



Enoturismo
Chile

RECOMENDACIONES ENOTURISMO SEGURO

JUNIO 2020





Enoturismo Chile, en colaboración con su gobernanza, ha elaborado el documento **“Recomendaciones Enoturismo Seguro”**, guía de buenas prácticas para el cuidado de las personas y profesionales vinculados al enoturismo a nivel nacional, con el objeto de prevenir y minimizar los riesgos de contagio del Covid-19, en base a las indicaciones de la autoridad sanitaria y la sectorial de turismo.

Estas recomendaciones se conciben como un complemento al protocolo general para el turismo, recientemente publicado por la Subsecretaría de Turismo, (para descargar aquí <http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2020/03/PROTOCOLOCO-CORONAVIRUS-Documento.pdf>) y están especialmente orientadas a las viñas y bodegas que reciben visitas turísticas en Chile. Agrupa sugerencias que han compartido y publicado otros destinos de enoturismo en el mundo y se entiende como un documento en evolución que podrá ser mejorado en base a los aportes o ideas que compartan actores del sector a través del siguiente link <https://forms.gle/iVznJWGmbN1L9aDeA>

LA CRISIS SANITARIA: UNA OPORTUNIDAD PARA UN NUEVO ENOTURISMO

Según variados destinos enoturísticos a nivel internacional, esta crisis sanitaria traerá grandes cambios en el comportamiento de turistas y visitantes locales, siendo el enoturismo, una de las experiencias turísticas que ofrece grandes posibilidades para la realización de actividades de esparcimiento en ambientes seguros y confiables. A continuación, se enumeran las oportunidades del sector enoturístico después de la crisis sanitaria:

- » **Se sugiere generar experiencias adaptadas al visitante local (nacional) ya que estos son los primeros que se saldrán a visitar lugares luego del confinamiento.**
- » **Al finalizar el confinamiento, El visitante preferirá visitar destinos cercanos, no masificados y de contacto con la naturaleza, que ofrezcan opciones de esparcimiento al aire libre, compra de productos locales, sin grandes cadenas logísticas.**
- » **y, privilegiando destinos.**
- » **Habrà preferencia por desplazarse usando auto propio, en grupos pequeños de familiares o amigos, lo que requerirá una personalización del servicio ofrecido.**
- » **Las viñas y bodegas tienen la oportunidad de crear nuevas actividades al aire libre y utilizar al máximo el paisaje vitivinícola.**
- » **Las viñas y bodegas ya cuentan con estrictos protocolos de higiene para la elaboración de vinos, lo que entrega mayor confianza a los visitantes.**
- » **Se intensificará la necesidad de apoyo a los productos locales, donde el vino es un ícono a nivel nacional.**



RECOMENDACIONES Y ACCIONES PREVIAS A LA APERTURA Y RECEPCIÓN DE VISITANTES

RECOMENDACIONES Y ACCIONES PREVIAS A LA APERTURA Y RECEPCIÓN DE VISITANTES

Una viña abierta al turismo es sólo una parte de la experiencia de un turista. Por esta razón es relevante que a nivel de cada destino se trabaje de manera coordinada sobre las medidas adoptadas, procedimientos de emergencia, mantener comunicación fluida con servicios de emergencia y autoridad comunal para contar con información actualizada y fidedigna.

La importancia de la comunicación previa

- » **Utilizar las plataformas de comunicación directa con clientes** (web, redes sociales, videos, tutoriales, código QR o descargable en sitio web de la viña entre otros), para informar de forma cercana y clara como se están preparando para la apertura, que medidas está tomando la empresa para el cuidado de sus equipos y visitantes, recomendaciones generales para la visita, fechas de apertura, entre otros.
- » **Planificar los cambios para superar las expectativas del cliente** y que éste se sienta más seguro y cuidado al momento de concretar la visita.
- » **Incentivar la reserva y pago previo de experiencias/productos a través de su sitio web o canales online**, para evitar el uso de efectivo al momento de la visita. Se propone generar incentivos, descuentos o beneficios por pago anticipado.
- » **Implementar políticas de cancelación flexibles para dar mayor confianza al visitante para la compra previa.**
- » **Informar cuáles serán las obligaciones del visitante para resguardar la seguridad de los trabajadores de la empresa al momento de la visita.** Por ejemplo: portar mascarilla personal, uso de alcohol gel, respetar las distancias y medidas de higiene básicas, no asistir si sospecha de posible contagio, entre otros que estime conveniente cada empresa.

