

STEP
1

SAFETY/SECURITY
800.392.6677

WHEN DO I USE THE SAFETY/SECURITY HOTLINE?

To report any safety and security issues, such as crime, property damage and/or shut down, guest injury or fatality, or any other issues threatening safety or operations.

Be prepared with the following information:

- A short description of what has occurred (a fire, a robbery, etc.)
- Your name, property location name and number
- Telephone number where you can be reached
- Whether media are on-site as a result of a safety/security issue

A representative from the safety/security hotline will provide you with a case number and forward the information you provided to the appropriate channels for immediate attention.

PASO
1

SEGURIDAD
800.392.6677

¿CUANDO USO LA LÍNEA DIRECTA DE SEGURIDAD?

Para reportar cualquier caso de seguridad como un crimen, daño a la propiedad, fatality, herida de un huésped o cualquier otro problema de seguridad.

Esté preparado con la siguiente información:

- Una descripción breve de lo que ha ocurrido (un fuego, robo, etc.)
- Su nombre, la localidad y el número de su propiedad
- Número de teléfono donde se puede localizar
- Si se encuentra un miembro de la prensa en la propiedad debido al caso de seguridad

STEP
2

MEDIA/PRESS
888.242.7980

WHEN DO I USE THE MEDIA/PRESS HOTLINE?

- When the press are on-site for any reason, including requesting an interview, asking to film or photograph the property, or seeking any information
- When the press wants you to comment on an occurrence
- When the media wants to speak with a company spokesperson

If media is on property, a representative from the Public Relations Department will contact you immediately. If an interview is requested, a representative from the media/press hotline will forward the information you provide to a company spokesperson to ensure a speedy response time to press inquiries.

PASO
2

PRENSA
888.242.7980

¿CUANDO USO LA LÍNEA DIRECTA DE PRENSA?

- Cuando un miembro de la prensa se encuentre en la propiedad solicitando una entrevista, tratando de filmar o fotografiar la propiedad o solicitando cualquier otra clase de información
- Cuando un miembro de la prensa le pida un comentario sobre un caso de seguridad
- Cuando un miembro de la prensa le pida hablar con un representante de la compañía

Si un miembro de la prensa se encuentra en su propiedad, un representante del departamento de relaciones públicas le llamará inmediatamente. Si se ha solicitado una entrevista, un representante de la línea de prensa mandará su información a un representante del departamento de relaciones públicas para asegurar una respuesta rápida a cualquier pregunta de la prensa.



GUEST
?S

GUEST RELATIONS
800.557.3435

WHEN DO I USE THE GUEST RELATIONS HOTLINE?

You should make every effort to resolve guest issues at the property. If you are unable to do so at the property level, either contact your Area Manager, in private, to help resolve the issue or refer guests to the guest relations hotline.

?S del
HUÉSPED

RELACIONES DE HUÉSPED
800.557.3435

¿CUANDO USO LA LINEA DIRECTA DE RELACIONES DE HUESPED?

Debe tratar de resolver asuntos de sus huéspedes en su propiedad. Si no es posible resolver el caso al nivel de la propiedad, llame a su gerente de área en privado para resolver el caso o puede referir al huésped a la línea directa de relaciones de huésped.

HOTLINE NUMBERS
AVAILABLE 24 HOURS

LÍNEAS DIRECTAS
DISPONIBLES A LAS 24 HORAS

