



**NH Hotel Group gestaltet die Customer Journey komplett neu  
und stärkt die Sicherheit in ihren Häusern mit  
FEEL SAFE AT NH**

**Berlin, 20. Mai 2020** – Die NH Hotel Group präsentiert mit [Feel Safe at NH](#) ihr Sicherheits- und Hygienekonzept angepasst an die neue Realität durch COVID-19. Dieser Maßnahmenkatalog enthält über 700 veränderte Betriebsabläufe und Standards und wird nun schrittweise in allen 364 Hotels weltweit umgesetzt. Um die Sicherheit und Gesundheit zu gewährleisten und das Ansteckungsrisiko zu minimieren, hat die NH Hotel Group in den letzten Wochen die Customer Journey komplett neu gestaltet – partnerschaftlich begleitet von den renommierten Experten der SGS - Société Générale de Surveillance. **Feel Safe at NH** ist in zehn Unternehmensversprechen (Operational Promises) gegliedert. Dazu zählen die Digitalisierung von Hotelservices, die Anpassung von Reinigungs- und Desinfektionsprozessen, die Richtlinien zu Social Distancing sowie persönliches Schutzzubehör für die Mitarbeiter.

**Maarten Markus**, Managing Director Northern Europe, betont: „Mit **Feel Safe at NH** haben wir eine agile Antwort auf die drängende Frage gefunden, wie ein Hotelaufenthalt in der neuen Normalität gleichzeitig sicher und ein angenehmes Reiseerlebnis sein kann. Die strategische Partnerschaft mit der SGS-Gruppe erlaubt es uns, unsere Hotels wiederzueröffnen und dabei ein Maximum an Hygiene und Sicherheit für unsere Gäste und Mitarbeiter zu garantieren. Alle Maßnahmen werden von den Experten der SGS geprüft und per Gütesiegel verifiziert. Digitale Lösungen wie **FASTPASS** oder der smarte Gästeservice machen unsere Hotels fit für die Zukunft und stärken unsere Vorreiterrolle in der Hotellerie.“

**Hygienesiegel und Zusammenarbeit mit der SGS - Société Générale de Surveillance**

Seit Ende April 2020 arbeiten die NH Hotel Group und die SGS an einem globalen Gütesiegel für Hygiene und Sicherheit. Die neuen Prozesse beinhalten die Überarbeitung und Anpassung aller Hygiene- und Desinfektionsprotokolle, spezifische Schulungen der Mitarbeiter sowie die Implementierung und Kontrolle aller Maßnahmen. Pilothotels sind die beiden Häuser **NH Collection Barbizon Palace** in Amsterdam sowie das **NH Nacional** in Madrid. Die SGS-Gruppe ist das weltweit führende Unternehmen für Inspektion, Verifizierung, Prüfung und Zertifizierung. Die Arbeit der SGS-Gruppe gilt als globaler Maßstab für Qualität und Integrität ([www.sgs.com](http://www.sgs.com)).

### **Digitalisierung als Treiber**

Verstärkte Nutzung von smarten Technologien und strategischen Partnerschaften, um physische Interaktion und den Kontakt mit Oberflächen zu minimieren.

- **FASTPASS** ist die digitale Lösung in einem Schritt für drei Services: Online-Check-in, Choose Your Room und Online-Check-out.
- **Smarter Gästeservice** – Digitalisierung von Hotelinformationen und Hoteldienstleistungen wie zum Beispiel Zimmerservice und Frühstückszeiten, zugänglich über das persönliche Smartphone des Gastes.
- **Sofortkommunikation** – Der smarte Gästeservice erlaubt auch einen umgehenden Austausch mit Hotelmitarbeitern

### **Verbesserte Reinigungs- und Desinfektionsprotokolle**

Anwendung von Verfahren, die auf medizinischen Richtlinien beruhen und von SGS zertifiziert sind - sowie in Einklang mit den Empfehlungen der Weltgesundheitsorganisation (WHO) und den Anforderungen der nationalen Gesundheitsbehörden sind. Anhand dieser Standards werden öffentliche Bereiche mit viel Publikumsverkehr wie Rezeption und Lobby, Flure, Toilettenräumen, Restaurants häufiger mit speziellen Reinigungs- und Desinfektionsmitteln, basierend auf aktuellen medizinischen Verfahren, gereinigt. Küchen und Küchengeräte werden gemäß an Krankenhausstandards desinfiziert, um stets eine korrekte Desinfektion und Dekontamination zu gewährleisten.

### **Speisen und Getränke**

Sicherheit als oberstes Prinzip in der Gastronomie. Der Bereich Food & Beverage wurde neu organisiert. Alle Abläufe von der Logistik über die Zubereitung, das -Servieren, den Verzehr bis hin zu den Zahlungsmethoden wurden angepasst. Die NH Hotel Group führt strenge Kontrollen, zum Beispiel der Gesundheitszertifikate der Lieferanten, im gesamten Anlieferungsprozess ein. Die Standards und Optionen für den Umgang mit Lebensmitteln wurden stark erhöht, um Bearbeitung durch menschlichen Kontakt zu minimieren. Dienstleistungen wie Zimmerservice, à la Carte oder Take Away werden verstärkt angeboten. So können Gäste entsprechende F&B-Angebote wahrnehmen. Das Speisen- und Getränkeangebot für Tagungen und Veranstaltungen ist entsprechend den Anforderungen angepasst.

