

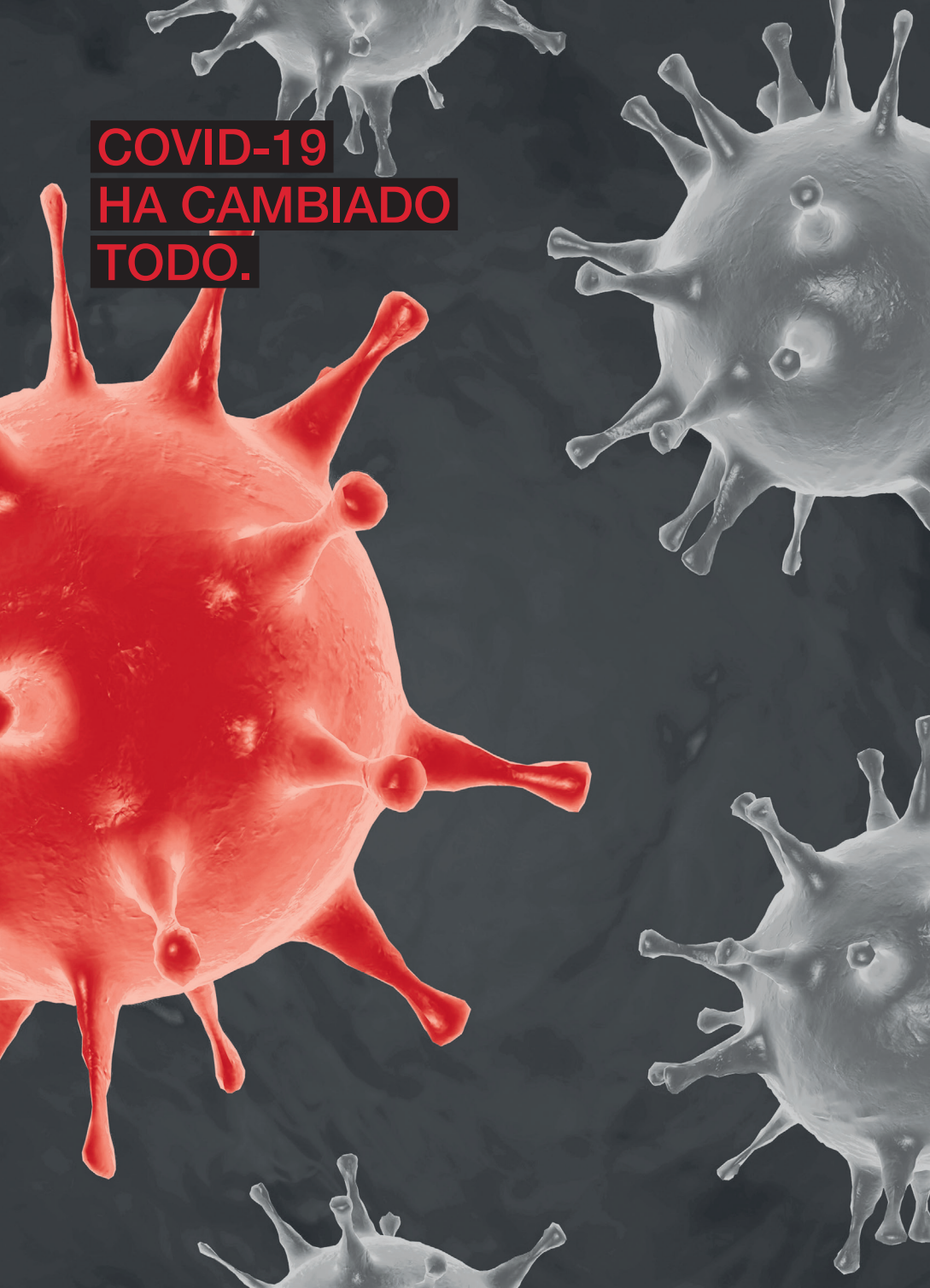


GLORY

VOLVIENDO AL NEGOCIO EN EL CONTEXTO COVID-19

– Guía para minoristas

OPEN



COVID-19 HA CAMBIADO TODO.

