

BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES PARA ENFRENTARSE AL COVID'19



En ALTO nos encontramos haciendo un manual de buenas prácticas internacionales para enfrentarnos el Coronavirus basado en más de 300 retailers en 6 países. Para esto, hemos realizado ajustes en lugares donde el virus se encuentra más avanzado (como España e Italia) y en otros con etapas medias (como Chile y USA). Esto, con el objetivo de mitigar el impacto en la operación y resguardar la seguridad de clientes, colaboradores y familias.



Estas prácticas han sido observadas en más de 40 cadenas diferentes como Walmart, Kroger, Lidl, Mercadona, Publix, Cencosud, Falabella y Amazon, entre otros.

ACCESO A LAS TIENDAS



- El acceso a las tiendas es limitado y se realiza 1 a 1. De esta manera se controla el flujo de personas y se forman filas para asegurar el orden de llegada. Además, se recomienda que en las filas se mantenga la distancia recomendada entre los clientes de al menos 1 metro.
- Se aconseja a los clientes espaciar la compra a lo largo del día y no a la hora de apertura del establecimiento. Con ello, hay garantía de poder atender a todos los clientes cada día.
- Modificación de horarios de apertura y cierre para adaptarlo a la situación actual.

OPERACIÓN AL INTERIOR DEL LOCAL



- Auditoría de acceso a todos los trabajadores y subcontractados al local midiendo temperatura y entregándoles mascarillas desde el inicio de operaciones. Trabajadores que presentan fiebre no son aceptados dentro del local.
- Exigir el uso de guantes, es obligatorio el uso de mascarillas para todo el personal y un protocolo de desinfección de manos.
- Asignación de personal fijo para la limpieza de cestas y carros.
- Evitar la manipulación de productos embolsados y otros elementos en el momento de pago.
- Colocar información sobre las medidas básicas de higiene en aseos y zonas de descanso en un formato de *Checklist*. ALTO tiene algunos de estos *checklists* a disposición de los clientes.
- Instalación de mamparas de metacrilato en el checkout de cajas como barrera para evitar el contagio
- Evaluar el aplazamiento de inventarios para evitar concentrar a personal y, al mismo tiempo, promover equipos de trabajo de reposición por la noche.
- Generar *checklists* o auditorías de limpieza que sean ejecutados de manera habitual dentro de las tiendas. ALTO tiene algunos de estos *checklists* a disposición de los clientes.
- Generar filas con un metro de distancia en los espacios de servicios tales como charcutería, quesos, pescadería y otros, mediante el marcaje de zonas para asegurar la distancia entre las personas. Por ejemplo, diagramación en espacios con indicaciones pintadas en el suelo para evitar aglomeraciones y evitar proximidad de las personas.
- Aumentar al máximo la venta de productos que ya vienen empaquetados para eliminar el trabajo de empaquetarlos dentro de tienda y evitar posibles fuentes de contagio.
- Modificación de horarios de entrega logística.
- Cierre de tienda entre las 15:00 y 17:00 para realizar reposición de toda la tienda. Con tienda abierta y el tráfico de clientes no es posible.

A SUS CLIENTES



- Abrir los locales más temprano, entre 7:30 y 9:00 am, como horario especial para adultos mayores, embarazadas, etc.
- Aconsejar a los clientes a que acuda sólo una persona a realizar la compra (no en familia, o con niños o grupos).
- Evitar que personas de grupos de alto riesgo asistan a hacer las compras (ancianos, personas con enfermedades crónicas, etc.)
- Disponibilidad de hidroalcohol para todos los clientes en el acceso a la tienda.
- Invitar a los clientes a no acercarse a más de 2 metros para asegurar una distancia segura mientras hacen las compras dentro del local.
- Promover el pago con tarjetas para evitar el uso de efectivo.
- No se permiten devoluciones de producto (en algún retailer).
- Permitir que cada cliente se lleve un máximo de seis unidades de un mismo producto para asegurar abastecimiento.
- Aconsejar a los clientes espaciar la compra a lo largo del día y no a la hora de apertura del establecimiento. Con ello, hay garantía de poder atender a todos los clientes cada día.
- Algunos retailers han tratado de prohibir el acceso a los niños al supermercado, pero no fue efectivo. Muchos padres no tienen con quien dejarlos en casa y deben llevarlos. Esto se volvió rápidamente en una medida poco popular y afectó el valor de la marca.

SEGURIDAD EN TIENDAS



- Evaluar cierres anticipados para dar tiempo a limpieza profunda, reposición de productos y desinfección de estantes y limpieza de bloques logísticos.
- Los vigilantes, al igual que todos los subcontractados, son sometidos a los mismos protocolos que los trabajadores para acceder al interior de la tienda y asegurar que no se encuentren enfermos.
- La gran mayoría de los clientes está intentando aumentar la dotación de vigilantes, ya que la pérdida se ha incrementado en estos días. Nuestros abogados han estado muy ocupados en estos países.
- Disponer de personal de seguridad privada que marquen en la vía pública de acceso una distancia mínima de un metro, para que las personas esperen su turno cuando los centros estén llenos.
- Generar medidas de higiene en lugares de alto tráfico como zonas de pago. Éstas son revisadas a través de auditorías y protocolos varias veces al día. En ALTO tenemos algunas de estas medidas disponibles para los clientes que lo requieran.
- Reforzar stock de productos de primera necesidad tales como higiene, detergentes, etc.

VENTAS ON LINE O DELIVERIES



- Permitir que compras por sistema *pick up* la gente las retire sin bajarse del vehículo y sin coste adicional.
- Facilitar las compras con medios electrónicos.
- Hacer llamadas previas a los envíos para asegurar que en el lugar de entrega no existan contagiados o que presenten síntomas, personas en segmentos de riesgo, personas que hayan viajado a zonas geográficas comprometidas en los últimos 14 días.
- Aconsejar comprar en tienda física debido a la baja e inestable disponibilidad de stock que provocaría muchos faltantes en la preparación del pedido *ecommerce*.

Estas medidas pueden ayudar a reducir el riesgo de contagio de coronavirus y a la vez, a mejorar la experiencia del cliente en estos momentos de crisis. De esta forma minimizamos los riesgos operacionales y resguardamos la seguridad de todos.

En ALTO nos encontramos trabajando para ayudar en la implementación de estas medidas, revisando *checklist* y poniéndolos a disposición como herramientas digitales para asegurar su fiel cumplimiento. Todo esto será entregado en un trabajo conjunto con los clientes.

Si tienes dudas o requerimientos contacta con tu representante comercial de ALTO. Tampoco olvides reportar tus eventos en ALTO Alliance, ya que con esta información generamos análisis en tiempo real.