ASSOCIAÇÃO COMERCIAL
São Paulo

SUGESTÕES PARA RETOMAR AS ATIVIDADES COMERCIAIS E DE PRESTADORES DE SERVIÇO COM PROTOCOLOS MÍNIMOS PARA RECEBER O CLIENTE DE FORMA SEGURA E RESPONSÁVEL

1 **TER COMO PRINCÍPIO A REDUÇÃO DA DENSIDADE OCUPACIONAL DOS AMBIENTES DE TRABALHO EM ATÉ 35%;**

2 **EVITAR ABRIR OS ESTABELECIMENTOS NOS HORÁRIOS DE PICO ONDE OS SISTEMAS DE TRANSPORTES PUBLICOS ESTEJAM MAIS OCUPADOS OU UTILIZADOS;**

3 **USO OBRIGATÓRIO DE MÁSCARAS POR TODOS OS FUNCIONÁRIOS E CLIENTES;**

4 **DISPONIBILIZAR ÁLCOOL EM GEL 70% PARA USO OBRIGATÓRIO PARA HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS;**

5 **DEIXAR EM EVIDÊNCIA INDICAÇÃO DE DISTANCIAMENTO MÍNIMO DE 1,50m ENTRE AS PESSOAS;**

6 **MANTER TODAS AS ÁREAS COMUNS AREJADAS COM ABERTURA DAS PORTAS E JANELAS;**

7 **HIGIENIZAR, COM FREQUÊNCIA, AS ÁREAS COMUNS BEM COMO OS SANITÁRIOS;**

8 **PRESERVAR OS GRUPOS DE RISCO EM LOCAIS ADEQUADOS E APROPRIADOS.**

DO ISOLAMENTO AO DISTANCIAMENTO SOCIAL

PROPOSTA DE REABERTURA GRADUAL DO COMÉRCIO

LS comunicação

ASSOCIAÇÃO COMERCIAL
São Paulo

Prezadas e prezados associados.

A ACSP – Associação Comercial de São Paulo preparou esta cartilha para orientar você na retomada das atividades econômicas, com informações indispensáveis para o setor de comércio e serviços.

Nessa fase em que os estabelecimentos comerciais reabrem as portas gradualmente, a ACSP, que atua através das suas 15 Sedes Distritais em todas as regiões da cidade, estará ao lado dos empresários oferecendo informações e orientações para o retorno dos negócios ocorrer com segurança, dentro das normas sanitárias.

Esta cartilha contém informações oficiais do governo do Estado de São Paulo e importantes orientações para que você esteja preparado para a reabertura.

É fundamental que todos os comerciantes entendam a seriedade do momento e que cumpram todos os protocolos. Juntos, vamos superar essa fase.

LEIA COM ATENÇÃO!

Precisamos seguir todas as determinações legais e, ao mesmo tempo, garantir a permanência da atividade do comércio, sem prejuízo à saúde pública e à sociedade.

Alfredo Cotait Neto
PRESIDENTE

O sucesso nos negócios e a saúde andam juntos

Vamos retomar as atividades econômicas e reabrir nossos negócios respeitando o calendário e as orientações do Poder Público.

Como o sucesso nos negócios e a saúde andam juntos, preparamos esta cartilha com orientações indispensáveis nesta fase onde, gradualmente, os estabelecimentos comerciais reabrem as portas.

Os cuidados com segurança e saúde envolvem:

1. Atenção especial para os **colaboradores** que são o cartão de visita do seu negócio;
2. Cuidado redobrado com os **clientes**, principais responsáveis pelo êxito do seu empreendimento;
3. Preparação interna do **espaço e organização** do fluxo de clientes no sentido de garantir os protocolos de saúde e higiene;

Distanciamento social com responsabilidade

É importante entender o que é distanciamento social.

O isolamento é uma medida de saúde pública usada para impedir a propagação de doenças. Envolve separar uma pessoa que já está infectada com a doença do restante da sociedade.

O distanciamento social não exige necessariamente que você fique em um lugar, apenas que fique em distância recomendada de outras pessoas. Envolve evitar multidões e permanecer a pelo menos um metro e meio de distância de outros.

A abertura do comércio é uma medida que faz parte do distanciamento social.

Mas lembre-se, estamos num novo momento. O cuidado deve ser total e absoluto.

Seu cliente deve se sentir seguro

Neste ambiente sensível de combate ao Covid-19, a vida é um valor inegociável. Mobilizar seus colaboradores para adoção das medidas de saúde e engajá-los faz a diferença.