COVID-19 ha presentado retos inconmensurables al sector minorista. Sin la agilidad y la dedicación de los múltiples minoristas en todo el mundo, muchos países habrían tenido dificultades para abrirse camino durante la pandemia y proporcionar bienes esenciales al público. La presencia de minoristas fuera del sector de alimentación ha disminuido significativamente debido a las medidas de emergencia y al cierre obligatorio de establecimientos.

A medida que avanzamos hacia la próxima fase de respuesta a la pandemia, es importante que tenga planes claros para reabrir sus tiendas. Planes que minimicen el riesgo de transmisión de COVID-19 para sus clientes y empleados.

Esta guía ofrece consejos extraídos de gobiernos y organizaciones sanitarias, así como de los muchos años de experiencia de GLORY trabajando con minoristas de todo el mundo. Establece los pasos que debe tener en cuenta a medida que los comercios minoristas comienzan a reabrir, así como a largo plazo, hasta que se encuentre una solución contra el virus COVID-19.

El sector minorista no puede recuperarse por sí solo. Trabajando con sus empleados y clientes para garantizar que se toman las precauciones apropiadas, superaremos el virus y aceleraremos el camino hacia la recuperación.

La capacidad del sector minorista para implementar los cambios necesarios mostrará claramente a todos lo en serio que nos estamos tomando la pandemia COVID-19, así como la salud y el bienestar de los clientes y empleados.

A medida que los gobiernos comienzan a levantar las restricciones impuestas a las empresas y a los consumidores de todo el mundo, es importante estar preparado para equilibrar lo que funcionó antes de la pandemia, con lo que debe suceder para tener éxito en el futuro.

1.0

DISTANCIAMIENTO SOCIAL.

Cualquier espacio interior donde las personas se reúnan representa un riesgo, siendo los establecimientos minoristas un claro ejemplo. Es importante considerar el distanciamiento social de manera integral, tanto para clientes como para empleados. Desde gestionar la cantidad de clientes en su establecimiento en cualquier momento y cómo se mueven en sus instalaciones, hasta hacer cola para pagar y el punto de venta en sí. ¿Cómo puede adaptar, no solo el espacio físico, sino también sus procesos para facilitar el distanciamiento? Cada establecimiento es único y, aunque el reto de mantener seguros a sus clientes y al personal es el mismo, las soluciones serán diferentes.

PASOS A CONSIDERAR:

- Revisar el diseño de su establecimiento y considerar si es posible realizar ajustes para facilitar la circulación por la tienda, p. ej. espacio entre pasillos.
- Donde esté permitido, marcar claramente las áreas de espera para clientes fuera de la tienda.
- Limitar el número de personas permitidas en el establecimiento en cualquier momento; si es posible, hacer que un miembro del personal avise a los clientes cuando sea seguro entrar a la tienda.
- Diseñar y marcar claramente un sistema unidireccional para los clientes a través de su tienda.
- Permitir que los clientes que aún están comprando puedan mantener las normas de distanciamiento social de aquellos que están haciendo cola.
- Asegurar que la zona en la que se espera que los clientes hagan cola este claramente marcada, incluyendo los indicadores de distancia de seguridad en el suelo.
- Cuando sea práctico, crear pantallas físicas entre clientes y empleados en el punto de venta.
- Modificar la disposición de la línea de cajas, si hay más de una, para habilitar una distancia de seguridad entre los cajeros.



2.0

PERSONAL.

Sus empleados son, literalmente, la cara de su establecimiento. Serán fundamentales para la recuperación con éxito de las ventas. Han pasado por el mismo período de incertidumbre y confusión que usted y su empresa han tenido. Al igual que su negocio, están regresando a trabajar a una realidad donde el entorno y las expectativas han cambiado.



