

Protocollo cantine

covid 19

Scheda Tecnica

PREMESSA

Il protocollo si pone l'obiettivo di essere da guida per le cantine e altri attori dell'enoturismo, per l'adeguamento delle sue strutture e dei servizi di accoglienza dando la priorità alla cura e alla salvaguardia della vita delle persone. Destinatari sono le Cantine dedite all'accoglienza enoturistica e altre strutture turistiche con medesima finalità.

Il Protocollo, elaborato da esperti ed enti di enoturismo a livello mondiale, va armonizzato con norme e regolamenti elaborati a livello regionale e territoriale da ogni singola cantina.

Suggeriamo di pubblicarlo sul sito internet della cantina ed esposto nella stessa al fine di tutelare i dipendenti e i visitatori.

COMUNICAZIONI PRIMA DELLA VISITA

- Informare i visitatori della loro co-responsabilità, al pari della cantina, del rispetto delle norme di distanziamento e igiene a tutela non solo di sé stessi, ma anche di tutte le persone presenti in cantina siano essi enoturisti che dipendenti della cantina stessa.
- Informare i visitatori sui sintomi del covid19 e, qualora si fossero manifestati nei 15 giorni precedenti alla visita, consigliare loro di non frequentare la struttura. I sintomi sono: febbre, tosse, diarrea, mancanza di respiro, perdita di olfatto.
- Non è consigliato visitare la cantina se negli ultimi 15 giorni si è venuti a contatto con persone alle quali è stata confermata la diagnosi di covid-19.
- Informare i visitatori delle misure di prevenzione in vigore al momento della visita, come dell'utilizzo della mascherina e dei guanti e il distanziamento fisico.
- Informare, e quindi fornire ai visitatori già prima dell'arrivo in cantina, l'opzione di pagamento anticipato per evitare l'utilizzo di contanti o carte di credito.
- Per garantire una visita serena e con adeguato distanziamento si invita alla prenotazione della visita anticipata.
- Abilitare il pagamento elettronico anticipato della visita.

UNA VOLTA IN CANTINA

- Misurare la temperatura ad ogni visitatore prima di entrare nella cantina attraverso utilizzo di scanner.
- Registrare i dati personali, se necessario in base alle raccomandazioni in vigore. Esempio: origine, luoghi visitati negli ultimi 14 giorni, contatto con determinate persone, ecc. Se previsto chiedere informazioni sui possibili sintomi precedenti. Facoltativo: far firmare la dichiarazione al turista.
- Verificare l'uso delle protezioni da parte di tutti i visitatori (mascherine), fornendo soluzioni a coloro che ne hanno bisogno.
- Facilitare gli elementi di igiene e disinfezione quali gel igienizzanti e spray.

RECEPTION

- Installare schermi protettivi alla reception.
- Indicare la distanza di sicurezza per la fila prevista dalle normative in essere
- Pagamento della quota di partecipazione alle esperienze preferibilmente contact less ed emissione di ricevute, possibilmente non cartacee.
- Informare i visitatori delle modalità di svolgimento della visita e tutte le precauzioni igieniche e di distanziamento fisico adottate dalla cantina.
- Fornire ai visitatori informazioni aggiornate sul virus Covid-19.
- Evitare il contatto fisico nel saluto e in tutte le fasi della visita guidata.

DEGUSTAZIONI

Raccomandazioni a tutela dei visitatori:

- Invitare i visitatori all'igiene prima dell'inizio della degustazione (lavaggio delle mani e uso di gel igienizzante).
- Rispettare le distanze di sicurezza
- Divieto assoluto di scambio della postazione assegnata
- Divieto assoluto di condivisione delle degustazioni di vino
- Divieto assoluto di condivisione dei cibi in abbinamento ai vini

Raccomandazioni per chi svolge il servizio di degustazione:

- Prima di iniziare la degustazione lavarsi le mani e/o igienizzarle con alcool in presenza dei visitatori
- Evitare il contatto tra bottiglia e calice al momento della mescita
- Evitare l'uso di salvagocce
- Evitare di toccare la bocca della bottiglia con le mani al momento dell'apertura, utilizzare sempre dei guanti usa e getta
- Cercare di non utilizzare sputacchiere, se necessario usare sputacchiere individuali preferibilmente monouso
- La somministrazione di cibi in abbinamento alla degustazione del vino deve seguire scrupolosamente i relativi protocolli nazionali o regionali
- Prima e dopo ogni degustazione, pulire e disinfeccare tutte le superfici con le quali il visitatore è potenzialmente venuto a contatto
- Si suggerisce, ove possibile di organizzare le degustazioni all'aperto

CONSIGLI PER LA VISITA GUIDATA

- Raccomandiamo di organizzare visite private o in piccoli gruppi
- Si consiglia di progettare per quanto possibile percorsi a senso unico di percorrenza
- Organizzare le visite con orari e percorsi sfalsati per mantenere la distanza tra i gruppi di visita
- Dare priorità agli spazi esterni e aperti, cercando di stare lì il più a lungo possibile.
- Evitare il contatto dei turisti con tutti gli altri collaboratori della cantina non coinvolti nella realizzazione della visita guidata.
- Adottare misure di distanziamento e di divieto che impediscano ai visitatori di toccare qualsivoglia strumentazione della cantina.
- Consultare dei tecnici in merito a tempo di permanenza dei visitatori negli spazi chiusi in base al numero delle persone, ventilazione, ricambi d'aria, aria condizionata.
- Prevedere il tempo necessario per la pulizia e l'igienizzazione degli spazi tra una visita guidata e l'altra.
- Evitare assolutamente l'utilizzo di dispositivi tecnologici di fruizione della visita guidata che siano in condivisione (esempio: audioguide, cuffie di realtà virtuale, ecc...)