- » **Recomendar no asistir al establecimiento** a clientes que hayan presentado fiebre sobre 37,8° grados, tos, dificultad para respirar, dolor de cabeza, dolor de garganta, durante los últimos catorce días previos a su reserva. Para más información consultar <https://www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/>
- » **Poner a disposición canales de comunicación y mesa de ayuda a los clientes** en el caso que tengan dudas acerca de las medidas de seguridad de futuras visitas, como número telefónico, email, chat o whatsapp.

Preparación de la empresa, instalaciones para recepción de visitantes

- » **Designar un coordinador de riesgos** que garantice la correcta implementación de las recomendaciones y protocolos sanitarios oficiales.
- » **Capacitar los trabajadores y colaboradores** sobre las medidas preventivas implementadas para resguardar la seguridad sanitaria de ellos y visitantes, protocolos generales, medidas sanitarias obligatorias y de responsabilidad de cada visitante, mantener informados sobre la evolución y disposiciones establecidas (nacionales / locales).
- » **Control diario de salud de los trabajadores y proveer todos los elementos para asegurar su protección y correcto uso.**
- » **Adoptar medidas de distanciamiento y uso de espacios** (aforo máximo sugerido: 4 personas por cada 10 m²) y delimitar, de ser posible, el distanciamiento mínimo que deberán respetar los visitantes (cintas de colores, señalética, pantallas informativas, fáciles de interpretar por adultos y niños, etc.).
- » **Adoptar medidas de limpieza determinada por la autoridad sanitaria**, descritas en el protocolo turismo general. Se sugiere revisar/adaptar material de superficies y áreas de contacto para facilitar y mantener rutinas de limpieza y desinfección, considerando el tiempo aproximado que sobrevive el virus según material: aire: 4 hrs, acero inoxidable: 24 hrs, madera: 48 hrs¹
- » **Implementación de puntos de higienización** (alcohol gel) en las distintas secciones en donde los visitantes tendrán interacción (recepción, baños, tienda, recorrido, degustación, etc.).

¹Fuente: http://www.colegiofarmaceutico.cl/images/2020/Archivos_2020/Libro_de_prevencción_del_CORONAVIRUS_traducido_al_espanol.pdf



RECOMENDACIONES Y ACCIONES DURANTE LA APERTURA Y RECEPCIÓN DE VISITANTES

El guía de turismo: protagonista en el recorrido por la viña y bodega

El guía pasará a cumplir un rol fundamental en esta fase y durante el recorrido, informando constantemente sobre las medidas de seguridad sanitaria dispuestas para dar tranquilidad al visitante y disfrutar de su experiencia en la viña. Será la cara visible la empresa y quien dará confianza al visitante de que se está cumpliendo con lo necesario para cuidar su salud e integridad.

SUGERENCIAS:

- » Colaborar en la adaptación de recorridos, contenidos y actividades, así como su preparación general en procesos de guiado, manejo de situaciones, etc.
- » La empresa deberá proveer todo el material de seguridad y capacitar en su correcto uso tanto al guía como al resto de colaboradores en las distintas etapas de la visita. Se recomienda uso de: Mascarilla protectora de boca y nariz, pantalla protectora facial, guantes, y demás protectores que la empresa considere útiles para prevención.
- » La empresa deberá establecer un número máximo de personas para las visitas. Se sugiere que un guía no maneje grupos de más de 10 personas, sin perjuicio que debe considerarse el aforo máximo establecido según tamaño de los espacios de cada viña y bodega.
- » El guía deberá informar a los visitantes de las medidas preventivas y protocolos de seguridad a cumplir dentro de la visita antes de comenzar la experiencia, como:
 - » Uso de la mascarilla es obligatorio durante el recorrido, si el visitante no cuenta con mascarilla la empresa estará obligada a proveer una para resguardo de los visitantes y trabajadores.
 - » Lavado/sanitización de manos previo al inicio del tour y durante éste las veces que sea necesario: antes y después de la manipulación de alimentos, copas o utensilios, según la visita y experiencia enoturística.
 - » Controlar distancia de seguridad sugerida de 1,5 m entre cada turista, durante todo el recorrido.
- » Podrán utilizar sistema de amplificación o micrófono que permita mantener distancia y al mismo tiempo informar sobre los hitos y contenidos de la visita, siempre y cuando el sistema sea de uso personal del guía y no sea usado por otros colaboradores.



