

Nou protocol de compres a La Roca Village

Reobrim les portes de La Roca Village amb gran alegria. Durant més de 20 anys, un punt de referència per al territori.

Reprenem la nostra tasca, com sempre hem fet, en sinergia amb les institucions locals i amb els nostres partners per a seguir promocionant de forma conjunta els atractius del territori. A partir d'ara, cuidar al nostre visitant serà més important que mai.

Ho farem en un entorn singular a l'aire lliure i incorporant un nou Protocol de Compres que prioritza la seguretat del nostre staff, de les nostres marques i dels nostres visitants.

L'hem desenvolupat seguint les indicacions del Govern, i basant-nos en l'experiència d'haver reobert amb èxit durant les últimes setmanes altres Villages que The Bicester Village Shopping Collection té a la Xina (Suzhou i Xangai) i a Europa (Munich, Frankfurt, Milà, Brussel·les, París).

Durant les darreres setmanes els nostres equips: hospitality, retail, operacions, màrqueting i curation of experience, han revisat cada detall per assegurar un estàndard d'excel·lència en termes de seguretat i hospitalitat, perquè el nostre visitant recuperi el plaer d'anar de compres.

Tots els treballadors tant d'oficines com de les boutiques han rebut diferents sessions de formació específica en el Nou Protocol de Compres.

Hem accelerat serveis digitals per fer l'experiència més amable, com la gestió digital de les cues, el servei de concierge o el personal shopper virtual.

Aquest Nou Protocol de Compres a l'aire lliure que veureu a continuació, es va compartir amb la World Travel & Tourism Council (WTTC) amb la intenció de contribuir a una ràpida recuperació del segment dels viatges i el turisme. Juntament amb el d'Hospitality, han sigut els primers que la WTTC ha presentat dels set que tenen previst desenvolupar.

Protocol de Compres a través del Guest Journey

1 Arribada prèvia i comunicació als partners

- Comunicació del nou Protocol de Compres a les marques i altres partners
- Comunicació a través de la pàgina web, app, canals digitals, xarxes socials i correu electrònic



2 Arribada al Village

- Aforament limitat al Village
- Gestió de l'aparcament
- Control de temperatura
- Codi de conducta per al visitant



3 Serveis

- Navegació digital
- Neteja exhaustiva dels lavabos
- Tancament de les zones de jocs infantils
- Serveis digitals: Roving Concierge, e-Hands-free Shopping, VIP Pass, etc



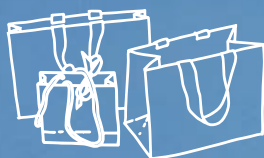
4 Al Village

- Neteja exhaustiva
- Distanciamet social
- Navegació digital
- Gestió de l'accés a les boutiques
- Mascaretes
- Higiene de mans



5 A les boutiques

- Formació dels equips de les marques i de les boutiques
- Control dels productes dins la boutique
- Distanciamet social
- Gestió de l'accés a les boutiques
- Aforament limitat a les boutiques
- Sistemes de pagament contactless
- Protocol de neteja a les boutiques i emproadors
- Mascaretes
- Higiene de mans
- Codi de conducta per a les boutiques



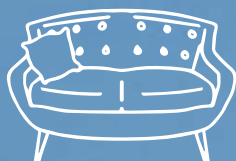
6 Restaurants, cafeteries i quioscs

- Control de la cadena de subministraments
- Manipulació i preparació dels aliments
- Protocol del restaurant
- Mascaretes
- Higiene de mans
- Distanciamet social (interior i exterior, incloent-hi les terrasses)
- Neteja exhaustiva
- Menús digitals
- Gestió de l'accés als restaurants

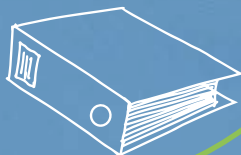


7 Espais privats per a clients

- Estacionament reservat
- Càtering restringit
- Neteja exhaustiva
- Distanciamet social
- Mascaretes
- Higiene de mans
- Serveis digitals: personal shopper, e-Hands-free Shopping, VIP Pass, etc



8 Investigació



9 El nostre personal de les oficines

- Formació dels equips
- Compromís amb la comunitat
- Distanciamet social
- Neteja exhaustiva
- Mascaretes
- Higiene de mans



Protocol de Compres al Village

HORARIS COMERCIALS



- ✓ Els Villages podrien reduir el seu horari comercial durant les primeres fases de la reobertura. Aquest horari s'anirà estenent a mesura que la demanda vagi augmentant.
- ✓ Els horaris comercials seguiran les directrius marcades pel Govern estatal i les autoritats locals.

