

Covid-19 Schutz- und Hygienekonzept

Gäste-Information im Kurhaus (Stand 02.07.20)

Um für die Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeiter und Gäste zu sorgen, wurden folgende einheitliche Regeln und Schutzmaßnahmen für den täglichen Betrieb festgelegt. Damit können wir unserer touristischen Verantwortung und der Fürsorgepflicht gegenüber Gästen und Gastgebern nachkommen. Gleichzeitig signalisieren wir unseren Besuchern größtmögliche Sicherheit bei der Beratung in der Gäste-Information zu.

Organisation und Kommunikation

Sämtliche Mitarbeiter der Gäste-Information wurden über die neuen Regelungen informiert. Sie berücksichtigen die neuen Anforderungen in Bezug auf ihre Arbeits- und Aufgabenbereiche. Über Aushang, Aufsteller und direkte Hinweise wird die Notwendigkeit der Schutz und Hygienemaßnahmen an die Gäste und Besucher kommuniziert und auf deren Einhaltungspflicht hingewiesen. Bei Nichtbeachtung wird vom Hausrecht Gebrauch gemacht. Gäste – Information Bad Wörishofen, Hauptstraße 16, 86825 Bad Wörishofen
Ab 08.06.20 sind die Gäste-Information und der Kartenvorverkauf zu den regulären Öffnungszeiten geöffnet.

1. Betreten und Aufenthalt

Im gesamten Kurhaus Bad Wörishofen besteht ab sofort für die Besucher die Verpflichtung Mund- und Nasenschutz, mind. einen Schal zu tragen. Einfache Einmalmasken werden für den Selbstkostenpreis von 2,00 €, angeboten.

An allen Eingängen sind Desinfektionsspender aufgestellt. Damit besteht unmittelbar vor dem Eintritt die Möglichkeit die Hände zu desinfizieren. Alle Dekorationen und die Möblierung, z. B. Sitzgelegenheiten, wurden entfernt. Der Zugang in den Info-Pavillon erfolgt kontaktlos über die elektronischen Glasschiebetüren. Die jeweilige Laufrichtung wird dem Besucher durch Pfeilmarkierungen angezeigt. So wird ein Begegnungsverkehr weitestgehend verhindert und ein gesicherter Mindestabstand eingehalten. Der Zutritt zur Gäste-Information und zum Kartenvorverkauf wird durch ein großes Schild im Eingangsbereich, organisiert. Dort wird deutlich kommuniziert, dass sowohl die reduzierte Personenanzahl (Ab 22.06.20 - 1 Person pro 10 m² - d.h. im Info-Pavillon max. 8 Pers.) eingehalten wird, als auch die erforderlichen Mindestabstände. Gruppen sind nicht zugelassen. Mögliche Warteschlangen werden durch Bodenmarkierungen entzerrt, die Abstände können damit ebenfalls organisiert werden. Im Info-Pavillon vor der Gäste-Information sind Prospektständer zur selbstständigen Entnahme von Prospekt- und Informationsmaterial entfernt worden mit Hinweis, dass Prospekte am Counter erhältlich sind. Der weitere Zutritt in die Gäste-Information wird ausschließlich Personen mit einem Anliegen gewährt. Die Kontakte können damit auf das Notwendigste reduziert werden. Der Ausgang erfolgt ausschließlich über den Ausgang Kurhaus-Foyer.

2. Öffentliche Toiletten

Der Zugang und Ausgang zu den öffentlichen Toiletten sind über die Eingänge Kurhaus-Foyer und Kurhaus-Wintergarten möglich.

Die öffentlichen Toiletten bieten den Besuchern die Möglichkeit zum regelmäßigen und häufigen Händewaschen. Ebenso zum Desinfizieren der Hände. Die Gäste werden über richtiges Händewaschen und Abstandsregelungen im Sanitärbereich informiert. Die Reinigungsintervalle in den sanitären Anlagen werden erhöht, sodass eine regelmäßige Reinigung und Desinfizierung der Oberflächen gewährleistet ist. (Über einen Aushang wird dies dokumentiert-Reinigungsdamen)

3. Gäste-Information mit technischen & organisatorischen Maßnahmen

Backoffice, Telefon, Schriftverkehr

- Vor dem Betreten des Backoffice-Büros sind die Mitarbeiter aufgefordert die Hände zu desinfizieren oder zu waschen.
- Der Mindestabstand von 1,5m ist bei den Schreibtischen einzuhalten. Die Schreibtische sind auseinandergerückt und eine Plexiglasscheibe trennt die Arbeitsplätze.
- Zweimal täglich, in den Pausen vormittags und nachmittags, desinfizieren die Mitarbeiter die Arbeitsflächen, die Telefone sowie die Tür- und Fenstergriffe, das Büro wird mehrfach am Tag gelüftet. Wenn es die Witterungsverhältnisse zulassen und den Mitarbeitern es nicht zu kalt ist kann das Fenster auch permanent offen (gekippt) stehen.
- Die Mitarbeiter im Backoffice wechseln sich mit den Kollegen im Frontoffice regelmäßig ab. Damit ist das Wechseln des Mundschutzes sowie Trinkpausen gewährleistet.