MEDIDAS EN EL RECORRIDO TURÍSTICO ESTÁNDAR A UNA VIÑA POR ETAPAS



I. ACCESO A LAS INSTALACIONES DE LA VIÑA



PORTERÍA/
GUARDIA



ESTACIONAMIENTO



BAÑOS



II. RECEPCIÓN



III. RECORRIDO POR VIÑEDO



IV. ÁREA DEGUSTACIÓN O CATAS



V. ÁREA DE VENTA, TIENDA, PAGO Y DESPEDIDA



I. ACCESO A LAS INSTALACIONES DE LA VIÑA



a) Portería/guardia, si corresponde

En acceso (portería, guardia), aplicar protocolo general de seguridad, control y sanitización de acuerdo a medidas específicas implementadas o adoptadas por cada empresa.

SUGERENCIAS	Control de acceso. Identificación de los visitantes e informar brevemente a los visitantes de las medidas preventivas de responsabilidad individual previo al acceso (uso obligatorio de mascarillas, lavado/sanitización frecuente de manos, etc.).	Control de temperatura y de la sintomatología vinculada al Covid-19 (Fiebre sobre 37,8° grados, tos, dificultad para respirar, dolor de cabeza y/o dolor de garganta) antes del ingreso al recinto de uso público.	En caso de detección de fiebre o respuesta positiva a cualquiera de los síntomas, el personal de portería o guardia proporcione una mascarilla protectora al afectado (en caso de que no la esté portando) y que de aviso al encargado de la empresa para la activación del protocolo interno respectivo y proporcionar información al visitante sobre protocolo a seguir. Es importante que tanto en la portería como en la recepción los trabajadores cuenten con información de los servicios de salud a los que puedan ser trasladados (números telefónicos, direcciones y los medios de transportes que podrían prestar el servicio).
	Mantener distancia recomendada y preferir medios digitales para evitar contacto.	Sugerencia de uso de túnel de sanitización o alternativa que pueda ser implementado para sanitización previa al ingreso.	

:



b) Área estacionamiento

Dado que habrá cambios en los formatos de transporte, se estima que se privilegiarán los viajes en grupos seguros y se estima un aumento de visitas en auto particular, por lo que se deberá considerar la redistribución o habilitación de más y nuevos espacios para estacionamiento.



SUGERENCIAS

Redistribuir y/o aumentar espacios de estacionamiento para asegurar distanciamiento social por incremento de viajes en vehículo particular.

Disponer de cartel informativo sobre indicaciones generales de seguridad adoptadas por la viña, para su lectura previo a la visita, en lugar visible (Infografías o similar/ traducción en idiomas).

Delimitar y señalizar vías de circulación y espacios de distanciamiento.

Diferenciar áreas de estacionamiento para el caso del visitantes independientes (parejas, familia pequeña) y los visitantes de grupos.



c) Baños

Los servicios higiénicos cumplirán una labor principal en el autocuidado antes y posterior a la visita, por lo que se debe incluir como pasada “obligatoria” para los visitantes, para el lavado de manos e higiene.



SUGERENCIAS

Incluir visita “obligatoria” a los servicios higiénicos, para el lavado de manos e higiene. Incluir información clara acerca del correcto lavado de manos e higiene para evitar contagios e informar antes del ingreso el aforo máximo.

Adoptar procedimiento de higiene y desinfección periódica/diaria, cada 2 o 3 horas en lugares de alto tránsito y uso, e informar a los visitantes de esto, para su seguridad y confianza.



Disponer de papel higiénico, jabón de manos, alcohol gel, toallas de papel desechables, papelerero con tapa para eliminar material desechable, separado de la basura normal y verificar correcto funcionamiento.

Disminuir manipulación de objetos en el área de servicio, en la medida de lo posible, mediante automatización o sensor de lavamanos, evacuación de excusados, dispensadores de jabón, iluminación y accesos, entre otros.



