

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS FRENTE AL COVID-19

 **BDE**Experience
DESTINATION MEMORY MAKERS



CONTENIDO

Ante la situación actual que el turismo mundial enfrenta, en BD Experience queremos asegurar la protección tanto de nuestros clientes, como de nuestros colaboradores; de esta manera, aseguramos la reapertura y recuperación del sector. Es por ello que hemos tomado medidas y acciones preventivas en cada una de las etapas en las que tenemos contacto con el usuario final.

La vigencia e implementación de estas medidas dependerá de la evolución de la contingencia por Covid-19.

- 1. Protocolo Interno**
- 2. Customer Journey**

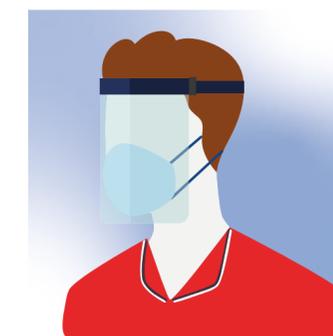
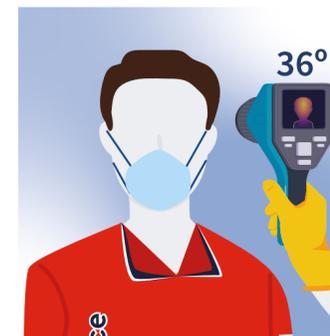
PROTOCOLO INTERNO

En BD Experience salvaguardamos la integridad de todo nuestro staff y a su vez la de todos nuestros clientes llevando a la práctica acciones para el cuidado de la salud y evitar el contagio y propagación de enfermedades respiratorias.

Antes del primer contacto con nuestros clientes, todo nuestro staff tomará las siguientes medidas preventivas:

- Se establecerá un control de entrada con termómetro a distancia para restringir el acceso de personas con temperatura arriba de 37 grados, y/o con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril) y se invita a ponerse en contacto con las autoridades sanitarias si consideran que pudieran estar en riesgo.
- Contaremos con gel anti bacterial para uso en la entrada del personal, áreas de servicio a colaboradores y en cada oficina.
- Se brindará a cada colaborador involucrado en la operación equipos de protección personales.

- Se invitará a realizar una higiene de manos frecuente de al menos 20 segundos (lavado con agua y jabón o soluciones alcohólicas).
- El uso de cubrebocas y caretas será obligatorio.
- Se desinfectará y limpiará a fondo el área de trabajo antes del inicio de cada jornada, y al terminarla.
- Evitar el intercambio de objetos entre compañeros de trabajo. En caso necesario, desinfectar objetos y manos.
- Promover e invitar a mantener siempre una sana distancia (1.5 mt).
- Al toser o estornudar cubrirse con la parte interna del codo.

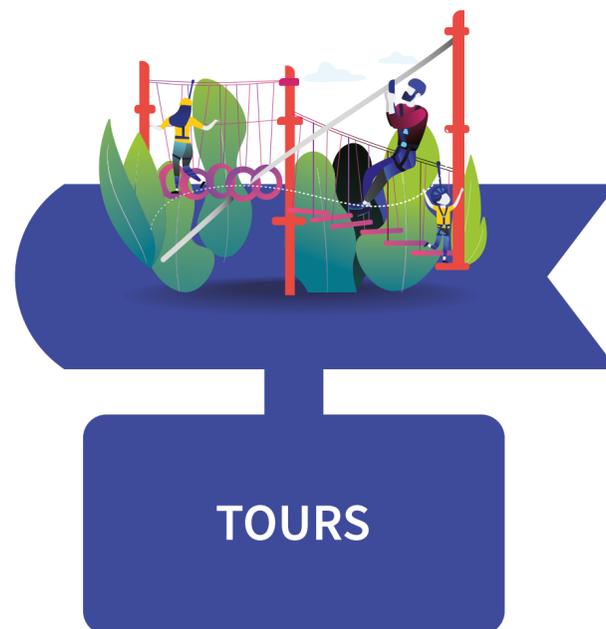


PROTOCOLO INTERNO

- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan la transmisión del virus.
- Los uniformes deberán lavarse y desinfectarse diariamente.
- En puestos de trabajo donde no sea posible proceder al lavado de manos de forma frecuente, limpiarse constantemente con gel anti bacterial.
- Se adecuarán y escalonarán los horarios de llegada de los colaboradores para minimizar el tráfico en las entradas de las oficinas (Cancún 20 personas máximo. Riviera Maya 10 personas máximo.).
- Los puestos operativos trabajarán de manera habitual tomando las precauciones antes mencionadas.
- Colaboradores con tareas administrativas y back office trabajarán de forma remota desde sus hogares hasta nuevo aviso.
- Se realizan capacitaciones específicas con toda la información y la correcta comunicación que el colaborador deberá otorgar a los clientes.
- Siempre que sea posible, se debe establecer un sistema de trabajo en turnos, con rotación de los colaboradores para minimizar riesgos sin que varíe la atención y servicio a los clientes.