Assim o empreendedor precisa orientar e estar engajado na campanha contra o coronavírus.

Adote todas as medidas de higiene e reforce a limpeza. Isso fará com que o cliente perceba que seu estabelecimento é o seguro.

LEIA COM ATENÇÃO!

Além do sorriso e da gentileza, o cliente quer hoje proteção e segurança. Ele deseja que o comércio onde faz compras adote as recomendações de saúde.

Medidas para o colaborador

Todo colaborador deve higienizar os sapatos antes de entrar no estabelecimento (veja na página 21 a solução que deve ser fornecida).

Todo colaborador deve usar máscara o tempo inteiro.

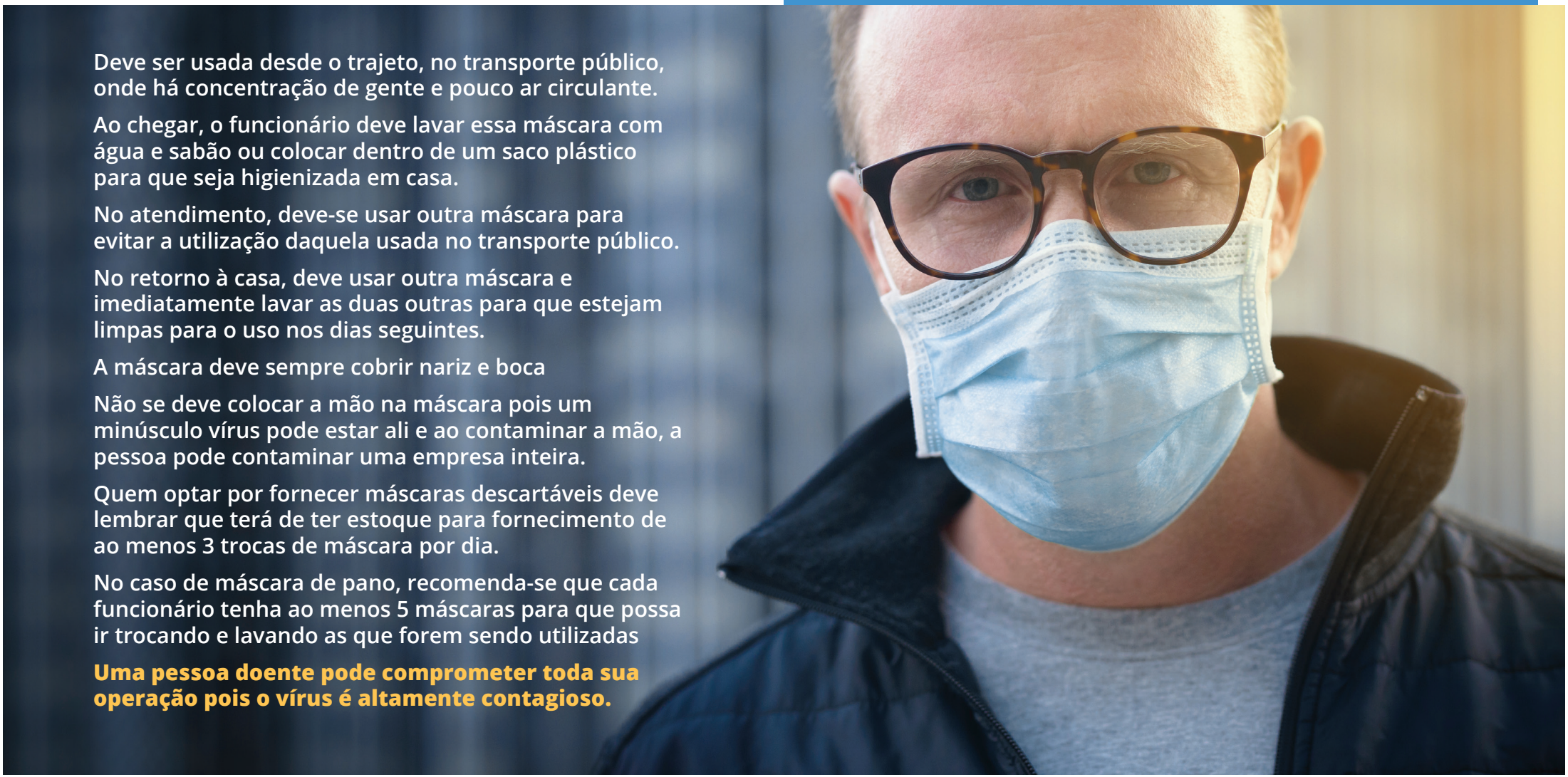
Tenha uma pessoa extra para limpar o estabelecimento durante o dia. Além da garantir a segurança sua e de seus colaboradores, você diminui a possível circulação de vírus no ambiente.

