

PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES PREVENTIVAS CONTRA COVID-19

 **BDE**Experience
DESTINATION MEMORY MAKERS



CONTEÚDO

Devido à situação atual que o turismo mundial enfrenta, na BD Experience, queremos garantir a segurança de nossos clientes e colaboradores, e dessa forma, garantimos a reabertura e recuperação do setor. Por isso, criamos algumas medidas e ações preventivas em cada uma das etapas em que temos contato com o cliente final.

A validade e aplicação dessas medidas dependerá da evolução da contingência de Covid-19.

1. Protocolo Interno

2. Customer Journey (Jornada do Cliente)

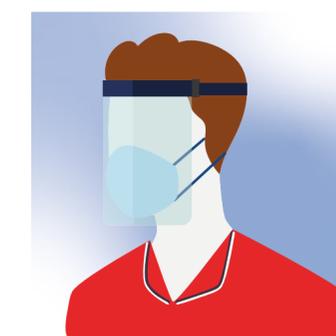
PROTOCOLO INTERNO

Na BD Experience, protegemos a integridade de todos os nossos colaboradores e de todos os nossos clientes, realizando ações preventivas para evitar o contágio e a disseminação de doenças respiratórias.

Antes do primeiro contato com nossos clientes, todos os nossos colaboradores seguirão as seguintes medidas preventivas:

- Medição de temperatura ao início da jornada de trabalho, o acesso será restringido para pessoas com temperatura acima de 37 graus e / ou com sintomas (coriza, congestão nasal ou conjuntival, tosse seca ou produtiva, lacrimejamento, aparência febril) e serão encaminhados a entrar em contato com as autoridades de saúde.
- Iremos disponibilizar álcool gel nos acessos da equipe, áreas de serviço e em cada escritório.
- Iremos fornecer a cada colaborador da operação, equipamento de proteção individual (EPI) próprio.

- Lavagem frequente de mãos de pelo menos 20 segundos (lavagem com água e sabão ou soluções alcoólicas).
- O uso de máscaras será obrigatório.
- A área de trabalho será desinfetada frequentemente antes, durante e no final da jornada de trabalho.
- Evite trocar objetos entre colaboradores. Se necessário, limpe e desinfete os objetos e as mãos.
- Incentivar e cumprir sempre o distanciamento social (1,5 mt).
- Cobrir boca e nariz com cotovelo flexionado ao tossir ou espirrar.



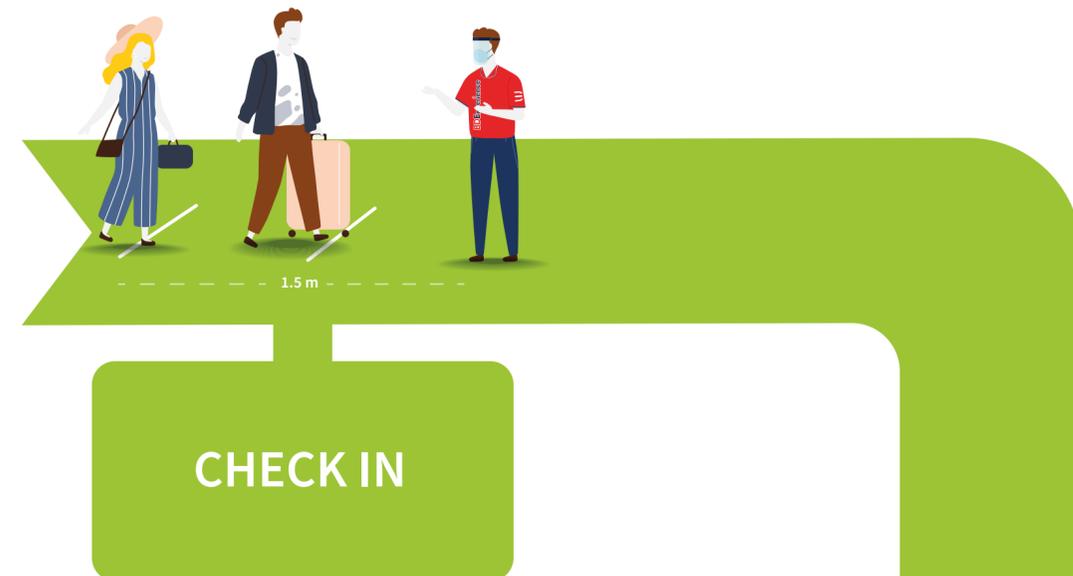
PROTOCOLO INTERNO

- Evite tocar os olhos, nariz e boca, já que as mãos facilitam a disseminação do vírus.
- Lave e desinfete diariamente o uniforme.
- Nos departamentos onde a lavagem frequente das mãos não seja possível, limpar constantemente suas mãos com álcool gel.
- Os horários de chegada dos colaboradores serão adaptados e separados para reduzir fluxo nas entradas dos escritórios (Cancún 20 pessoas no máximo. Riviera Maya 10 pessoas no máximo).
- Os cargos operacionais trabalharão normal, tomando as precauções mencionadas acima.
- Os colaboradores com cargos administrativos e de back-office trabalharão remotamente desde suas casas até novo aviso.
- Treinaremos nossos colaboradores com todas as informações e a comunicação correta a ser fornecido aos nossos clientes.
- Sempre que possível, estabeleceremos um sistema de trabalho por turnos, com rotação dos colaboradores para reduzir os riscos, sem alterar o atendimento do cliente.



