

explorer
HOTELS

#GoodVibes

#OPEN

SO BEREITEN SICH
HEIKE & RENATE VOR

NEU

Sicherheits-Konzept

AUSGABE 28/05/2020

Liebe Explorer Buddies

Juhuuu, es geht wieder los!

Nach 11 langen Wochen dürfen am Wochenende unsere Häuser wieder öffnen und wir können endlich wieder das tun, was uns am meisten Spaß macht: uns um unsere Gäste kümmern, sie bewirten und ihnen nach langen Wochen zu Hause eine tolle Auszeit in den Bergen bieten. Es hat sich einiges in den Hotels verändert - Sie werden überrascht sein, wenn Sie so nach und nach wieder zu Ihren Teams dazu stoßen. In anderen Bundesländern ist man schon gestartet und wir alle haben auch von den Rückschlägen in Kirchen und der Gastronomie gelesen. Um uns und unsere Gäste zu schützen und gesund zu erhalten, haben wir folgende Bitte an Sie:

Sensibel bleiben

Bitte bleiben Sie sensibel, achten Sie auf Ihre Gesundheit und Ihre Kontakte. Halten Sie sich an die Regeln. Natürlich möchten wir Sie nicht in Ihrem Leben einschränken. Wir bitten Sie aber, wenn Sie verreisen, Verwandte oder Freunde besuchen und sonstige Aktivitäten starten bei denen Sie unsicher sind, ob alle wie Sie 100% auf Abstand und Schutz geachtet haben, dann sprechen Sie bitte mit uns. Wenn Sie sich nicht wohlfühlen oder gar glauben, Sie haben etwas erwischt, bitte gehen Sie zum Arzt.

Bitte informieren Sie uns auch, wenn Sie glauben, wir sind irgendwo zu nachlässig oder könnten etwas besser machen. Unser gemeinsames Ziel ist, dass wir gesund bleiben und in wenigen Monaten froh sind, dass wir so umsichtig und klug gehandelt haben.

Herzlichen Dank für Ihr Verständnis und Ihre Unterstützung :)

*Alexandra Eberle, Katja Leveringhaus
& Jürnjakob Reisigl*



Neues Sicherheits-Konzept:

#safetyfirst

Hinweisschilder, Warnschilder, Fiebermessung, Schutzmasken.... Zusätzliche Schutzmaßnahmen sind wichtig. Deshalb halten wir uns selbstverständlich an alle Vorgaben und geben auch darüber hinaus unser Bestes für ein sicheres Miteinander von Gästen und Mitarbeitern.

HYGIENE-BAR

Beim Betreten des Hotels fällt sie sofort auf: die neue Hygiene-Bar in den Explorer Hotels. Ein imposantes Granitbecken auf Altholzfundament mit sensorgesteuerten, berührungslosen Wasserhähnen.



Die Explorer Hygiene-Bar ist Bestandteil unseres neuen Schutz- und Hygienekonzeptes. Hier können sich die Gäste gleich bei Anreise und in Folge während des Aufenthaltes immer wieder die Hände waschen und desinfizieren – es gibt sogar eine Handlotion mit Explorer Duft. Eine gute Handhygiene gehört zu dem wichtigsten Schutz vor Infektionen. Darüber hinaus dient die Hygiene-Bar auch zum Auffüllen der Trinkflaschen unserer aktiven Gäste mit frischem Quellwasser.





#safetyfirst

Masken

Wir haben uns in den letzten Wochen durch etliche Masken getestet. Sie sollten möglichst leicht und angenehm zu tragen sein und natürlich einen guten Schutz bieten. Entschieden haben wir uns für ein Modell in Schwarz. Jedem Mitarbeiter werden 10 Masken zur Verfügung gestellt.

Acrylglas-Scheiben

Gemeinsam mit Herrn Trunzer haben wir stylische Acrylglas-Scheiben für Rezeption und Bar entwickelt, die - aufgehängt an bunten Gleitschirmfliegerseilen - aussehen, als würden sie schweben.



Boden-Aufkleber für den richtigen Abstand

Außerdem gibt es bunte Boden-Aufkleber, die uns und unsere Gäste stets daran erinnern sollen, den erforderlichen Mindestabstand einzuhalten. Auf den runden Aufklebern ist ein QR-Code abgebildet, der die Gäste über unsere weiteren Sicherheitsmaßnahmen informiert.



#safetyfirst

Post-its für desinfizierte Zimmer

Unsere Gäste sollen sich bei uns sicher fühlen und darauf vertrauen, dass sie ein perfekt gereinigtes und desinfiziertes Zimmer vorfinden. Neu gibt es schicke Post-Its für das Housekeeping-Team. Die Zimmer-Mädchen bestätigen mit ihrem guten Namen, dass sich der Gast in seinem Zimmer wohlfühlen kann.