WINE SHOP

- Installare schermi protettivi
- Utilizzare per il personale del wine shop protezioni personali quali guanti e mascherine
- Impedire ai visitatori di venire a contatto con i prodotti all'interno del negozio
- Posizionare in maniera evidente i prezzi sui prodotti
- Prevedere degli strumenti di consultazione digitale che consentano di reperire informazioni tecniche sui vini e tutti gli altri prodotti
- Individuare un collaboratore responsabile del confezionamento dei prodotti e unico responsabile della consegna della confezione ai visitatori
- Disinfettare con soluzioni idroalcoliche tutti elementi che sono a contatto con i visitatori.
- Incoraggiare il pagamento tramite cellulare o carta ("Contactless")
- Disinfettare le mani dopo aver toccato banconote o monete e prima di iniziare la transazione successiva
- Promuovere la soluzione del pagamento unico per tutte le attività e i prodotti acquistati
- Garantire la distanza minima tra il cassiere e il visitatore
- Dare accesso ai locali ad un numero limitato di persone, in base all'ampiezza degli spazi. Servire una persona alla volta per evitare affollamenti.

FINE VISITA

- Evitare di utilizzare guestbook
- Non consegnare materiale stampato, ma solo materiale informativo della cantina in formato elettronico attraverso l'utilizzo di chiavette usb o altri dispositivi di archiviazione
- Fai un sondaggio di soddisfazione o crea azioni per facilitare la fidelizzazione, in digitale
- Evitare il contatto nel saluto d'addio
- Invitare il visitatore a condividere virtualmente tutto ciò che ha vissuto durante l'esperienza, soprattutto relativamente alla cura avuta dalla cantina dal punto di vista igienico sanitario

USO DEGLI SPAZI

- Dare priorità all'uso di luoghi aperti o ben ventilati.
- Si raccomanda di non far utilizzare ascensori.
- Stabilire la capacità di ogni stanza o spazio in conformità con i regolamenti o le raccomandazioni di distanziamento fisico che sono in vigore al momento dell'apertura.

- Avere segnaletica informativa con misure igieniche raccomandate, presso la reception, camere, ristorante, bagni, ecc.
- Stabilire un sistema che eviti la concentrazione nei bagni, una persona per bagno, indicando la distanza di sicurezza necessaria in caso di coda.
- Avere sapone e alcol in tutti i bagni.
- Pulizia e disinfezione dei bagni tra le visite.
- Utilizzare ancor di più il metodo di raccolta differenziata munendosi di cestini o bidone "a pedali" per evitare il sollevamento dei coperchi
- Posizionare distributori con 70% gel alcol o alcool in ogni spazio attraverso il quale verrà effettuata la visita: reception, scatola, sala degustazione e altre parti del tour.

RISTORANTE

- Offrire il servizio attraverso prenotazioni per evitare aree di attesa.
- Offrire ai visitatori soluzioni idroalcoliche all'ingresso del ristorante e principio del servizio.
- Sistemi che consentono l'isolamento di ombrelli comprese le maniglie.
- Distanza tra i tavoli: rispettare pienamente le capacità e le distanze tra i tavoli forniti dal governo e dalle autorità competenti.
- Utilizzare, preferibilmente, tovaglie in materiali riutilizzabili usa e getta o individuali, anziché in tessuto.
- In caso di utilizzo di tovaglie di stoffa, montare il tavolo davanti al cliente in modo che il materiale sia il meno esposto possibile
- Effettuare il cambio completo di tovaglia tra i servizi
- Verificare che i piatti, bicchieri, bicchieri e attrezzi da posizionare sul tavolo siano opportunamente igienizzati
- Offrire bevande chiuse e individuali.
- Ridurre al minimo il tempo di permanenza del cameriere al tavolo
- Ridurre al minimo il numero di camerieri che interagiscono con il cliente
- Servire i piatti singolarmente
- Utilizzare elementi di protezione personale (PPE) da parte di tutto il personale di servizio
- Alla fine del pasto, pulire e disinfettare le maniglie delle porte, ringhiere, tavoli, sedie, poltrone, menu, contenitori, alzate, vassoi, macchine per bevande, ecc.
- Utilizzare menù digitali e preferire metodi di pagamento digitalizzati ai contanti.

IL TEAM

- Fornire formazione sulle misure di cura e sicurezza personale, in relazione al contatto con il visitatore e alla manipolazione degli elementi.
- Stabilire procedure di ingresso sul posto di lavoro che possono includere: disinfezione delle scarpe ove previsto, uniformi esclusive sul posto di lavoro, lavaggio delle mani o posizionamento dell'alcool gel. Lavaggio giornaliero delle uniformi da lavoro.
- Fornire al personale tutti gli elementi protettivi necessari, in conformità con la legislazione vigente.
- Sviluppare una procedura d'azione per l'identificazione dei sintomi (ad es. febbre).
- Identificare elementi personali come tazze, occhiali, posate o risorse per i dipendenti, ad esempio cappelli o microfoni che non devono essere condivisi.

CONTRATTI CON AGENZIE VIAGGI E TOUR OPERATOR

- Revisionare i contratti commerciali con agenzie viaggi e tour operator, fornire le certificazioni che devono essere fornite in conformità con le nuove condizioni operative relative alle visite di turisti individuali e gruppi