



**FOUR SEASONS**  
HOTEL  
MEXICO CITY

### **“LEAD WITH CARE”**

- **Four Seasons Hotels And Resorts** anuncia su programa optimizado de salud y seguridad para todas sus propiedades a nivel internacional

Expertos internacionales en cuidados de la salud informarán sobre los procedimientos relevantes para **“Lead With Care”**, en el nuevo programa global de la compañía, y proveerán de una guía constante como parte de una colaboración más extensa.

**Ciudad de México a 3 de julio de 2020- Four Seasons Hotels and Resorts**, compañía líder de hospitalidad de lujo a nivel mundial, ha iniciado un acuerdo de consultoría con Johns Hopkins Medicine International y su división líder global, en cuidados de la salud e investigación, Johns Hopkins Medicine, para informar a **Four Seasons** sobre las decisiones y avances que existen sobre la pandemia COVID-19. Fundado bajo los principios del cuidado, confianza y el servicio, el programa **“Lead With Care”** será implementado por los equipos especializados de las propiedades de **Four Seasons** alrededor del mundo.

“Dentro de esta nueva realidad, nuestro principal objetivo es brindar a nuestros huéspedes, residentes y empleados la confianza y garantía de que su salud y seguridad es nuestra principal prioridad”, declaró John Davison, Presidente y Director General de **Four Seasons Hotel and Resorts**.

Davison continúa: “Por casi 60 años, **Four Seasons** ha establecido un estándar global de excelencia en hospitalidad y servicio. **“Lead With Care”** es la continuación de estos grandes estándares basados en la seguridad y confianza que hemos construido a lo largo de muchas décadas de experiencia. Este nuevo programa ofrece un cuidado genuino, bajo los niveles más altos de servicio y mejorando los procedimientos para proteger a nuestros huéspedes, residentes y empleados; asegurándonos que se sientan siempre seguros y a salvo con nosotros.

#### **Consejo Consultivo COVID-19 de Four Seasons**

**Four Seasons** ha establecido un Consejo Consultivo especializado y dedicado exclusivamente a COVID-19, donde la idea es juntar a los líderes de **Four Seasons** con las



# FOUR SEASONS

HOTEL  
MEXICO CITY

personas más expertas en el tema e informar y guiar todas las decisiones de salud y seguridad que se necesitan implementar según las novedades científicas más recientes.

Evolucionando con la misma rapidez frente a los cambios y constantes descubrimientos, el Consejo Consultivo COVID-19 creará, mejorará y evaluará los procedimientos actuales, y brindará entrenamiento virtual o en persona para guiar la correcta implementación de **“Lead With Care”** a lo largo de todo el portafolio global de **Four Seasons**.

Todo lo anterior se construye con base a la experiencia de **Four Seasons Hotel New York**, así como de los hoteles **Four Seasons** en Riyadh y Mumbai, quienes brindaron hospedaje al personal médico de alto riesgo que está al servicio contra la lucha de la pandemia del COVID-19. **Four Seasons Hotel New York** fue transformado en un entorno seguro en cuestión de días, implementando procedimientos optimizados para acoger de manera segura a los huéspedes en casa. Asimismo, todo el personal fue debidamente capacitado acerca de los nuevos procesos.

## **“Lead With Care”: Es el programa optimizado de salud y seguridad de Four Seasons**

Fundado en los principios y la experiencia sobre el cuidado de la salud y contando con todos los accesos a las últimas herramientas y tendencias tecnológicas, **“Lead With Care”** se enfoca en proporcionar atención, confianza y comodidad a todos los huéspedes, residentes y empleados dentro del nuevo entorno COVID-19. El nuevo programa remarca procedimientos claros que educan y empoderan a los empleados para que cuiden tanto a los huéspedes como de sí mismos.

