

Hotele wciąż mają problem z czystością?

Czystość w hotelu jest ważna dla ponad 70% gości, podaje serwis Hotel Business. To ona decyduje o tym, jak oceniamy hotel w sieci oraz czy do niego wrócimy w przyszłości. Tymczasem z czystością w hotelowych pokojach wciąż bywa różnie. Poznaj kilka miejsc, gdzie czai się największy brud i które mogą wpłynąć na opinię o hotelu w sieci.

Detal obniża ocenę

Chociaż serwisy sprzątające w hotelach dwoją się i troją, żeby posprzątać po gościach, nie zawsze są to tak gruntowne porządki, jakich można by oczekiwać. Według Health and Company Hospitality Advisors ekipa sprzątająca powinna mieć średnio 43 minuty na sprzątnięcie pokoju po gościu. Niestety, tyle czasu to luksus. Częściej jest to mniej niż 20 minut. Efekt?

- Pokoje są czyste, ale bywają niedoczyszczone. Oznacza to, że gość zastaje umytą łazienkę, wymienioną pościel i odkurzony dywan, ale już zakurzone zasłony, lampy i telewizor, niedrożne odpływy, kamień na armaturze i w toalecie, smugi na lustrach i kabinach prysznicowych, plamy na tapicerce oraz niezdezynfekowane sanitariaty. To detale, ale rzutują one na całokształt odczucia czystości w hotelu - wylicza Wojciech Tomaszczyk, ekspert marki Clinex, zaopatrującej hotele w środki czystości.

Co więcej, ukryty brud może być także groźny dla zdrowia. Według badań American Society of Microbiology aż na 81 proc. powierzchni pokoi hotelowych można znaleźć bakterie kałowe. Najwięcej na elementach, na które najrzadziej zwracamy uwagę. Mikroby czają się m.in. na włącznikach światła, na hotelowym telefonie i klamkach. - Jeśli jakiś element w pokoju jest dotykany przez wiele osób, do tego położony jest on w sąsiedztwie toalety, to możemy być pewni, że znajdziemy na nim bakterie chorobotwórcze. Takie elementy, jak wyłączniki czy klamki rzadko są czyszczone przez serwis. Panuje przekonanie, że po prostu są czyste - mówi ekspert Clinex.

Niestety takich omijanych punktów rzutujących na opinię w pokoju hotelowym są dziesiątki. Gdzie może zajrzeć gość?

Zacznij od łazienki

Łazienka to oczywisty, ale i najlepszy barometr czystości w pokoju hotelowym. Ta, zwykle z pozoru, wydaje się czysta, zwłaszcza jeśli pachnie

chlorem lub cytrusami. Nic bardziej mylnego. Podobnie, jak przekonanie, że najbrudniejszym miejscem jest deska w WC. Według badań American Journal of Infection Control, aż 80% bakterii znajduje na podłodze wokół toalety, a aż 40% na ścianie za nią. Blisko 22% bakterii żeruje na spłuczce, a 17% na wieszaku do papieru toaletowego.

- *Czystość pokoju poznaje się po zakamarkach. Wystarczy, że gość uwarzenie przyjrzy się, jak wygląda przestrzeń za toaletą lub spód deski WC. O problemie z czystością świadczyć może kamień wodny, osady wapienne lub rdza np. na armaturze. Sygnałem ostrzegawczym są smugi na powierzchniach szklanych np. lustrach i kabinie prysznicowej. Ich obecność świadczyć może o tym, że je źle wymyto lub użyto niewłaściwych preparatów. Niepokojące dla gości na pewno będą włosy w wannie lub brodziku oraz zacieki po mydle np. na kontuarze z umywalką lub ścianie – mówi Wojciech Tomaszczyk.*

Po czym zatem gość pozna czystą łazienkę? – *Taka łazienka jest przede wszystkim zdezynfekowana. Użyto w niej zarówno płynów odkażających, jak również usuwających kamień. W takiej łazience wyraźnie doczyszczono są lustro, armatura, zasłonki prysznicowe, wanny i brodziki, wnętrza szafek. Drożne są także odpływy, bo do usuwania włosów i szlamu użyto specjalnych żeli. Czysta łazienka pachnie świeżością, bo przed wizytą gościa użyto neutralizatora zapachów i odświeżacza powietrza rozpylonego m.in. za muszlą WC – mówi.*

Hotelarzu, uważaj na pilota do TV

Ale nie tylko łazienka to barometr czystości. Klient może zwrócić uwagę także na elementy wyposażenia wykonane z plastiku, zwłaszcza na pilot do telewizora. Ten przez wielu badaczy uważany jest za prawdziwe siedlisko bakterii. Powód? To najczęściej pomijany element podczas sprzątania pokoju. Tymczasem jest to przedmiot, który w ciągu roku dotykają setki osób.