Frontoffice/Schalter, Gästeberatung, Kartenvorverkauf

- Sämtliche Dekorationen oder Verweilmöbel wurden entfernt. Die Kinderspielbank, Ansichtsexemplare sowie alle beweglichen, nicht erforderlichen Gegenstände wurden entfernt.
- Die Nutzungsmöglichkeit des Info-Touchscreens vor dem Kurhaus und des Internet-Terminals ist vorübergehend eingestellt.
- Desinfektionsstände an Eingängen und Toiletten wurden aufgestellt.
- Die Abstandsregelung wird durch Bodenmarkierungen (Abstandsaufkleber und Pfeile) gekennzeichnet.
- Aufgrund der Größe des Beratungsbereiches dürfen sich max. 8 externe Personen Gäste/Kunden mit Mundschutz gleichzeitig im Info-Pavillon aufhalten.
- Das Frontoffice/Schalter sind durch Glasscheiben (Spuckschutz) geschützt.
- Die Mitarbeiter desinfizieren regelmäßig (alle 30 Minuten) die benutzten Arbeitsflächen (Counter, Tische). Die Flächendesinfizierung wird mit einem kleinen Aufsteller „Fläche desinfiziert“ angezeigt. Das gibt dem Gast ein Gefühl der Sicherheit. Die Gäste-Information wird mehrfach am Tag gelüftet. Wenn es die Witterungsverhältnisse hergeben und den Mitarbeitern es nicht zu kalt ist kann das Fenster auch permanent offen (gekippt) stehen.
- Alle Arbeitsbereiche sind mit Desinfektionsmitteln ausgestattet, nach jedem Kundenkontakt werden die Hände desinfiziert oder gewaschen.
 - Während der Beratung tragen die Mitarbeiter am Schalter einen Mund-Nasenschutz. Der Mundschutz wird den Mitarbeitern gestellt und muss regelmäßig gewechselt werden.
 - Ein einmal Mund-Nasenschutz wird den Gästen zum Selbstkostenpreis von 2,00 € am Eingang angeboten.

Allgemeine Arbeitsprozesse, Beratung & Verkauf

- Die Bezahlung von Shop-Produkten und Artikeln ist vorrangig Bargeldlos, aber mit Bargeld möglich. Das Bargeld wird vom Gast in eine bereitgestellte Schale auf dem Schalter gegeben. Der Mitarbeiter kann es dort entnehmen. In der Beratung wird darum gebeten, die Summe möglichst genau zu begleichen.
- Allgäu-Walser-Card Pfandkarten können weiterhin entgegengenommen werden. Die Pfandrückgabe erfolgt vom Mitarbeiter in der Schale.
- Die Aufbuchung der Pakete FAN-Card, erfolgen weiterhin.
- Die Bezahlung erfolgt überwiegend bargeldlos mittels EC-Gerät. Es gibt ein zweites EC-Gerät am Info-Schalter.
- Das Allgäu-Walser-Card Terminal, sowie das EC-Gerät müssen nach jedem Kundenkontakt desinfiziert werden.
- Die Rückgabe bereits gekaufter Veranstaltungstickets erfolgt über Kartenvorverkauf nach jeweiligen Richtlinien München Ticket.

Counter/Schalter Gäste-Information, Gästeprogramme und Gesundheitsbildung

- Für den Bereich Aktivangebote werden ausgearbeitete Handouts mit Vorschlägen für selbstständige Unternehmungen, die auf die jeweilige Zielgruppe angepasst sind, zum Mitnehmen angeboten.
- Die restlichen Ehrengastkarten liegen vorbereitet zur Abholung an der Gäste-Information.
- Verleih: Boule-Sets, Nordic-Walking, Discgolf-Scheiben und Tingstifte werden gegen Pfand angeboten. Die Pfandgebühr wird abgezahlt in bar in einer Schale übergeben. Die Ausgabe wird per Leihschein geregelt. Nach Rückgabe der Leihgegenstände, werden diese umgehend desinfiziert. Die Schachfiguren im Außenbereich sind seit 15.06.20 wieder freigegeben.
- Die Urkunden für Stadtquiz können von einem Elternteil bzw. einer Begleitperson des Kindes abgeholt werden. Das Quiz wird vor der Plexiglasscheibe gezeigt. Die Urkunde und Geschenk werden unter der Scheibe übergeben bzw. durchgereicht.
- Die Führungen sind am 01.06.20 gestartet und ab 08.06.20 die Gesundheitskurse mit jeweils einem eigenen Hygienekonzept.

Zusammenfassung

Auf die Einhaltung der Schutz – und Hygienemaßnahmen sowie die Abstandsregelungen ist zwingend zu achten.

Die Mitarbeiter der GI und des KVV werden über den Personaleinsatzplan eingeteilt.

Die Wirksamkeit der neu geschaffenen Schutzmaßnahmen wird regelmäßig überprüft. Hier sind die Rückmeldungen der Mitarbeiter, Gäste und Gastgeber die Basis für Weiterentwicklungen und Veränderungen zu einer anhaltenden Optimierung der Qualität der Schutzmaßnahmen, um eine Verbreitung von Covid-19 einzudämmen.

Stand 02.07.20 Ba