"Además de las medidas ya habituales, como usar más desinfectantes, mascarillas y una mayor limpieza e higiene, nuestro programa **“Lead With Care”** mejorará nuestras herramientas y formación con el fin de proporcionar una experiencia cimentada en la seguridad y confianza", declaró Christian Clerc Presidente de Operaciones Globales de **Four Seasons Hotels and Resorts**. "La experiencia **Four Seasons** puede lucir diferente en este nuevo entorno, pero estamos seguros que usted se sentirá igual que siempre; nuestro personal dedicado continuará prestando el servicio intuitivo y el cuidado personalizado por el cual **Four Seasons** es reconocido y valorado a nivel mundial".

El acuerdo de consultoría entre **Four Seasons** y Johns Hopkins Medicine International incluye el intercambio de información con **Four Seasons** sobre las decisiones de salud y seguridad durante los avances existentes de la pandemia COVID-19.



# FOUR SEASONS

HOTEL  
MEXICO CITY

## **Antecedentes de “Lead With Care”**

Para sustentar el desarrollo del programa optimizado de salud y seguridad, así como la adquisición de nuevos productos y equipos para la implementación de **“Lead With Care”**, trabajaremos muy de cerca con [EcoLab](#) y [International SOS](#) – quienes fueron fundamentales en la transformación de los hoteles que albergaron al personal médico en Nueva York, Riyadh y Mumbai.

Aunque los huéspedes podrán evidenciar las mejoras con los procesos de **“Lead With Care”**, hay muchas medidas que se llevarán a cabo detrás de cámaras; como el entrenamiento al personal, la implementación de nuevos protocolos para el manejo de alimentos, las mejoras en los sistemas de ventilación y otras adecuaciones operativas en el corazón de la casa.

Adicionalmente, **Four Seasons** continúa invirtiendo en el desarrollo de su galardonada [Aplicación de Chat](#); que le permite a los huéspedes elegir cómo quieren interactuar con nosotros, limitando el contacto físico sin sacrificar los estándares más altos del servicio personalizado. Desde su lanzamiento en 2017, la popular **Four Seasons Chat** – una de las pocas en la industria que es atendida por empleados reales de cada propiedad en vez de IA – ha recibido más de 10 millones de mensajes y un promedio aproximado de 580 mil mensajes mensuales. Entre sus funcionalidades se encuentran la posibilidad de realizar y gestionar reservas, solicitar la recogida de equipaje, organizar traslados desde o hacia el aeropuerto, solicitar servicio a la habitación, hacer reservas en restaurantes y spa, y mucho más. Asimismo, se ofrece la opción de hacer check-in y check-out sin esperas. Es importante resaltar, que la integración del Chat de **Four Seasons** ofrece la traducción instantánea a más de 100 idiomas, habilitando así la posibilidad a los huéspedes de comunicarse en su idioma de manera directa y eficiente durante toda su estadía.

A continuación, más detalles acerca del programa optimizado de salud y seguridad **“Lead With Care”**.

### Optimización de limpieza:

- Cada propiedad de **Four Seasons** nombra a un Responsable de Higiene que se encargará de la implementación de las mejoras y de verificar los ya estrictos procesos existentes.



# FOUR SEASONS

HOTEL  
MEXICO CITY

- Las habitaciones serán desinfectadas diariamente con productos aprobados por EPA, además, se hará una inspección con luz ultravioleta por parte del servicio de ama de llaves.
- Enfoque en re-entrenar a los equipos de ama de llaves a través de todas las propiedades dentro del portafolio sobre los nuevos protocolos que se están implementando.
- Limpieza de áreas públicas cada hora, prestando una atención especial a las áreas más transitadas como los mostradores ubicados en la recepción y los baños públicos.
- El Consejo Consultivo COVID-19 analiza todas las opciones para equipar a las propiedades con las herramientas necesarias y la última tecnología disponible; incluyendo la fumigación electrostática, tecnología de ozono para la purificación del aire y/o tecnología UV para sistemas HVAC (sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado).