II. RECEPCIÓN

Se recomienda revisar cual es la capacidad de carga o aforo de visitas de acuerdo con el tamaño de sus instalaciones para gestionar tamaño de grupos y capacidad de guiado, en base a recomendaciones de la autoridad: 4 personas por cada 10 m² (aforo asumible/rentable).



SUGERENCIAS

Disponer en lugar visible y accesible dispensadores de alcohol gel y/u otro desinfectante de manos.

Planificar y programar horarios y tiempos de recorrido acotados.

Informar claramente en un panel o informativo acerca de los tour disponibles, horarios y cupos del día.

Fomentar mecanismos de reservas online con pago electrónico adelantado.

Separar por grupos de visitas de acuerdo a su origen: por unidad familiar, amigos, grupos más grandes.

Se recomienda integrar declaración de salud y registrar procedencia que permita hacer seguimiento en caso de ser necesario.

Se recomienda tener registro previo de todas las personas y digitalizar proceso de recepción, validación o check in (Voucher digital, código Qr o de barras, etc.).

No entregar material impreso, solo información digital.

Disminuir al mínimo el pago en efectivo implementando mecanismos de pago electrónico y sin contacto.



III. RECORRIDO POR VIÑEDO

Los entornos naturales hoy cobran especial relevancia ya que parecen ser el espacio más seguro para ofrecer nuevas y seguras experiencias a los visitantes. En este sentido el enoturismo, las viñas y su entorno, presentan grandes ventajas siendo opciones seguras al momento que se autorice la reapertura de la actividad turística.

EN ESTE NUEVO ESCENARIO, SE HACE NECESARIO:



SUGERENCIAS

Replantear e innovar la actividad de guiado tradicional, agregar valor, modificar las rutinas, recorrido y su relato, privilegiando espacios abiertos y realizando recorridos dinámicos en espacios más acotados.

Habilitar espacios en viñedo, jardines y espacios abiertos como puntos seguros. La recomendación general es aprovechar los recursos disponibles en el entorno como observación de la flora/fauna existente y su interpretación sin necesidad de requerir artículos o acciones que impliquen costos adicionales en su implementación.

Marcar el recorrido del tour, mantener circulación segura.

Prevenir a visitantes de manipular objetos, tapas, griferías, tapones de barricas, señaléticas, etc.

Modificar recorrido hacia área más seguras, según sea el caso y respetar los aforos máximos para cada zona. Revisar espacios pequeños como sala de barricas, cavas de vino o salas de degustación, entre otros.



IV. ÁREA DEGUSTACIÓN O CATAS



SUGERENCIAS

Priorizar espacios al aire libre para esta actividad o recintos que permitan asegurar el distanciamiento seguro, ventilación y limpieza.

Disponer los asientos o lugares para la cata a una distancia mínima de 1,5 a 2 metros definidos para cada persona (no cambiar lugar).

Cubrir los objetos de alto uso, como por ejemplo, copas, bandejas, descorchadores, etc., ya sea usando envases individuales, bolsas herméticas o film plástico, para minimizar la exposición al medio ambiente antes de ser utilizados.

Informar a los visitantes de las medidas de seguridad e higiene para la degustación así como las medidas de la empresa para asegurar la inocuidad de los materiales y alimentos.

Eliminar el estilo comida tipo buffet/picoteo; ofrecer porciones individuales para acompañamiento a la degustación, envasadas o previamente individualizadas para cada persona. Ver información de la regulación de para la atención y manipulación de alimentos oficiales.

Manteles y servilletas podrán ser desechables o cambiarse tras cada uso y ser lavados de forma industrial (60 a 90°C).

Antes y después de cada degustación, limpiar y desinfectar todas las superficies expuestas al contacto con el visitante: mesas, sillas, pisos, picaportes, etc.

Invitar a los visitantes a usar alcohol gel u otro sanitizante antes de ingresar a la sala de degustación.

Evitar la manipulación de objetos y equipos por parte de los visitantes, limitarlo a la persona que conduce la visita.

Disponer copas para la degustación selladas hasta el momento de su uso como de marcadores para cada una de las personas (la copa y marcadores pueden incluirse en la tarifa del tour, para que se asegure su uso personal y cada uno se la lleve).