CUSTOMER JOURNEY



BIENVENIDA

Recepción y contacto en el aeropuerto.

- Todos nuestros booths de bienvenida contarán con gel anti bacterial para el servicio de los clientes al momento de su llegada.
- Se dará la bienvenida con nuestro saludo *desde el corazón*.
- Colocaremos un acrílico en nuestros booths para la protección tanto de colaboradores como de visitantes.
- Se recomienda no permitir que los clientes sean atendidos por personal de los grupos de riesgo comentados por el gobierno: personas mayores, mujeres embarazadas, cualquier persona con antecedentes de diabetes, hipertensión o enfermedades respiratorias, así como los inmunodeprimidos.
- Por el momento se pausa la entrega de Kits de Bienvenida, siendo reemplazados por información digital disponible en nuestra App BD Experience.

***Esta medida se mantendrá en rigor de acuerdo a la evolución de la contingencia.*

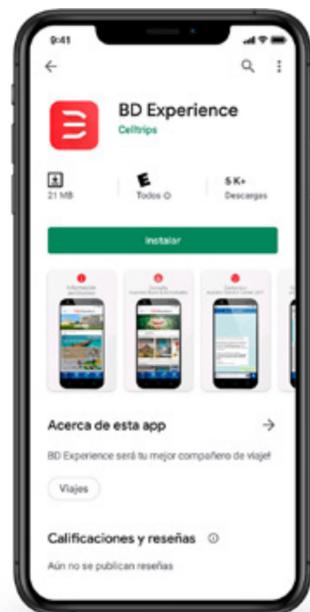


CHECK IN

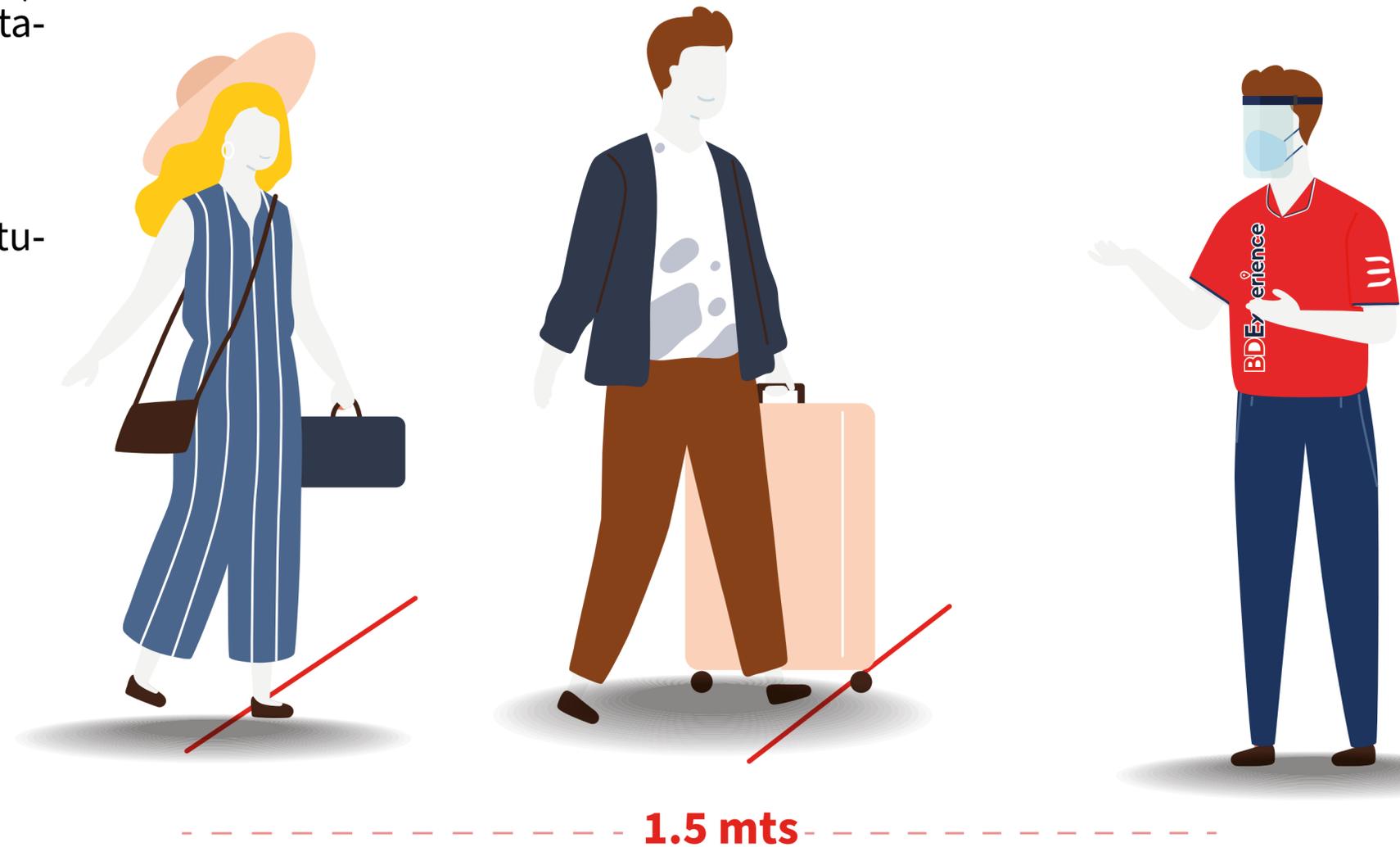
Andenes y Briefing de bienvenida.

