLE D'HÔTES

Afin d'éviter toute interaction :

- Petit déjeuner servi en salle à table avec une distanciation sociale de 3m
- Repas table d'hôtes servis à table avec une distanciation sociale de 3m

Toutes les tables, chaises et éléments disposés à table (couverts, salières,...) seront désinfectés soigneusement après chaque client.

Les repas seront préparés par un membre de l'équipe, avec port de masque et gants à usage unique. Aucun contact physique entre le client et le membre de l'équipe.

5. CONTACTS UTILES

Pour toutes vos demandes la réception est joignable en permanence au +3306102230
Pour les questions non-médicales autour du coronavirus, un numéro vert est à votre disposition :



Vous pouvez également consulter le site gouvernement.fr/info-coronavirus



En cas de symptômes ou d'aggravation de ceux-ci :