Lavar y desinfectar toda la vajilla a temperatura de 80°C en el enjuague o habilitar mecanismos de lavado a alta temperaturas como lavavajillas.

Los recipientes para escupir el vino podrán ser de uso individual y desechables. Se recomienda eliminar el uso de escupiteros colectivos y reutilizables.



Se sugiere utilización de botellines o formatos pequeños, si es posible, para evitar pérdida de vino y asegurar que el contenido de las botellas no esté previamente manipulado.

En caso de no poder realizar degustaciones por condiciones de seguridad, espacios o evitar situaciones de riesgo, se recomienda sustituirla por la entrega de vino embotellado a los visitantes para poder realizar la degustación posteriormente a través de medios virtuales (Kit de cata y degustación).



SUGERENCIAS

El guía deberá aplicar procedimiento seguro para degustación como:

- » Antes de comenzar el guía deberá higienizar sus manos, si es posible a la vista de los asistentes.
- » Evitar contacto de las copas con el cuello de la botella
- » Evitar uso de cortagotas
- » No tocar el cuello de la botella ni los utensilios con la mano, usar para esta opción guantes de plástico para la manipulación de estos elementos.
- » El descorche aplicará el procedimiento seguro implementado por cada viña. Ideal que este se realice a la vista de los visitantes en el momento de la degustación o de acuerdo con el criterio de cada viña.



V. ÁREA DE VENTA, TIENDA, PAGO Y DESPEDIDA



Antes de ingresar a tienda informar de aforo máximo y distancia para atención de público.

Para evitar aglomeración, se recomienda generar un circuito de compra, que esté claramente indicado ya sea en el piso como en señalética disponible, demarcando etapas de la compra y distancias entre personas.



Disponer en lugar visible y accesible de alcohol gel u otro desinfectante de manos, tanto para uso del visitante como de la persona que atiende al público para la venta.

Se propone disponer de los artículos en vitrinas cerradas o fuera del alcance o manipulación del visitante para evitar contaminación cruzada, con la información de etiqueta y precios de forma visible.



Habilitar pago electrónico, transferencias o mecanismos que permitan disminuir al mínimo el pago en efectivo.

Establecer y ejecutar protocolos de higienización permanente, como por ejemplo entre cada transacción con cliente, se realizará una desinfección de manos (pago, entrega de artículos, etc.)



Incentivar el uso de baños para sanitización y lavado de manos al llegar y antes de retirarse del lugar.

Habilitar papelerero con tapa automática o de fácil apertura (con pedal) para eliminar material desechable, separado de la basura normal.



Habilitar sistema de venta con entrega de productos al término del recorrido. Generar pedido por parte del visitante, pago y luego se entrega en caja sellada en lugar distinto del pago a nombre del cliente para su retiro.

SUGERENCIAS



RECOMENDACIONES Y ACCIONES POSTERIORES A LA VISITA

La acción de post venta es relevante en todo tipo venta de servicios y productos, y sobre todo, genera la oportunidad de fidelización del cliente para la actividad turística, en especial para el enoturismo, en donde uno de los principales objetivos de las viñas y bodegas es posicionar la marca y generar nuevas ventas de productos a los visitantes, ya sea a través de ofertas o de clubes de vinos.

ALGUNAS DE LAS ACCIONES DE POST VENTA Y FIDELIZACIÓN QUE SE PUEDEN REALIZAR SON LAS SIGUIENTES:

- » Envíos de encuestas de satisfacción acerca de la visita y experiencia in situ.
- » Activación de promociones y descuentos luego de haber realizado la visita a la viña.
- » Continuar la relación con el visitante a través de envíos periódicos de información de vinos, ofertas, eventos online de la viña, material didáctico y educativo sobre vinos, entre otros.
- » Enviar invitaciones a eventos especiales organizados por la viña, resguardando que sean eventos acotados y boutique (no masivos), tanto en la viña como en lugares cercanos en la ciudad (Bares, restaurantes, entre otros).



**ALGUNAS
FUENTES
UTILIZADAS**

<http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2020/03/PROTOCOLOCO-CORONAVIRUS-Documento.pdf>

<http://www.bodegasdeargentina.org/ProtocoloEnoturismoCOVID/>

<https://www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/>

Enoturismo
Chile



www.enoturismochile.cl