

ZONA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Informar mediante cartelería de las normas a seguir sobre higiene: uso de EPIS, lavado de mano con gel hidroalcohólico, mantener la distancia de seguridad,... Así como cualquier otra circunstancia de funcionamiento que el cliente deba conocer.
- La distancia entre personal y cliente será de al menos 1 metro cuando se cuente con elementos de protección como mamparas o pantallas faciales de protección, o de 2 metros sin estos elementos, durante el proceso de compra, atención y de pago.
- Se debe establecer un aforo máximo, tomando como referencia las medidas que el gobierno establece para cada sector en cada fase de desescalada (aforos aplicables en Fases 1, 2 y 3).
- El aforo deberá estar expuesto mediante cartelería en el acceso al establecimiento, siendo visible tanto para el cliente como para los trabajadores.

GESTIÓN DE CLIENTES: MEDIDAS ORGANIZATIVAS

- En caso de completarse el aforo permitido, los clientes deberán esperar fuera del establecimiento de forma organizada y guardando rigurosamente la distancia de seguridad.
- El tiempo de permanencia en los establecimientos y locales será el estrictamente necesario.
- Los establecimientos y locales deberán señalar de forma clara la distancia de seguridad de 2 metros entre clientes: marcas en el suelo, mediante el uso de balizas, cartelería y señalización,...

GESTIÓN DE CLIENTES: MEDIDAS ORGANIZATIVAS

- Los establecimientos y locales deberán poner a disposición del público dispensadores de geles desinfectantes, en la entrada del local, que deberán estar siempre en condiciones de uso.
- Los establecimientos y locales **COMERCIALES** deberán poner a disposición del público guantes desechables, pudiendo utilizarse los denominados guantes de sección o de cualquier otra clase no reutilizable, en todo caso en la entrada del local, junto con papeleras para que sea posible desecharlos de forma segura a la salida del local comercial.
- Se recomienda disponer de papeleras con tapa y accionamiento a pedal.

GESTIÓN DE CLIENTES: ATENCIÓN PERSONALIZADA

- Siempre que sea posible, establecer horarios y turnos de atención que eviten aglomeraciones o sobrepasar los aforos permitidos: recogida de pedidos, prestación de servicios personalizados,...
- Establecer horarios preferentes de atención a personas más sensibles. En Fases 1-3 en comercio y prestación de servicios, es obligatorio tener un horario de atención a personas mayores de 65 años.
- Siempre se recomendará a los clientes el uso de mascarillas dentro del establecimiento para asegurar así la protección del resto de clientes y personas trabajadoras. Cada local podrá obligar a su uso.

COBRO

- Se priorizará la atención a embarazadas, personas mayores, discapacitados, personas con movilidad reducida y padres y madres con niños menores de 3 años y carritos de bebé.
- Evitar, en la medida de lo posible, que el personal que manipule dinero u otros medios de pago manipule simultáneamente productos. En caso que no sea posible, se utilizarán las medidas higiénicas indicadas.
- Fomentar el pago por tarjeta y asumir la limpieza del TPV tras cada uso.
- Utilización de guantes para cobrar y lavado frecuente con geles.
- En caso de pago en efectivo, evitar el contacto con el/la clienta en la transacción (usar siempre bandeja o soporte para recoger el dinero).
- Proceder a la limpieza de manos al finalizar el pago.
- En caso de tener cajón de efectivo, pulverizar desinfectante en billetes y monedas.