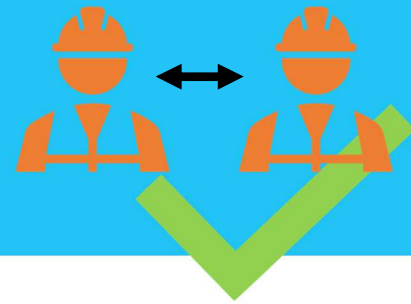


## Informacje dla hurtowni i sklepów instalacyjnych w dobie Koronawirusa

Realizowanie bieżących zamówień może być bezpieczne!

Zapewnij swoim klientom bezpieczne zakupy, wprowadzając odpowiednie środki bezpieczeństwa



### Informacje dla hurtowni i sklepów instalacyjnych

W związku z rozprzestrzenianiem się koronawirusa, który jest wirusem nowego rodzaju, należy zachowywać środki ostrożności wymagane w postępowaniu z klientami aby zapewnić możliwie maksymalne bezpieczeństwo i ochronę zdrowia.

Firmy handlowe mają szczególną rolę do odegrania w obecnej sytuacji ponieważ są ogniwem pośrednim w łańcuchu dostaw pomiędzy producentami a instalatorami. Wdrożenie wielu działań oraz procedur wewnętrznych, mających na celu ochronę pracowników oraz kontynuację i zabezpieczenie biznesu jest, w obecnej sytuacji, dla producentów urządzeń i elementów grzewczych priorytetem. Konieczna jest dbałość też o bezpieczną obsługę klientów, poprzez zachowanie wszelkich środków ostrożności i higieny w celu zapewnienia swoim klientom dokonania bezpiecznych zakupów.

#### Zachęć odbiorców do korzystania z rozwiązań niewymagających wizyt w placówce:

- przenieś bezpośredni kontakt z klientem na platformy obsługi zdalnej a realizację spotkań z dostawcami wyłącznie za pośrednictwem, wideokonferencji, telefonu czy E-mailowo
- Ogranicz lub całkowicie zrezygnuj z kontaktu bezpośredniego z przedstawicielami dostawców

#### Jeśli jednak sytuacja wymaga wizyty klienta zachowaj poniższe środki ostrożności:

- Zapewnij swoim klientom możliwość skorzystania ze środków higienicznych (żele lub płyny antybakteryjne, ew. maski i rękawiczki ochronne)
- Pracownicy powinni używać jednorazowych rękawiczek i masek ochronnych
- Z zasady nie podajemy rąk, podczas powitania i pożegnania, klientom i współpracownikom (uśmiech całkowicie wystarczy)
- Stosuj zasadę utrzymywania odległości 2 metrów od innych osób - w punktach obsługi klienta należy wdrożyć zasady separacji, mające zapewnić bezpieczną odległość dla klientów i pracowników



- Zadbaj o to, aby klienci wchodzili do jednego pomieszczenia pojedynczo,
- Zachęcaj swoich klientów do płatności bezgotówkowych
- Zagwarantuj bezpieczny dostęp do terminala płatniczego (przy zachowaniu odpowiedniej odległości) i dezynfekuj terminal po każdym kliencie
- Miejsca do których mają dostęp osoby z zewnątrz firmy powinny być w miarę możliwości dezynfekowane po każdorazowym kontakcie fizycznym
- Wszystkie osoby z objawami chorobowymi (kaszel, katar itp.) powinny być proszone o opuszczenie punktu obsługi klienta
- Przygotuj odbiór zamówienia przed przyjazdem klienta tak, aby maksymalnie skrócić jego pobyt na terenie firmy
- W miarę możliwości zorganizuj salę obsługi wirtualnej

## Organizacyjne:

- Pracowników którzy nie są niezbędni do funkcjonowania firmy na miejscu, powinni być oddelegowani do pracy zdalnej,
- Pracownicy którzy nie mogą wykonywać pracy w trybie zdalnym należy przeszkolić z zasad bezpieczeństwa w czasie epidemii oraz wyposażyć w niezbędne środki higieniczne (żele lub płyny antybakteryjne, ew. maski i rękawiczki ochronne)
- Należy umieścić w pomieszczeniach sanitarnych, technicznych, magazynowych informacje o podstawowych zasadach profilaktyki zakażeń koronawirusem
- W miarę możliwości należy monitorować czy dany pracownik czy współpracownik w ciągu ostatnich 14 dni przebywał w rejonach wysokiego ryzyka występowania koronawirusa lub miał kontakt z osobą zarażoną COVID-19, chorą lub poddaną kwarantannie jak również czy ma objawy typu: kaszel, trudności w oddychaniu, gorączkę, złe samopoczucie itp.
- Przeorganizuj miejsca pracy tak, aby pracownicy w miarę możliwości zachowywali bezpieczną odległość 2 m od siebie.

Sprzedawcy oraz klienci powinni stosować się także do przestrzegania zalecanych przez Ministerstwo Zdrowia środków.

Więcej informacji: *Ministerstwo Zdrowia Główny Inspektorat Sanitarny*