Reúna seus colaboradores e funcionários e explique em detalhes como devem proceder

1. Usar máscaras que cubram o nariz e a boca e removê-la corretamente.
2. A retirada da máscara deve ocorrer pela lateral, removendo elástico ou corda que envolvem orelhas.
3. Ao colocar as mãos na máscara, é preciso higieniza-las imediatamente.
4. Higienizar as mãos a cada atendimento, preferencialmente, na frente do cliente.
5. Todas as as embalagens para transporte também devem ser devidamente higienizadas.
6. Na entrega de produtos, além da máscara, use com segurança álcool em gel e limpe as máquinas de cartões. Essas demonstrações de respeito ao cliente serão, daqui em diante, cada vez mais apreciadas.
7. Ao receber pagamento cobrir as máquinas e dispositivos com plástico.
8. Orientar filas respeitando rigorosamente o distanciamento.
9. Faça marcações do lado de fora, na calçada, observando a distância de um metro e meio entre elas.
10. Mantenha um colaborador do lado de fora da loja, organizando a entrada.
11. Estabeleça três horários por dia para a lavagem das mãos e relembre o colaborador.
12. Oriente o empregado a comunicar quaisquer sintomas de Covid-19.
13. Mantenha lenços de papel e sacos de lixo próximo aos locais de trabalho dos colaboradores e oriente o uso no caso de tosse ou espirro.
14. Ele deve jogar o lenço fora, num saco de lixo, imediatamente após espirrar e tossir e depois, lavar as mãos.
15. Não usar ou fornecer lenços de pano, pois são multiplicadores de bactérias, fungos e vírus.

Máscaras: modo de usar

Todos devem usar máscaras e, preferencialmente, roupas de manga comprida. As mulheres devem, além disso, prender o cabelo comprido e evitar anéis e brincos.



Deve ser usada desde o trajeto, no transporte público, onde há concentração de gente e pouco ar circulante.

Ao chegar, o funcionário deve lavar essa máscara com água e sabão ou colocar dentro de um saco plástico para que seja higienizada em casa.

No atendimento, deve-se usar outra máscara para evitar a utilização daquela usada no transporte público.

No retorno à casa, deve usar outra máscara e imediatamente lavar as duas outras para que estejam limpas para o uso nos dias seguintes.

A máscara deve sempre cobrir nariz e boca

Não se deve colocar a mão na máscara pois um minúsculo vírus pode estar ali e ao contaminar a mão, a pessoa pode contaminar uma empresa inteira.

Quem optar por fornecer máscaras descartáveis deve lembrar que terá de ter estoque para fornecimento de ao menos 3 trocas de máscara por dia.

No caso de máscara de pano, recomenda-se que cada funcionário tenha ao menos 5 máscaras para que possa ir trocando e lavando as que forem sendo utilizadas

Uma pessoa doente pode comprometer toda sua operação pois o vírus é altamente contagioso.

Organização do espaço interno

Não faça promoções que causem aglomerações.

Limite a permanência de pessoas a 35% da capacidade do estabelecimento, mesmo em áreas externas ou abertas.

Organize o distanciamento social da força de trabalho no balcão de vendas e atendimento.

Se houver condições, organize um fluxo para entrada de clientes e outro para a saída.

Evite o ar-condicionado, deixando portas e janelas abertas para criar formas de aumentar ventilação.

Cuidado redobrado com áreas comuns, refeitórios, cozinhas: cada colaborador deve usar, lavar e guardar em seguida utensílios como copos, talheres, etc.

Limpeza redobrada nos banheiros. O vírus é invisível e uma pessoa sem sintomas pode estar contaminada.

Lojas com áreas superiores a 400 m^2 poderão funcionar, desde que isolem a área remanescente com tapume e divisória. Assim, pode-se garantir a redução da densidade ocupacional em estabelecimentos de grande porte.

Não permita aglomerações. Faça marcações internas na área do caixa.