CUSTOMER JOURNEY

JORNADA DO CLIENTE



BOAS-VINDAS

Recepção e contato no aeroporto.

- Recepção e contato no aeroporto.
- No momento da chegada, disponibilizaremos álcool gel em todos nossos quiosques de boas-vindas de atendimento ao cliente.
- Receberemos todos os passageiros com nossos cumprimentos de coração.
- Colocaremos separadores de acrílico em nossos quiosques para a proteção de colaboradores e visitantes.
- Recomenda-se não permitir que os clientes sejam atendidos por pessoal dos grupos de risco mencionados pelo governo: idosos, mulheres grávidas, qualquer pessoa com histórico de diabetes, hipertensão ou doenças respiratórias, bem como pacientes imunossuprimidos.
- A entrega dos kits de boas-vindas estará suspensa temporariamente, sendo substituída pela informação digital disponível em nosso **aplicativo BD Experience**.

**Essa medida será mantida rigorosamente de acordo com a evolução da contingência.*

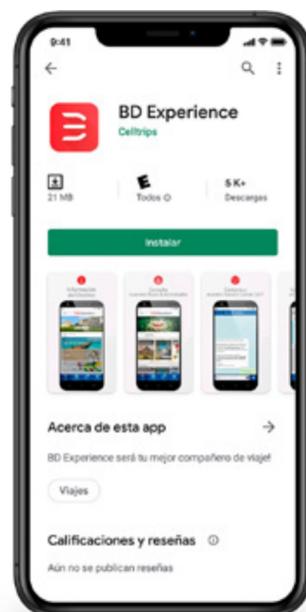


CHECK IN

Plataformas e informações de boas-vindas.

- Uso de mídia digital para registro.
- Recomendamos que todos baixem o aplicativo BD Experience antes de chegar ao destino.
- Será impulsionado o uso do nosso **aplicativo BD Experience** (consultas sobre destino e itinerário, catálogo de passeios, assistência remota 24/7). Os representantes atenderão os clientes no aeroporto e os incentivarão a usar o aplicativo para continuar tendo contato e atendimento durante a sua estadia.
- Ao embarcar, mantenha a distância mínima (1,5m).
- Iremos colocar sinalizadores no chão para indicar a distância apropriada entre os passageiros (1,5m).

- Recomenda-se não permitir que os clientes sejam atendidos por pessoal dos grupos de risco mencionados pelo governo: idosos, mulheres grávidas, qualquer pessoa com histórico de diabetes, hipertensão ou doenças respiratórias, bem como pacientes imunossuprimidos.