## Mejoras en la Seguridad y Confort para los huéspedes

- **“Lead With Care”** kits ubicados en cada habitación, ofreciendo mascarillas, gel desinfectante para manos, toallas antisépticas; adicionalmente, se pueden solicitar más mascarillas si así lo requiere.
- Medidas de distanciamiento físico integradas en todos los servicios para la protección de los huéspedes, incluyendo la separación y distribución de los equipos para hacer ejercicio, cambios en los menús y servicios del spa, check-in y servicios de limpieza en la habitación sin contacto físico.
- Los restaurantes y los bares podrán operar con una capacidad reducida para asegurar el distanciamiento físico adecuado.
- Casi todos los restaurantes ofrecerán un servicio a la carta con menús digitales cuando sea posible.
- El servicio de comida en la habitación será entregado sin tener contacto físico fuera del cuarto de los huéspedes, los productos vienen en empaques sustentables de uno solo uso.
- La App y Chat de **Four Seasons** les permite a los huéspedes interactuar en tiempo real y sin contacto físico con los empleados del hotel desde su propio dispositivo, disponible en nueve plataformas globales y en más de 100 idiomas diferentes.

## Empleados Empoderados

- El entrenamiento de **“Lead With Care”** está construido con base al modelo legendario y su diligente atención al detalle de **Four Seasons**. Asegurando así, que



# FOUR SEASONS

HOTEL  
MEXICO CITY

los procesos de ***“Lead With Care”*** sean ejecutados de manera eficiente y enfocados en la seguridad, tranquilidad y confort de los huéspedes.

- Entrenamiento enfocado en la educación y empoderamiento de los empleados para ofrecer el programa de optimización de seguridad con la confianza que se necesita y transmitiendo ese cuidado a cada uno de los huéspedes y residentes.
- El Consejo Consultivo COVID-19 asesora a todos los empleados sobre el programa de entrenamiento global: asegurándose que los empleados tengan un buen entendimiento de la enfermedad y su forma de transmisión, brindando una guía sobre el distanciamiento físico apropiado, motivando el uso de los equipos de protección personal y además apoyando y monitoreando tanto la salud mental como física de ellos.
- Fundado en la inteligencia emocional, los empleados se someten a un entrenamiento sobre el comportamiento, asegurando un cuidado empático y personalizado para que las conexiones no se pierdan en la ausencia de interacción física limitada.

## KEY MESSAGES COMBINED

- El objetivo principal de **Four Seasons** es brindar a nuestros huéspedes, residentes y empleados la confianza y garantía de que su salud y seguridad son nuestra principal prioridad.
- En **Four Seasons** nos enorgullece trabajar de la mano de expertos internacionales en cuidados de la salud, quienes nos informan y guían sobre los avances que surgen de la pandemia COVID-19 y poder así enfocarnos en la implementación de nuestro nuevo programa ***“Lead With Care”*** que optimiza los ya estrictos procesos de higiene y salud.
- Por casi 60 años, **Four Seasons ha establecido un estándar global de excelencia en hospitalidad y servicio.** ***“Lead With Care”*** es la continuación de estos grandes estándares basados en la **seguridad y confianza** que hemos construido a lo largo de muchas décadas de experiencia. Este nuevo programa ofrece un cuidado genuino, bajo los niveles más altos de servicio y mejorando los procedimientos para proteger a nuestros huéspedes, residentes y empleados; asegurándonos que se sientan siempre seguros y a salvo con nosotros.