- *Na pilocie kryją się groźne dla zdrowia bakterie. Zauważalny osad, kurz, plamy po tłuszczu lub wyraźne odciski palców to znak, że dawno nie był on myty. Jeszcze gorzej, kiedy ukryty jest on w wymiętej ochronnej folii. Pilot przed każdym nowym gościem powinien być wymyty specjalnym preparatem biobójczym – mówi Tomaszczyk. Ale nie tylko plastikowy pilot to siedlisko groźnych mikroorganizmów.*

Także inne plastikowe elementy, które często są dotykane przez gości. W tym m.in. klawiatura, czajnik elektryczny, suszarka, włączniki światła, lampy i meble ogrodowe lub balkonowe. – *Brud czai się przede wszystkim na porowatych elementach plastikowych i gumowych np. na klawiszach klawiatury lub przyciskach telefonu. Brudna otoczka wokół tych ostatnich to*

sygnał, że telefon nie był czyszczony od miesiący - radzi ekspert. Swoistym gorącym punktem jest także telewizor. Gromadzący się na nim wyraźnie widoczny kurz może być przyczyną uczuleń u osób z alergią na roztocza. - Hotele rzadko stosują preparaty antystatyczne. Często te, które są stosowane rozcierają tylko kurz, tworząc lepki osad sprzyjających także osadzaniu się bakterii - mówi.

Uwaga! Ciemny dywan

Ale to nie koniec. Szukając brudu gość będzie patrzył także pod nogi. Dywan to siedlisko mikroorganizmów. I chociaż jest on odkurzany po każdym gościu, a nawet w trakcie jego pobytu, to nie wystarczy. Powód? W dywanie oprócz bakterii możemy znaleźć pleśń i grzyby. - Nie bez powodu dywany w pokojach są ciemne lub wzorzyste. Wtedy łatwiej ukryć plamę. Samo odkurzanie tylko częściowo usuwa np. roztocza i resztki jedzenia. Prawdziwy brud rozwija się głęboko w splotach, w miejscach gdzie coś się rozlało lub wtarło w strukturę tkaniny - mówi Wojciech Tomaszczyk. Jak gość może rozpoznać brudny dywan?

- Wystarczy, że zajrzy pod biurko, łóżko lub pod nocną szafkę, gdzie jest ograniczony dostęp do dywanu, a przekona się, na ile ta część, po której chodzi jest brudna - sugeruje ekspert.

Biurko, szklanki, kubki.... Uwaga!

Niepokój gościa może wzbudzić także biurko w pokoju. Powód? Może być ono równie brudne co... deska w WC. Co może zaniepokoić? - Dziwnie matowa powierzchnia blatu kontrastująca z błyszczącą częścią reszty mebla, smugi ze ścierki i wyraźne zacieki z płynu, ślady po szklankach, tłuste odciski z rąk na blacie, a także nieprzyjemny zapach. To dowód na to, że blat biura był myty naprędce lub przy użyciu niewłaściwych preparatów, które tylko rozartały brud, a nie go usunęły. To również sygnał, że wymaga on dezynfekcji - mówi ekspert Clinex. Podobnie gość może sprawdzić także inne meble, zwłaszcza szafkę nocną i stoliki kawowe.

Powąchaj pokój

Ale uwagę klienta może zwrócić nie tylko otoczenie i meble, także... zapach. Standardem staje się dziś stosowanie specjalnych płynów neutralizujących zapachy, odświeżaczy powietrza, a także preparatów do dezynfekcji klimatyzacji, które usuwają z niej grzyby i bakterie. - Jeśli pokój pachnie kurzem, pleśnią, zgnilizną, papierosami, jedzeniem, perfumami lub ma wyraźnie drażniący, bliżej nie określony kwaśny zapach, gość może mieć podejrzenie, że nie użyto żadnego z preparatów. Może to oznaczać np. że w pokoju jest pleśń, kiepska wentylacja, brudny klimatyzator lub dawno nie prane dywany, zasłony i narzuty. Źródłem zapachu może być także toaleta i

niedrożna kanalizacja, co z kolei sygnalizuje problem z czystością w łazience - ekspert Clinex.

Czystość kluczowa dla oceny w sieci

O tym jak ważna jest czystość przekonuje się coraz więcej właścicieli hoteli przeglądając opinie o sobie w serwisach ratingowych. Według danych zebranych przez RightBid Feedback Collector ocena czystości pokoju może mieć znaczący wpływ na całościową ocenę pobytu w hotelu. Ma ona aż 3-krotnie większy wpływ na notę wystawianą przez klienta niż np. obsługa. - Hotele myślące o poprawie opinii powinny z uwagą śledzić takie komentarze.