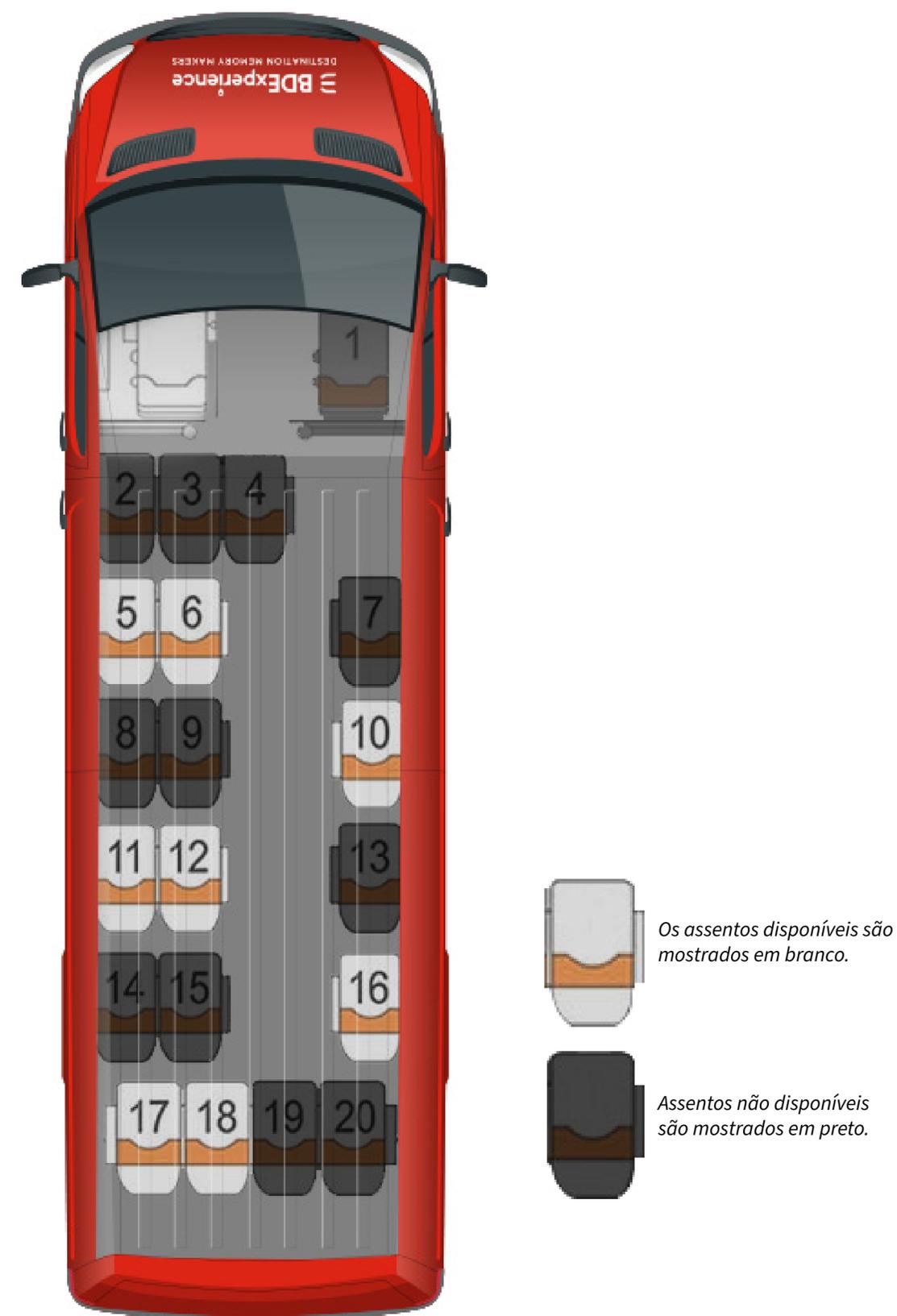
Baixe o aplicativo da Play Store ou da App Store:



TRASLADO

Aeroporto - Hotel - Aeroporto

- Lavagem e desinfecção profunda de veículos no início e no final do dia útil, dando maior ênfase ao volante, maçanetas e painéis de controle.
- Nossos veículos serão operados com 60-70% da capacidade; evitando uma aglomeração dentro das unidades.
- O embarque nas unidades de passageiros que viajem em base compartilhada, será feito de trás para frente, os clientes que descem por último entrarão primeiro, para evitar a menor aproximação possível entre os passageiros.
- Antes do embarque (chegada), a medição remota da temperatura será realizada para descartar possíveis casos de Covid-19. No caso de detectar qualquer caso suspeito, os protocolos indicados pela autoridade correspondente serão seguidos.
- Cada unidade de nossa frota irá disponibilizar álcool gel para nossos passageiros em todo momento do traslado.
- Iremos disponibilizar lenços de higiene descartáveis em cada unidade.



TRASLADO

Aeroporto - Hotel - Aeroporto

- Nossos motoristas irão ter um kit de limpeza especial para desinfetar as alças da bagagem após o manuseio e a embalagem.
- Dentro das unidades teremos um material de apoio que reforçe o uso correto de equipamentos de proteção.
- Será suspenso temporariamente o uso de ônibus.



HOTEL

Encontro com o representante de vendas. Compra de passeio.

- Instalação de separadores de acrílico em concessões.
- Disponibilizaremos álcool gel em cada um dos nossos pontos de encontro, para uso de nossos colaboradores e convidados.
- Superfícies e objetos da área de trabalho devem ser higienizados com frequência.
- Os hóspedes podem entrar em contato com o representante através da mesa de hospitalidade ou através do nosso aplicativo BD Experience.
- No caso de qualquer dúvida ou esclarecimento, disponibilizamos nossa Central de Atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Atenderemos a cada família individualmente, com instruções breves e específicas.



PASSEIOS

Realização da excursão

- Trabalharemos apenas com fornecedores que possuem a **Certificação em Proteção e Prevenção de Saúde em Instalações Turísticas (CPPSIT)**.
- Divulgaremos somente passeios que trabalhem com um número reduzido de pessoas, para realizar a atividade com mais segurança.

go natural
EXPLORERS

ALBATROS

xcaret!
MEXICO

Passion

CUCURUMBE
tours

CIRQUE DU SOLEIL.
JOYÀ

selvatica®
THE ADVENTURE TRIBE

RÍO
SECRETO®

DOLPHINARIS
CONNECTING WITH THE OCEAN





BDE^oExperience

DESTINATION MEMORY MAKERS