CONTROL DE TEMPERATURA



- ✓ Tant els visitants com el personal de les boutiques hauran de sotmetre's a aquests controls. El resultat no quedarà enregistrat.
- ✓ Els visitants podran refusar el control de temperatura si no entren al Village.

DISTANCIAMENT SOCIAL I GESTIÓ DE L'ACCÉS A LES BOUTIQUES



- ✓ S'adoptaran les mesures de distanciament social que marquen les autoritats.
- ✓ Les firmes tindran a la seva disposició senyalització, gestionada pels equips dels Village, que servirà per a marcar les mesures de distanciament social.
- ✓ L'equip de retail del Village facilitarà a les marques eines per al control de l'aforament.
- ✓ S'està desenvolupant un nou sistema digital de gestió de l'accés a les boutiques per als visitants.

NAVEGACIÓ DIGITAL



- ✓ Es fomentarà l'ús del mapa digital interactiu del Village entre els visitants, que estarà disponible al web, a l'app o a través d'un codi QR.
- ✓ Els mapes de paper es repartiran només si els visitants els sol·liciten.

FORMACIÓ PROTOCOL DE COMPRES



- ✓ Es requerirà la participació dels equips de les marques en una formació específica sobre el nou Protocol de Compres.

LOGÍSTICA DE LES ENTREGUES



- ✓ Els Villages comunicaran a les marques els nous horaris i procediments d'entrega de mercaderies per assegurar les distàncies que marqui el Govern estatal entre persones.
- ✓ Els Villages facilitaran els horaris amb l'objectiu d'evitar aglomeracions de persones a les àrees de servei. En determinades circumstàncies, els Villages acceptaran reserves per a les entregues.
- ✓ Les caixes i els materials d'embalatge de les entregues hauran de llençar-se l'endemà a la seva recepció. Els Villages compartiran més detalls d'aquest protocol abans de la reobertura.

SERVEIS

Per a assegurar el compliment del nostre Protocol de Compres, els següents serveis quedaran temporalment cancel·lats:



- ✓ Zones de jocs infantils
- ✓ Sala d'oració multiconfessional

Protocol de Compres a la Boutique

DISTANCIAMENT SOCIAL I GESTIÓ DE L'ACCÉS A LES BOUTIQUES



- ✓ Segons les pautes definides pel Govern estatal i les autoritats locals, se sol·licitarà a les marques tenir un aforament limitat de persones a l'interior de la boutique.
- ✓ Es requerirà que les mesures de distanciament social siguin comunicades clarament a l'entrada de la boutique.

NORMES D'HIGIENE



- ✓ Se sol·licitarà a les marques que compleixin tots els protocols establerts en matèria de sanitat dins els seus locals, com ara l'ús de mascaretes o desinfectant de mans per part dels seus empleats.
- ✓ Aquest capítol anirà evolucionant per seguir escrupolosament les guies sobre higiene que vagin indicant les autoritats.
- ✓ Es requerirà a les marques que als lavabos de les boutiques tinguin visible la guia per rentar-se correctament les mans que ha desenvolupat l'Organització Mundial de la Salut.

NORMES DE NETEJA I DESINFECCIÓ



- ✓ Les marques hauran de realitzar una neteja rigorosa de les seves boutiques abans de la reobertura i aplicar els protocols de neteja almenys una vegada cada 24 hores.
- ✓ Les normes seran comunicades per part dels equips del Village abans de la reobertura.
- ✓ Les marques hauran de desinfectar els emprovaradors de les seves boutiques amb regularitat al llarg del dia
- ✓ Els Villages podran oferir a les marques un servei de desinfecció a través de la nebulització que haurà de contractar-se directament amb el proveïdor.
- ✓ Totes les normes dictaminades pel Govern estatal hauran de complir-se escrupolosament.

CAIXA I PROTOCOL DE PAGAMENT



- ✓ Estem treballant amb diferents partners per implementar sistemes de pagament contactless.
- ✓ Recomanarem als visitants utilitzar opcions de pagament sense efectiu i sistemes de pagament contactless sempre que sigui possible. En aquest període, preferim no acceptar pagaments en efectiu.
- ✓ Les VIP Cards del Village (format físic) es convertiran en VIP Passes (format digital).

NOVES MANERES DE VENDRE



- ✓ Estem explorant nous serveis per permetre les compres no presencials a les boutiques.
- ✓ Estem desenvolupant programes virtuals de personal shopper.
- ✓ Formarem a les marques en vendes no presencials i en la gestió de visites a les boutiques amb cita prèvia.
- ✓ Estem desenvolupant programes dirigits a captar clients HNWI (alt poder adquisitiu).