# FOUR SEASONS

HOTEL  
MEXICO CITY

- **Four Seasons** ha desarrollado **“Lead With Care”**, el programa de optimización de salud y seguridad el cual se enfoca en proporcionar atención, confianza y comodidad a todos los huéspedes, residentes y empleados dentro del nuevo entorno COVID-19.
- Nuestro enfoque frente a la salud y seguridad en respuesta al COVID-19 consiste en hacer las cosas que mejor sabemos hacer: seguir demostrando una atención personalizada y genuina mientras reforzamos nuestros ya estrictos protocolos de salubridad; que nos hacen líderes en la industria; mejorando así las herramientas, la formación y adoptando las más recientes innovaciones tecnológicas.
- Fundado en los principios y la experiencia sobre el cuidado de la salud y contando con todos los accesos a las últimas herramientas y tendencias tecnológicas, **“Lead With Care”** se enfoca en proporcionar atención, confianza y comodidad a todos los huéspedes, residentes y empleados de **Four Seasons** dentro del nuevo entorno COVID-19. El nuevo programa remarca procedimientos claros que educan y empoderan a los empleados para que cuiden tanto a los huéspedes como de sí mismos.
- Aunque nuestra interacción física sea más limitada, nosotros nos mantendremos más conectados que siempre con nuestros huéspedes.
- **La App** y **el Chat** serán una parte importante de esta nueva realidad, proporcionando una experiencia controlada y sin contacto físico, pero manteniendo la excelencia del servicio que caracteriza a **Four Seasons**.
- La experiencia **Four Seasons** puede lucir diferente en este nuevo entorno, pero estamos seguros que se sentirá igual que siempre; nuestro personal dedicado continuará prestando el servicio intuitivo y el cuidado personalizado por el cual **Four Seasons** es reconocido y valorado a nivel mundial.

## Acerca de Four Seasons Hotels and Resorts

Fundado en 1960, **Four Seasons Hotels and Resorts** se dedica a perfeccionar la experiencia de viaje a través de una continua innovación y los más altos estándares de hospitalidad. Actualmente opera 117 hoteles y resorts y 45 propiedades residenciales ubicadas en las principales capitales y destinos vacacionales. Está presente en 47 países, y



# FOUR SEASONS

HOTEL  
MEXICO CITY

cuenta con más de 50 proyectos en planeación y/o desarrollo, **Four Seasons** está frecuentemente calificado entre los mejores hoteles del mundo y se considera como una las marcas más prestigiosas de la industria según encuestas de lectores, reseñas de viajes y premios de la industria hotelera. Para más información y reservaciones, visite [fourseasons.com](http://fourseasons.com). Para ver las últimas noticias, visite [press.fourseasons.com](http://press.fourseasons.com) y siga @FourSeasonsPR en Twitter.

## **Acerca de Johns Hopkins Medicine International**

Johns Hopkins Medicine International es la entidad de Johns Hopkins Medicine encargada de los avances globales en la misión de: mejorar la salud de la comunidad y del mundo estableciendo estándares de excelencia en la educación, la investigación y la atención médica. Johns Hopkins Medicine International desarrolla colaboraciones de gran impacto en todo el mundo aprovechando los amplios conocimientos de Johns Hopkins en medicina, enfermería, salud pública, educación médica, investigación y administración de la atención sanitaria con el fin de mejorar la prestación de los servicios de salud. También, Johns Hopkins Medicine International facilita una atención personalizada y culturalmente apropiada a los pacientes de Johns Hopkins Medicine en todo el mundo, así como presta los servicios de atención sanitaria y de consejería especializada.

### **CONTACTOS PARA PRENSA:**

Fernando Esquivel

Sr. Account Executive

Another Company

Av. Paseo de la Reforma 26, Piso 25. Colonia Juárez, C.P. 06600, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, CDMX. México.

Móvil: (+52) 1 77 72 53 17 13

[fernando.esquivel@another.co](mailto:fernando.esquivel@another.co)

Luis Morales

Fashion, Lifestyle & Luxury Director

Another Company

Av. Paseo de la Reforma 26, Piso 25. Colonia Juárez, C.P. 06600, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, CDMX. México.

Móvil: (+52) 55 91 98 75 67

[luis.morales@another.co](mailto:luis.morales@another.co)



FOUR SEASONS

HOTEL  
MEXICO CITY