NEU! Explorer Frühstück "to go"

Neu gibt es das Explorer Frühstück „to go“ in drei Varianten zur Auswahl:

1. POWER
2. BERGSTEIGER
3. FÜR SÜßE ;)



Das Power-Frühstück gibt es mit Kurkuma-Ingwer-Shot, Vollkornsemmel, Protein-Müsli und Banane. Das Bergsteiger-Frühstück mit Breze, hartgekochtem Ei, Bergkäse und mehr. Und das Frühstück „für Süße“ mit Croissant, Semmel, Nutella, Marmelade, O-Saft und mehr. Café Crème, Café Latte oder Cappuccino im stylischen Explorer-Becher natürlich inklusive. Ideal für die, die gleich morgens auf den Berg wollen. Frühstück draußen in der Natur oder für scheue Rehe im Hotelzimmer.



#SalesUpdate

Aus Stornos werden Buchungen!

Die Zeit bis 09.05. war für uns im Sales ehrlich gesagt sehr zermürbend: es gab viele Mails und Anrufe, aber ausschließlich Stornos. Schon rund um Ostern haben wir uns entschieden, dass wir unseren Gästen in erster Linie Sicherheit bieten müssen: Sicherheit, ohne Risiko buchen zu können!

Wir waren davon überzeugt, dass der Preis dabei eine eher untergeordnete Rolle spielt. Wichtig sind: kostenfreie Storno und keine Anzahlung.

Kostenfreie Stornierung

So haben wir uns dann entschieden, für all unsere Hotels eine kostenfreie Storno bis einen Tag vor Anreise und keine Anzahlung in den Fokus unserer Maßnahmen zu setzen. Und es hat sich gelohnt!

Als dann am 09.05. seitens der Behörden verkündet wurde, dass wir die Hotels zum 29.05. wieder öffnen dürfen, ging's ab: Buchungen, Buchungen, Buchungen

Erste ausgebuchte Hotels

Die Buchungen liefen für Berchtesgaden und Oberstdorf sogar so gut, dass wir aus dem „einen Tag vor Anreise kostenfreie Storno“ sieben Tage gemacht haben.

Und Stand heute haben wir in manchen Hotels für den Sommer gar keine kostenfrei stornierbare Rate mehr.

Es geht also bergauf und wir blicken voller Vorfreude auf das Pfingstwochenende, wo wir in einigen Betrieben sogar schon voll gebucht sind.

Martina
und das Sales-Team





#MarketingUpdate

Wir starten endlich wieder durch!

Normalerweise kennen wir nur "von 0 auf 100" - Vollgas geben! Nachdem bekannt wurde, dass die Hotelschließungen bevorstehen, haben wir alle Kampagnen heruntergefahren, um die Marketingkosten auf (fast) 0 zu setzen. Wir haben Portale & Magazine kontaktiert, Aufträge storniert oder verschoben, laufende Partnerschaften ausgesetzt und uns genau überlegt, welche Maßnahmen wir dennoch weiter laufen lassen müssen. Denn eins war uns klar: ganz verschwinden dürfen wir auch in dieser Zeit nicht!

Schwerpunkt Inlandstourismus Österreich

Dann kam auch schon der Blick nach vorne und wir haben eine Strategie für das Re-Opening erarbeitet. Ein Schwerpunkt lag hierbei auf dem Thema Inlandstourismus Österreich. Zusätzlich war uns klar, dass wir den Gästen in dieser Zeit Sicherheit bieten müssen, was durch die Entscheidung über die kostenfreie Stornierung natürlich super in die Maßnahmen integriert werden konnte.

YouTube Ads, Mailings, PR

Ja und jetzt sind wir wieder mittendrin: Es werden aktuell zwei Postkarten-Mailings verschickt, Pressemitteilungen wurden versandt und die klassischen Online- und Printkampagnen laufen auch wieder - mit Erfolg! Zusätzlich planen wir Paketbeilagen bei bekannten Händlern und es wurde ein professioneller Film produziert, um in Zukunft Werbung auf You-Tube schalten zu können. Für uns heißt es jetzt also endlich wieder "von 0 auf 100" ;)

Jana
und das Marketing-Team





#Re-Opening

Heike & Renate bereiten sich vor

Endlich ist es soweit. Ein ganz schön steiniger Weg liegt hinter uns und wir sind unwahrscheinlich happy, dass wir die Hoteltüren nun wieder aufsperrern dürfen! Jetzt heißt es für uns: vorbereiten, putzen, schulen und das Team wieder zusammen trommeln. Die behördlichen Anordnungen müssen umgesetzt und das Tagesgeschäft vorbereitet werden. Dazu gibt es natürlich neue Prozesse, die eingeführt und getestet werden müssen. Wie läuft das Frühstück jetzt ab? Wie läuft ein Check-in und ein Check-out? Wie müssen wir uns als Mitarbeiter generell verhalten? Es gibt auch ein eigenes Hygiene-Handbuch mit den aktuellen Bestimmungen. Ja und dann prüfen wir natürlich täglich den Buchungsstand und freuen uns über jeden neu eingebuchten Gast!