- Empleo de medios digitales para registro.
- Se recomienda descargar la App antes de llegar al destino.
- Se promoverá el uso de nuestra App BD Experience (Consulta sobre destino e itinerario, catálogo de excursiones, asistencia remota 24/7). Los Representantes atenderán a los clientes en el aeropuerto e invitarán a usar la App para seguirlos atendiendo.
- A la hora del abordaje, mantener la distancia mínima (1.5mt).
- Se colocarán marcas en el piso para indicar el distanciamiento oportuno entre los pasajeros.

- Se recomienda no permitir que los clientes sean atendidos por personal de los grupos de riesgo comentados por el gobierno: personas mayores, mujeres embarazadas, cualquier persona con antecedentes de diabetes, hipertensión o enfermedades respiratorias, así como los inmunodeprimidos.



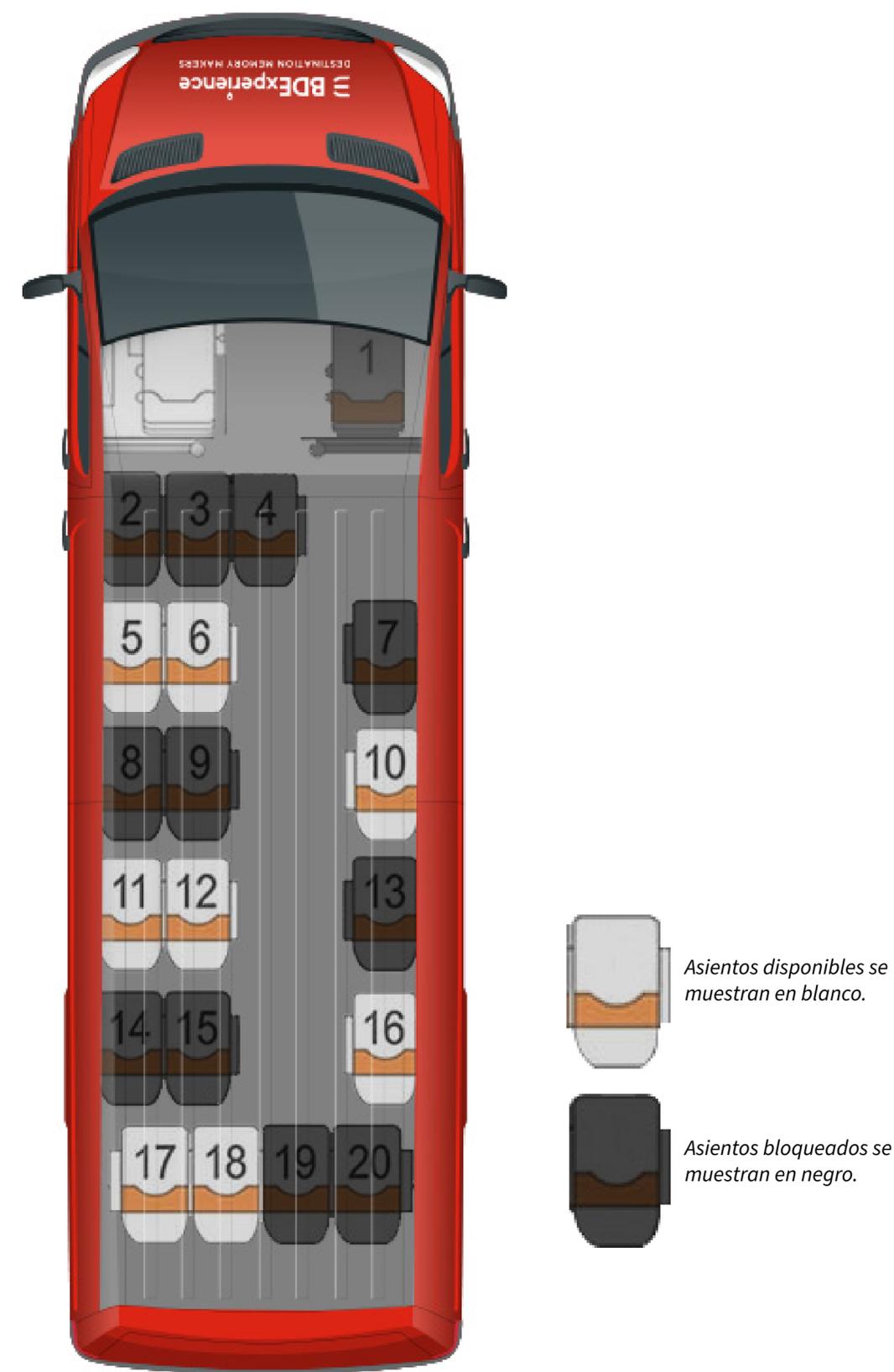
Descarga la app desde Google Play o desde la App Store