PASOS A CONSIDERAR:

- Si ha tenido que despedir a empleados, es importante mantenerse en contacto. Manténgalos informados sobre sus planes de reapertura para evitar que sus mejores empleados se vayan a otras empresas.
- Cuando haya cambiado procesos o introducido otros nuevos como resultado de la pandemia, tómese tiempo para explicar claramente lo que se espera de ellos.
- Si está proporcionando equipos de protección individual (EPIs) a sus empleados, asegúrese de que entiendan cómo usarlo adecuadamente, p. ej. frecuencia de cambio de los guantes, cómo usar las mascarillas correctamente, etc.
- Bríndeles la oportunidad de exponer cualquier inquietud que puedan tener sobre su seguridad al regresar al trabajo.
- Facilite orientación sobre cómo lidiar con situaciones difíciles (por ejemplo, clientes que no guardan el distanciamiento social) manteniendo, a la vez, una interacción positiva con el cliente.
- Recuerde al personal que no deben ir a trabajar si ellos o alguien en su domicilio tiene síntomas de COVID-19.
- Tenga definido un proceso claro para notificar a los jefes en caso de que uno de sus empleados dé positivo en el test del virus.

3.0

LIMPIEZA E HIGIENE.

Minimizar el riesgo de transmisión de COVID-19 requiere los más altos estándares de limpieza e higiene. Uno de los principales vectores de transmisión es tocar superficies y después tocarse la boca, la nariz o los ojos. Para mitigar estos riesgos, es esencial extremar las medidas de higiene en su establecimiento.



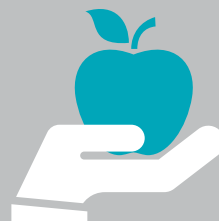
PASOS A CONSIDERAR:



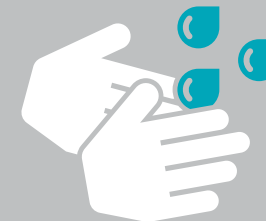
Siempre que sea posible, facilite desinfectante de manos en lugares apropiados y visibles, tanto para el personal como para los clientes.



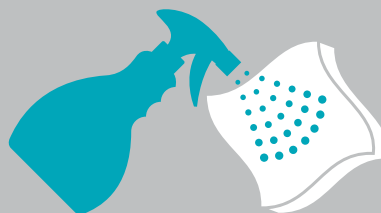
Implemente rutinas de limpieza frecuentes para las superficies que los clientes suelen tocar más, p. ej. picaportes, cestas/carros de la compra, tiradores de puertas, mostradores, etc.



Sugiera a los clientes que solo toquen aquellos productos que pretenden comprar.



Incite a los empleados a lavarse las manos durante, al menos, 20 segundos a intervalos regulares.



Proporcione materiales de limpieza adecuados que permitan al personal limpiar las cajas y los lectores de tarjetas con regularidad.



Recuerde al personal no compartir artículos, por ejemplo, bolígrafos o cuadernos.

4.0

RECEPCIÓN DE MATERIAL.

Al recibir mercancía, es importante considerar la implementación de medidas para limitar la transmisión del virus y, al mismo tiempo, garantizar que el proceso de entrega no se ralentice significativamente o sea perjudicial para la operativa de su establecimiento.



PASOS A CONSIDERAR:

- Implementar un servicio de entrega sin contacto o de contacto limitado, para mantener el distanciamiento social en todo momento.
- Si es posible, programar las entregas para cuando el establecimiento esté cerrado o bien cerrarlo para recibir dichas entregas.
- Para minimizar las aglomeraciones en el establecimiento, en la medida de lo posible, reponer los productos en las estanterías cuando la tienda esté cerrada.

5.0

OTRAS CONSIDERACIONES.

