

GLORY

# VOLTANDO AOS NEGÓCIOS NO MUNDO DO COVID-19

– Um guia para varejistas

OPEN



## **COVID-19 MUDOU TUDO.**

O COVID-19 apresentou desafios incomparáveis para o setor de varejo. Sem a agilidade e dedicação de muitos varejistas em todo o mundo, muitas nações teriam dificuldade em navegar pela pandemia e fornecer itens essenciais ao público. A presença de varejistas fora da categoria de supermercados diminuiu significativamente, devido a medidas de bloqueio e fechamento obrigatório de lojas.

À medida que avançamos para a próxima fase da pandemia, é importante que você tenha planos claros para reabrir suas lojas. Planos que minimizem o risco de transmissão do COVID-19 para seus clientes e sua equipe.

Este guia oferece conselhos de governos e organizações de saúde, além dos muitos anos de experiência da GLORY em trabalhar com varejistas em todo o mundo. Ele define as etapas que você deve considerar quando o varejo retornar a abrir, enquanto não encontrarem a solução para o vírus COVID-19.

O setor de varejo não pode se recuperar por conta própria. Ao trabalhar com seus funcionários e clientes para garantir que sejam tomadas precauções sensatas, superaremos o vírus e aceleraremos o caminho da recuperação.

A capacidade do setor de varejo de implementar as mudanças necessárias mostrará claramente a todos o quanto estamos levando a sério o COVID-19, a saúde e o bem-estar de clientes e funcionários.

À medida que os governos começam a suspender as restrições impostas é importante estar preparado. Equilibrar o que funcionou antes da pandemia com o que precisa acontecer para seguirmos em frente com sucesso.

# 1.0

## DISTANCIAMENTO SOCIAL.

Qualquer espaço interno onde as pessoas se reúnam apresenta um risco, e o varejo é um dos principais exemplos. É importante considerar o distanciamento social holístico, tanto para clientes quanto para sua equipe. Desde o gerenciamento do número de clientes em sua loja a como eles se movem pelas suas instalações, até a fila do caixa e o próprio ponto de pagamento. Como você pode ajustar não apenas o espaço físico, mas também seus processos para facilitar a separação? Cada loja é única e, embora o desafio de manter seus clientes e funcionários seguros seja o mesmo, as soluções serão diferentes.

### PASSOS A CONSIDERAR:

- Revise o layout da sua loja e considere se é possível ajustá-lo para facilitar a navegação na mesma, por exemplo. espaçamento do corredor.
- Onde permitido, marque claramente as áreas de enfileiramento para clientes fora da loja.
- Limite o número de pessoas autorizadas na loja - se possível, peça a um membro da equipe que avise os clientes quando for seguro entrar.
- Crie e marque claramente um sistema unidirecional para os clientes em sua loja. Permitir que os clientes que ainda estão navegando possam manter regras de distanciamento social daqueles que estão na fila.
- Certifique-se de que a área na qual os clientes esperam na fila esteja claramente marcada, incluindo indicadores de distância segura no chão.
- Sempre que possível, crie telas físicas entre clientes e funcionários no ponto de pagamento.
- Reposicione os caixas caso você tenha mais de um, para permitir uma distância segura entre os mesmos.



## 2.0

### EQUIPE.

Sua equipe é literalmente a cara da sua loja. Eles serão essenciais para a recuperação bem-sucedida das vendas. Eles passaram pelo mesmo período de incerteza e agitação igual a você a sua empresa e como no seu negócio, eles estão retornando ao trabalho onde o ambiente e as expectativas mudaram.



#### PASSOS A CONSIDERAR:

- Se você tiver funcionários contratados, mantenha-se em contato. Mantenha-os atualizados sobre seus planos de reabrir para evitar perder seus melhores funcionários por um novo.
- Onde você mudou os processos ou introduziu novos como resultado da pandemia, reserve um tempo para explicar claramente o que é esperado deles
- Se você estiver fornecendo equipamento de proteção individual (EPI) para sua equipe, verifique se eles sabem como usá-lo adequadamente, por exemplo, frequência de troca de luvas, como usar máscaras corretamente etc.
- Dê a eles a oportunidade de discutir quaisquer preocupações que possam ter sobre sua segurança ao retornar ao trabalho.
- Fornecer orientação sobre como lidar com situações difíceis (por exemplo, clientes que não observam o distanciamento social), mantendo uma interação positiva com o cliente.
- Lembre aos funcionários que eles não devem trabalhar se eles ou alguém da família apresentarem sintomas do COVID-19.
- Tenha um processo claro para notificar os gerentes de linha, caso um de seus funcionários tenha um resultado positivo para o vírus.

### 3.0

## LIMPEZA E HIGIENE.

Minimizar o risco de transmissão COVID-19 requer os mais altos padrões de limpeza e higiene. Um dos vetores primários para transmissão é através do toque em superfícies duras e depois o contato com a boca, nariz ou olhos. Para atenuar esses riscos, é essencial que você aprimore medidas em sua loja.



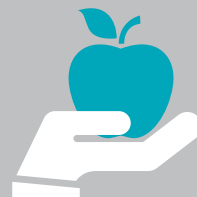
### PASSOS A CONSIDERAR:



Sempre que possível, forneça desinfetante para as mãos em locais convenientes e de fácil localização para utilização de seus funcionários e clientes.