Bar fit machen

Buddy Rita (TL Service EXHH) beim Spülen der Gläser. Auch im Barbereich muss alles wieder auf Vordermann gebracht und nochmal durchgespült werden!



Wäsche

Natürlich muss auch die frische Wäsche wieder geliefert werden. In Hinterstoder haben wir den Lieferanten gewechselt und arbeiten jetzt mit Salesianer aus der Region zusammen!



Hygieneregeln

Buddy Nicole (EXHH) bringt die Schilder mit den „Händewaschregeln“ überall an. Diese müssen sichtbar ausgehängt werden. Denn wie wir wissen, ist es das A&O.



#Re-Opening



Abstand halten

Die Tische in der Explorer Lounge werden auch mit dem passenden Abstand gestellt und bekommen hierfür extra Aufkleber auf den Boden - dann kann nichts schief gehen ;)



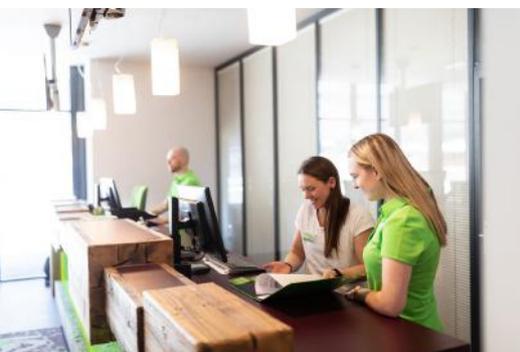
Zimmer reinigen

Die Zimmer müssen nach der langen Zeit alle nochmal gereinigt und desinfiziert werden. Generell haben wir hier auch in Zukunft einen deutlich höheren Aufwand.



Technik hochfahren

Das gesamte Haus muss quasi von 0 wieder hochgefahren werden: PCs, Kassensysteme, Wellness und wo sonst noch überall Technik drin steckt ;)



Schulungen

Einen großen Teil nimmt die Schulung der Mitarbeiter ein, da sich einige Prozesse doch grundlegend verändert haben.



Wir sind bereit!

Wir liegen in den letzten Zügen der Vorbereitung und freuen uns auf den ersten Gast, der durch die Tür kommt. Wir sind bereit!

Heike & Renate

Video: Sicherheit für unsere Gäste

In dieser für alle sehr unsicheren Zeit wollten wir "Gesicht" zeigen und unseren Gästen klar machen, dass sie bei uns genau richtig sind! Wer es noch nicht gesehen hat, kann sich hier das Video unserer Manager anschauen:



BUDDIES NÄHEN MASKEN

Wir wussten schon immer, dass Buddy Kristin viel näht! Als sie uns bei einem unserer Skype-Meetings von dem Masken-Spendenauftrag der Kinder-Onkologie des Universitätsklinikum Salzburg berichtete, waren wir gleich Feuer und Flamme für das Projekt!

Um für ausreichend Abstand bei unserer Teamarbeit zu sorgen, wählten wir das leere Hotel, viele Tische und viel Platz - perfekt! Nach dem Motto Aufgabenteilung ist die halbe Miete, legten wir los:

Unsere Buddies Kristin, Ela und Iliana bildeten das Team Nähen und haben ihre Maschinen rattern lassen. Für das Schneiden, Bügeln und Wenden waren Steffen, Irina und ich zuständig.

500 Masken waren bereits fertig, da bekam Kristin die Info, dass wir für Salzburg zu langsam waren und dort schon ausreichend Masken gespendet wurden. Da in der aktuellen Situation aber überall Masken benötigt werden, haben wir schnell umdisponiert. 350 Masken für Kinder und 300 für Erwachsene gingen nach Axmas ins slw Elisabethinum - eine Einrichtung für junge Menschen mit und ohne Behinderungen. Damit die Masken dort auch sicher ankommen, haben wir sie persönlich auf halber Strecke übergeben.

Wir haben uns gefreut, dass wir trotz geschlossenem Hotel im Team gemeinsam an einem Projekt arbeiten konnten und in dieser für viele schweren Zeit so helfen konnten!

Sabrina
und das Team EXHÖ



COMING SOON



**WIR STARTEN
GEMEINSAM
DURCH!**

Endlich dürfen wir wieder die ersten Gäste begrüßen! Das wurde auch Zeit :) Vielen Dank für Eure tolle Unterstützung in dieser schwierigen Phase. Jetzt können wir gemeinsam nach vorne blicken und unseren Gästen ein paar tolle #ExplorerMoments verschaffen!



EIN MAGAZIN VON EXPLORER BUDDIES FÜR EXPLORER BUDDIES
Explorer Hotels Entwicklungs GmbH, An der Breitach 7, 87538 Fischen • www.explorer-hotels.com