En estos tiempos tan complejos, concretamente a medida que los minoristas comienzan a reabrir sus negocios, es importante pensar en aquellos clientes que puedan requerir un cuidado especial y en maneras de garantizar que se preste mayor atención a los clientes más vulnerables.



PASOS A CONSIDERAR:

- Crear paquetes “esenciales” para los clientes, para que puedan recoger rápidamente los productos que se compran usualmente, para reducir el tiempo que pasan en la tienda.
- Tener en cuenta a las personas con discapacidad, haciendo que las instrucciones sean fáciles de entender, utilizando gráficos y símbolos.
- Ser inclusivo con aquellos miembros de la sociedad que puedan tener discapacidades, por ejemplo, los perros guía no están entrenados para mantener la distancia social, por lo que el personal debe ser consciente de la necesidad de estar alerta y tener especial cuidado.

CONSIDERACIONES FINALES

GLORY

A medida que se reducen las restricciones y se vuelven a abrir más comercios minoristas, será fundamental alentar a volver a los establecimientos al mayor número de clientes posible. A la hora de realizar los pagos, es importante recordar que para algunos clientes pagar en efectivo es una opción, pero para otros muchos es su única opción.

Las soluciones de reciclaje de efectivo para el punto de venta CASHINFINITY™ de Glory eliminan la necesidad de que el personal maneje efectivo, ayudando a mantener el distanciamiento social en el puesto de caja. Podemos ayudarle a habilitar pagos en efectivo sin contacto en su establecimiento.

Glory es líder mundial en soluciones para la automatización del efectivo. Teniendo como clientes a muchas marcas líderes a nivel mundial en los sectores de alimentación, combustible, tiendas de conveniencia, hostelería y ocio, poseemos un probado historial para ayudarle a hacerse camino en el nuevo mundo de la venta minorista en el escenario que plantea COVID-19.

CONTACTE CON NOSOTROS.



www.glory-global.com



Por favor, contacte con su representante local de ventas



Soluciones relacionadas...

CI-5

Diseñado específicamente para establecimientos de retail más pequeños, el CI-5 automatiza de forma segura los pagos en billetes y monedas en los puestos de caja.



CI-10

Solución de reciclaje de efectivo compacta, que permite la gestión automatizada del efectivo en el punto de venta.



CI-50 PARA FRONT OFFICE

Con la adición del reciclador de monedas (CI-10C) se integra el tratamiento de monedas en una única solución, permitiendo gestionar tanto billetes como monedas.



Glory, C/ Puerto de Pajares, 17, Pol. Ind. Prado Overa, 28919 – LEGANÉS (Madrid)

+34 913 297 100 | info@es.glory-global.com | glory-global.com

COVID-CCRETURNTOBUSINESS-0620/ES_1.0

Glory Global Solutions pertenece a GLORY LTD. Este folleto es solo para orientación general. Dado que los productos y servicios de la Compañía siguen desarrollándose continuamente, es importante que los clientes verifiquen que la información aquí contenida incluye los detalles más recientes. A pesar de que se han tomado todas las precauciones durante la elaboración de este documento, ni la Compañía ni el redactor asumen ninguna responsabilidad por errores u omisiones, declinando cualquier responsabilidad por daños y perjuicios derivados de la utilización de la información contenida en este documento. El presente documento no forma parte de ningún contrato ni licencia hasta donde pueda convenirse explícitamente. Todas las cifras de capacidades y rendimiento están sujetas al tamaño y a la calidad de los billetes y monedas, así como al proceso utilizado. GLORY es una marca registrada de GLORY LTD. en Japón, Estados Unidos y Europa. Todas las marcas comerciales son propiedad del grupo de compañías de GLORY Limited. CASHINFINITY y su representación gráfica asociada son cada uno una marca registrada de GLORY LTD. en Japón, la Unión Europea, EE.UU. y otros países. © Glory Global Solutions (International) Limited 2020.