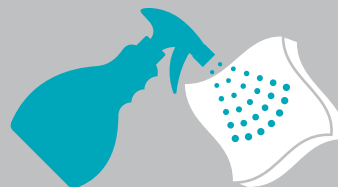
Implemente rotinas de limpeza mais frequentes em superfícies que normalmente são tocadas pelos clientes, por exemplo maçanetas, cestos / carrinhos de compras, freezer, alças, contadores e etc.



Incentive os clientes a pegar apenas nos produtos que pretendem comprar.



Incentive os funcionários a lavar as mãos por pelo menos 20 segundos em intervalos regulares.



Forneça materiais de limpeza adequados, permitindo que a equipe “limpe” os caixas e os leitores de cartões em intervalos regulares.



Lembre a equipe para não compartilhar itens, como por exemplo, canetas ou blocos de notas.

## 4.0 RECEBENDO SEU ESTOQUE.

Ao receber entregas, é importante considerar a implementação de medidas para limitar a transmissão do vírus e, ao mesmo tempo, garantir que o processo de entrega não fique significativamente lento ou se torne prejudicial às operações da sua loja.



### PASSOS A CONSIDERAR:

- Implementar entregas sem contato ou com contato limitado, onde o distanciamento social é mantido o tempo todo.
- Se possível, programe as entregas enquanto a loja estiver fechada ou feche sua loja para aceitar entregas.
- Para minimizar o congestionamento na loja, quando possível reabasteça as prateleiras quando a loja estiver fechada.

## 5.0 OUTRAS CONSIDERAÇÕES.

Nestes tempos complexos, principalmente quando os varejistas começam a reabrir, é importante pensar nos clientes que podem exigir considerações especiais e em maneiras de garantir que os clientes mais vulneráveis sejam atendidos.



### PASSOS A CONSIDERAR:

- Criação de pacotes “Essenciais” para os clientes, para permitir que eles comprem rapidamente mercadorias compradas com frequência e reduzam o tempo gasto na loja.
- Lembre-se das pessoas com deficiência, facilitando a compreensão das instruções, usando gráficos e símbolos.
- Seja inclusivo dos membros da sociedade que podem ter deficiências, por exemplo, os cães-guia não são treinados para distanciar-se socialmente, a equipe deve estar ciente da necessidade de estar vigiando e tomando cuidados extras.

# PENSAMENTOS FINAIS.

GLORY

À medida que os bloqueios diminuem e mais lojas de varejo são reabertas, é essencial incentivar a maior base de clientes possível de retornar à sua loja. Quando se trata de pagamento, é importante lembrar que, para alguns clientes, pagar em dinheiro é uma opção, mas para muitos é a única opção.

As soluções de reciclagem de dinheiro do ponto de venda CASHINFINITY™ da Glory eliminam a necessidade de sua equipe lidar com dinheiro e ajudá-los a manter o distanciamento social no ponto de pagamento. Podemos ajudar a ativar pagamentos em dinheiro sem contato.

A Glory é líder global em soluções de automação de caixa. Temos como clientes muitas das marcas líderes mundiais nos segmentos de supermercado, combustíveis, lojas de conveniência, hospitalidade e entretenimento, temos o histórico comprovado para ajudá-lo a navegar no novo mundo do varejo em meio ao Covid-19.

VAMOS CONVERSAR.



[www.glory-global.com](http://www.glory-global.com)



Entre em contato com o seu representante de vendas local



## Soluções relacionadas...

### CI-10

Solução compacta para reciclagem de numerário, que permite o manuseio automatizado de notas e moedas nos pontos de venda.



### CI-50 PARA FRONT OFFICE

A adição do moedeiro (CI-10C) integra o manuseio de moedas em uma única solução, possibilitando manusear notas e moedas.



### SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

A nossa rede profissional de engenheiros e parceiros de serviços credenciados garante que seja alcançada a máxima disponibilidade e eficiência para a tecnologia de gerenciamento de caixa.



Glory, Av. Vereador José Diniz, 3720 11º andar, São Paulo, SP, Brasil, CEP 04604-007

+ 55 11 50900120 ✉ info@br.glory-global.com 🌐 [glory-global.com](http://glory-global.com)

COVID-CCRETURNTOBUSINESS-0720/BR-PT\_1.0

Glory Global Solutions faz parte da GLORY LTD. O presente documento pretende servir como guia de consulta geral. Devido a um contínuo desenvolvimento ao nível dos seus produtos e serviços, a Companhia recomenda aos seus clientes a consulta quanto às últimas novidades e melhorias introduzidas nos seus equipamentos, as quais podem não estar refletidas na presente edição. Apesar de todas as precauções terem sido tomadas na preparação deste documento, a Companhia e a editora não aceitam qualquer responsabilidade por erros ou omissões, declinando qualquer responsabilidade por danos resultantes do uso desta informação. Este documento não é parte integrante de nenhum contrato ou licença que tenha sido expressamente acordada. Todas as capacidades e performance estão sujeitas ao tamanho e à qualidade das notas/moedas, assim como ao processo utilizado. GLORY é uma marca registrada da GLORY LTD., no Japão, Estados Unidos da América e Europa. Todas as marcas comerciais são propriedade do grupo de empresas da GLORY Limited. A representação gráfica da CASHINFINITY é a marca registrada da GLORY LTD. no Japão, Europa, Estados Unidos e outros países. © Glory Global Solutions (International) Limited 2020.