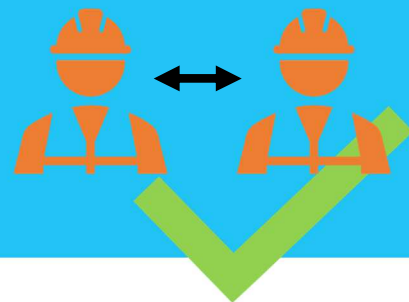




## Informacje dla hurtowni i sklepów instalacyjnych w dobie Koronawirusa

**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.

#### Zachęcaj 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 albo wielorazowych osłon ust i nosa, które należy regularnie prać.
- 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 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 użyciu.
- 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:

- Pracownicy, którzy nie są niezbędni do funkcjonowania firmy na miejscu, powinni być oddelegowani do pracy zdalnej.
- Pracowników, 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 albo wielorazowe osłony ust i nosa, które należy regularnie prać i rękawiczki ochronne).
- Należy umieścić w pomieszczeniach sanitarnych, technicznych oraz 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.