Se o estabelecimento tiver corredores estreitos, fixar comunicado informando que os consumidores devem respeitar o distanciamento.

Organize sua equipe

Nem todos precisam chegar ao mesmo tempo.

Reduza pela metade o horário de funcionamento.

Crie horários escalonados para cada tipo de setor, diminuindo a pressão sobre o transporte público e reduzindo as aglomerações.

Isso ajuda na divisão dos horários de almoço e lanche.

Adote termômetros digitais à distância para medição de temperatura dos funcionários.

Informe os clientes sobre o procedimento que está adotando.

Explique ao cliente que o uso de máscara é obrigatório, tenha máscaras para oferecer caso seja necessário e não permita que entrem sem ela.

Ofereça álcool em gel 70% na entrada no estabelecimento e também nos locais de pagamento. **Cuidado, esse produto é inflamável!**

Ofereça também produtos de limpeza para os clientes fazerem a higiene de cestas, carrinhos e sacolas, ou higienizar estes itens a cada uso.

Diga a todos que está adotando as normas: inclusive aos comerciantes da sua rua

Acreditamos que a etiqueta social e o atendimento serão alterados por muito tempo. Sugerimos que tais cuidados sejam adotados como padrão para evitar disseminação de outros vírus, além do Covid-19.

Exija que seu colaborador respeite todos os protocolos, fiscalize o comerciante ao lado.

Se todos colaborarem, a pandemia será vencida rapidamente. **Mas se há quebras de protocolos, os riscos são para todos.**

LEIA COM ATENÇÃO!

É o momento em que todos precisam estar unidos. Se o comerciante ao seu lado não segue os protocolos, fale com o proprietário, explique. Em último caso, procure as autoridades.

Cative seu cliente e se organize

Um dos desafios atualmente é continuar com as atividades em dia. Muita gente pode estar precisando de seu produto ou serviço e simplesmente não encontrá-lo.

Por isso, você deve:

Colocar na porta do estabelecimento um telefone para atendimento via delivery ou drive thru. E manter uma pessoa acompanhando cada solicitação. Evitar aglomeração na entrega.

Estimular o atendimento pelo seu site, WhatsApp ou pelas redes sociais.

Alterar seu site, informando que está atendendo por telefone. Peça alteração no Google também de modo que ao encontrar seu estabelecimento, ele conste como “aberto” e de novo, fique ligado no telefone que ofereceu como alternativa.

A reabertura é uma boa oportunidade de atualizar seu negócio

Contatos: a cada ligação recebida, salve o nome e o telefone da pessoa. Este cadastro é fundamental para os negócios. **Diariamente ou uma vez por semana, envie um WhatsApp** informando os itens disponíveis.

Busque em seus contatos, cartões de visitas e celulares e **comece a fazer um mailing de seus clientes**. Entre em contato com eles, diga que está atendendo e explique que seus produtos ou serviços estão disponíveis e que você está seguindo todas as regras de segurança.

Entrega: o ideal é que você tenha um entregador seu, para garantir o atendimento eficiente. Caso não seja possível, utilize os apps de entrega ou faça parcerias. **Você precisa atender o cliente, seja do jeito que for.**

Redes Sociais: se você já faz vendas pelas redes, lembre-se de manter o acompanhamento das mensagens por lá. Caso ainda não utilize, agora é a hora de **buscar auxílio para aprender a utilizar essas mídias**.

Faça eventos online: se você é dono de um restaurante, faça um live ensinando uma receita; se é psicólogo, faça uma live falando sobre as angústias do momento; se tem uma mecânica, explique os problemas que o carro parado pode ter e assim por diante. **Seja criativo, compartilhe seu conhecimento e seja lembrado.** É a forma das pessoas terem você e seu negócio em mente.

Itens de higiene indispensáveis na reabertura

As principais opções para higienização rápida e eficiente no comércio são: álcool em gel ou líquido 70% ou água sanitária diluída.

O álcool-gel nem sempre está sendo fácil de encontrar. A opção é uma receita certificada pelo **Conselho Nacional de Química** para higienizar mãos e superfícies, totalmente eficiente para matar o Covid-19.

Faça sempre faça a entrega de produtos com os equipamentos de proteção. O consumidor precisa sentir segurança, quem estiver mais preparado, será notado.

Receita para matar vírus e bactérias

Mantenha sempre no estabelecimento esta solução. Ela pode ser usada nas mãos com borrifador, nos balcões, chaves, maçanetas, embalagens e limpeza geral.