### **Social Distancing Abstandsregeln**

Eindeutige Beschilderung und Markierungen zur Einhaltung des Sicherheitsabstandes an der Rezeption und in der Lobby, in Aufzügen, auf Fluren, in Restaurants und Tagungsräumen, um Menschenansammlungen zu vermeiden und immer den Mindestabstand einzuhalten, der durch die örtlichen Vorschriften gekennzeichnet ist. Möbel und Räume werden neu gestaltet, um den Standards der sozialen Distanzierung zu entsprechen. Darüber hinaus wird das Hotelteam geschult, um Gäste dabei zu unterstützen, diese Anforderungen jederzeit zu erfüllen.

### **Schutzzubehör und Sicherheitsprotokolle**

Alle Mitarbeiter werden entsprechend mit Schutzzubehör wie Mund-Nasen-Schutz, Handschuhen und zugelassenen hydroalkoholische Desinfektionsgele ausgestattet, um sich selbst und die Gesundheit der Gäste zu schützen. Darüber hinaus stehen Mitarbeitern, Gästen oder Lieferanten bei Bedarf Elemente zur Verfügung, die zur Wahrung der Sicherheit und Hygiene bei Besprechungen und Veranstaltungen beitragen, beispielsweise Plexiglasscheiben an der Rezeption.

### **Wasseraufbereitung und Luftqualität**

Überarbeitete und strengere Verfahren für Heizungs-, Lüftungs- und Klimatechnik, Oberflächen sowie technische Wartung. Hier werden unter anderem die Protokolle zur HLK (Wärme, Lüftung und Klimaanlage) weiter überprüft. Die Häufigkeit von Inspektionen, Wasserentkeimung und vor allem im Hinblick auf den kommenden Sommer wird die Wasserqualität in den Schwimmbädern und Außenbereichen erhöht.

### **City Connection – Bereitstellung von exklusiven Gästeservices in allen NH Hotels in einer Stadt**

Hotelteams in allen Destinationen sind geschult, um Gäste mit Informationen zu medizinischen Einrichtungen (Krankenhäuser, Apotheken) in der jeweiligen Stadt zu unterstützen. Sie können auch Liefer- und Transportoptionen empfehlen basierend auf Sicherheitskriterien und den örtlichen Vorschriften. Darüber hinaus besteht für Gäste aus weiteren NH Hotels der Stadt die Möglichkeit, F&B-Services oder andere Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen.

### **Gesundheits- und Sicherheitsprotokolle für Mitarbeiter**

In Übereinstimmung mit allen erforderlichen gesetzlichen Anforderungen und zum Schutz der Gesundheit aller werden die Mitarbeiter der NH Hotel Group ständig in Gesundheitsprotokollen und -verfahren geschult. Darüber hinaus greifen Protokolle und Aktionspläne zur Früherkennung falls ein Gast erkrankt. In diesem Fall isoliert das Hotel den Gast, stellt ihm Schutzausrüstung zur Verfügung, um eine Übertragung der Krankheit zu vermeiden, kontaktiert den örtlichen medizinischen Dienst und organisiert die Logistik, um ihn bei Bedarf in ein medizinisches Zentrum zu bringen.

### **Hotelsicherheitsmanager - Sachkundiger Experte im Rahmen von Feel Safe at NH**

In jedem Hotel wird ein Mitarbeiter Experte für alle Maßnahmen im Rahmen von Feel Safe at NH sein. Diese Person leitet die Implementierung aller Sicherheitsstandards an und schult die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der Sicherheitsmanager ist verantwortlich für die Steigerung von Effektivität und Effizienz, beispielsweise durch die Reduzierung des Müllaufkommens und Erhöhung des Recyclinganteils im Einklang mit einer umweltbewussten Vorbildfunktion.



*Bildunterschrift: Zimmer im NH Collection Barbizon Palace in Amsterdam | Copyright NH Hotel Group*

## Über die NH Hotel Group

Die NH Hotel Group ist ein multinationales Unternehmen und zählt mit rund 350 Hotels und 55.000 Zimmern zu den weltweit führenden Hotelgruppen im urbanen Raum in Europa und Amerika. Seit 2019 arbeitet die NH Hotel Group mit Minor Hotels an der Integration ihrer Hotelmarken unter einer einzigen Dachmarke mit einer Präsenz in weltweit über 50 Ländern. Das Portfolio von über 500 Hotels ist in acht Marken gegliedert:

NH Hotels, NH Collection, nhow, Tivoli, Anantara, Avani, Elewana und Oaks – eine breite und vielfältige Auswahl an Hotels, die dem zeitgemäßen Reiseverhalten und Bedürfnissen von Vielreisenden entspricht.

Weitere Informationen und Bildmaterial finden Sie unter [nhhotels.pr.co](https://nhhotels.pr.co) und auf unseren [Social Media](#) Kanälen.