TRASLADO

Aeropuerto – Hotel - Aeropuerto

- Lavado profundo y desinfección de vehículos al inicio y termino de la jornada laboral, poniéndole mayor énfasis al volante, manijas y paneles de control.
- Nuestras camionetas no superan el 60-70% de su capacidad; evitando un aglomeramiento al interior de las unidades.
- El abordaje a las unidades para pasajeros viajando en base compartida se realizará de atrás hacia adelante, ingresando primero los clientes que descienden al último para evitar el menor acercamiento posible entre pasajeros.
- Antes del abordaje (de llegada) se llevará a cabo la toma de temperatura a distancia para descartar posibles casos de Covid-19. En caso de detectar algún caso sospechoso, se seguirán los protocolos indicados por la autoridad correspondiente.
- Cada unidad de nuestra flotilla contará con gel anti bacterial, para disposición de nuestros pasajeros en todo momento del traslado.
- Se dispondrán de artículos de higiene desechables en cada unidad.



TRASLADO

Aeropuerto – Hotel - Aeropuerto

- Nuestros operadores contarán con un kit de limpieza especial para desinfectar las manijas del equipaje después de su manejo y embalaje.
- Se colocará señalización al interior de las unidades que refuerce el uso correcto del equipo de protección.
- Suspensión temporal de uso de autobuses.



HOTEL

Cita con representante de ventas. Compra de la excursión.

- Instalación de paneles de acrílicos en las concesiones.
- Cada uno de nuestros puntos de encuentro contará con dispensador de gel anti bacterial para uso de nuestros colaboradores y huéspedes.
- Las superficies y objetos donde se labora deberán ser sanitizados frecuentemente.
- Los huéspedes pueden contactar a su Representante a través de la mesa de hospitalidad o por medio de nuestra App BD Experience.
- Para cualquier duda o aclaración ponemos a su disponibilidad nuestro Service Center las 24 hrs del día los 7 días de la semana.
- Atenderemos individualmente a cada familia con briefings breves y específicos.



TOURS

Realización de la excursión

- Trabajaremos únicamente con los proveedores que cuenten con la **Certificación en Protección y Prevención Sanitaria en Instalaciones Turísticas (CPPSIT)**.
- Promoción de tours con un número reducido de personas admitidas para la realización de la actividad.

go natural
EXPLORERS

ALBATROS

xcaret!
MEXICO

Canchán
Passion

CUCURUMBE
tours

CIRQUE DU SOLEIL.
JOYÀ

selvatica®
THE ADVENTURE TRIBE

RÍO
SECRETO®

DOLPHINARIS
CONNECTING WITH THE OCEAN





BDE^oExperience

DESTINATION MEMORY MAKERS