Por ser uma receita de baixo custo, orientamos que seja fartamente utilizada e oferecida. A cada atendimento, o colaborador pode borrifar essa solução nas mãos.

Deixe um frasco com borrifador com a solução de água sanitária e água em todos os postos de trabalho, no caixa, na entrada do estabelecimento e estimule o uso por todos: clientes e colaboradores.

Oriente os funcionários a borrifarem o preparado nas superfícies, deixe agir por 20 segundos (cantar duas vezes: parabéns para você, nesta data querida, muitas felicidades, muitos anos de vida).

Deixe um pano ou rolo de papel toalha em cada posto de trabalho para ajudar na limpeza.

A maioria das pessoas não terá nenhum problema no contato com essa solução diluída para higienização das mãos, mas o uso constante pode levar ao ressecamento da pele. Se quiser, ao lado da solução, ofereça um hidratante de mãos.

Como fazer:

Dilua uma parte de água sanitária para outras 19 partes de água. Ou seja, se colocar um copinho para café de água sanitária, coloque outros 19 copinhos com água.

Não deixe o frasco exposto à luz, guarde em lugar fresco, dentro de um armário e somente retire no momento que for utilizar!

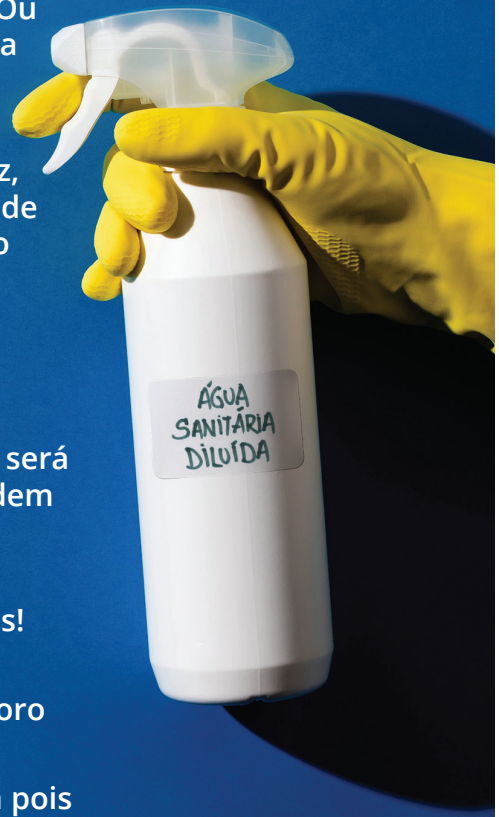
Identifique o frasco com o nome “Água Sanitária Diluída”.

Faça isso, pois nem o cheiro característico da água sanitária será notado e sem identificação, podem ocorrer acidentes.

Essa solução é fatal para o coronavírus de 15 a 20 segundos!

A água sanitária deve ter concentração de princípio de cloro ativo de 2 a 2,5%.

Não adianta você utilizá-la pura pois o que leva a morte dos organismos é a mistura correta de água sanitária (1 porção) com água normal (19 porções), conforme a receita acima.



Na chegada e saída de funcionários

Ainda se sabe pouco sobre o Covid-19, no entanto, os especialistas têm relacionado as formas mais violentas da doença à maior carga viral. Isso significa que quanto mais vírus uma pessoa teve acesso, mais séria será a sua doença.

Capriche na limpeza! Inclusive nos calçados.

E lembre-se: a saúde e o sucesso nos negócios andam juntos!

Você Não Está Sozinho

A ACSP-Associação Comercial de São Paulo está presente em todas as regiões da cidade de São Paulo, por meio de suas 15 distritais, espalhadas pelas regiões Norte, Nordeste, Noroeste, Sul, Sudeste, Sudoeste, Centro-Sul, Centro, Mooca, Tatuapé, Penha, São Miguel, Ipiranga, Oeste e Pinheiros.

Se você já é associado, entre em contato com a sua distrital e busque por informações.

Vamos superar juntos!

Fazemos rodadas de negócio virtuais, troca de experiência, treinamentos entre outros.

E se você não faz parte da nossa rede, o momento é agora.Procure a distrital mais perto de você.

Acesse
acsp.com.br

Ligue
(11) 3180-3737

Associe-se!

Nosso Compromisso É Com Você

ASSOCIAÇÃO COMERCIAL
São Paulo

LS comunicação