

COVID 19 Nach dem Lockdown

Wie können Gesundheits- und
Sicherheitsrichtlinien optimal
umgesetzt werden?

Mai 2020



Wiederaufnahme Ihres Geschäfts nach dem Lockdown

Ein Orientierungsrahmen



Immer mehr Betriebe können wieder öffnen und Menschen langsam wieder die Geschäfte besuchen. Jeder hat sich diesen Moment sehnlichst herbeigewünscht. Doch ist klar, es ist keine leichte Aufgabe, sich hundertprozentig auf diese Phase nach dem Lockdown vorzubereiten.

Diese neue Normalität erfordert eine ebenso neue Arbeitsweise, mit der wir den **Sicherheits- und Hygienevorschriften** entsprechen, sowohl im Hinblick auf unsere Mitarbeiter als auch auf unsere Kunden und Verbraucher.



Basierend auf eigenen Erfahrungen aus aller Welt, freuen wir uns diese mit Ihnen zu teilen. Sollten lokale Behörden andere Maßnahmen vorschreiben, sind natürlich diese gültig*.

Wir hoffen, dass Ihnen dieser Orientierungsrahmen eine reibungslose Wiederaufnahme Ihres Betriebes erleichtert. Auch, aber gerade in dieser herausfordernden Situation und darüber hinaus möchten wir Ihr zuverlässiger Partner für Innovation sein.

#ZählenSieAufUns MEHR DENN JE

*Lokale Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen sind vorrangig zu befolgen.

Wiederaufnahme Ihres Geschäfts nach dem Lockdown

Ein Orientierungsrahmen



Gesundheits- und Sicherheitsgrundsätze:

1. In diesen Leitlinien finden Sie Tipps, wie Sie das Arbeitsumfeld Ihrer MitarbeiterInnen und Kunden sicher gestalten. Hierzu zählen, die Einhaltung der Regeln zum empfohlenen Mindestabstand sowie sorgfältiges Reinigen und Desinfizieren. Das Tragen von Schutzmasken wird ebenso empfohlen. Kann ein Mindestabstand nicht gewährleistet werden, besteht Maskenpflicht.
2. Unsere Richtlinien wurden mit der Absicht erstellt, Ihnen einige praktische Tipps für die Wiedereröffnung Ihres Geschäfts an die Hand zu geben. Sie sollen jedoch weder Ihre betriebsinternen Richtlinien, noch Anweisungen der lokalen Gesetzgebung ersetzen oder Sie davon abhalten Rechtsberatung einzuholen.
3. In allen Situationen müssen lokale Gesetzgebungen in vollem Maße befolgt werden. In einigen Ländern, kann das Nichtbeachten gesetzlicher Vorschriften etwaige Strafen nach sich ziehen.
4. Da auch wir immer mehr über das operative Geschäft während der COVID-19-Pandemie lernen, werden auch diese Richtlinien entsprechend weiterentwickelt. Auf alle Fälle sollten Sie mit Ihren Maßnahmen und Richtlinien jederzeit der Fürsorgepflicht für Ihre Angestellten und Kunden nachkommen.

GESUNDHEIT & SICHERHEIT – COVID19

Leitfaden für die Lockerungsphase nach dem Lockdown

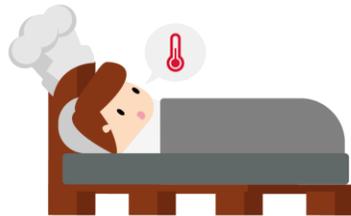


1. Angestellte sind gesund bei der Arbeit.
Wie gehen Sie mit Symptomen um?
2. Wie garantieren Sie einen sicheren Arbeitsplatz?
Allgemeine Leitlinien.
3. Spezifische Zusatzmaßnahmen für unterschiedliche
Arbeitsbereiche.
4. Post-COVID-Kundenmanagement:
Neue Wege Ihre Kunden zu betreuen.

1. Gesunde MitarbeiterInnen

Wie Sie mit Symptomen umgehen

Bevor Ihre MitarbeiterInnen zur Arbeit erscheinen, sollten Sie sicherstellen, dass diese sich einem Gesundheitscheck unterziehen und Temperatur messen.



Fieber (37,3° C
Temperatur)



Husten



Kurzatmigkeit

Treten Symptomen auf, sollten sie unbedingt zu Hause bleiben und ihren Arbeitgeber kontaktieren. Unmittelbar nach Ankunft am Arbeitsplatz sollte bei allen MitarbeiterInnen, bestenfalls am Eingang die Temperatur gemessen werden.

1. Gesunde MitarbeiterInnen

Wie Sie mit Symptomen umgehen



Falls ein/e MitarbeiterIn während der Arbeit plötzlich über typische Symptome einer COVID 19-Infektion klagt, sollte er/sie zügig vom Arbeitsplatz an einen von anderen Menschen abgetrennten Ort gebracht werden.

Falls möglich, suchen Sie einen Raum oder Bereich, wo die betreffenden Personen effektiv isoliert werden können. Sofern dieser Raum über ein Fenster verfügt, öffnen Sie dieses zur Frischluftzufuhr.

Der/die Kranke sollte schnellstmöglich die Arbeit verlassen. Während der Wartezeit auf etwaige ärztliche Anweisungen oder den Transport nach Hause, sollte jeder Kontakt zur restlichen Belegschaft vermieden werden.

Ebenso sollten weder Menschen, Oberflächen noch Gegenstände berührt werden.

GESUNDHEIT & SICHERHEIT – COVID19

Leitfaden für die Lockerungsphase nach dem Lockdown



1. Angestellte sind gesund bei der Arbeit.
Wie gehen Sie mit Symptomen um?
2. **Wie garantieren Sie einen sicheren Arbeitsplatz?
Allgemeine Leitlinien.**
3. Spezifische Zusatzmaßnahmen für unterschiedliche Arbeitsbereiche.
4. Post-COVID-Kundenmanagement:
Neue Wege Ihre Kunden zu betreuen.

2. Wie Sie einen sicheren Arbeitsplatz garantieren

Tipps und Tricks zur Vermittlung allgemeiner Richtlinien



Mit den nachfolgenden Seiten möchten wir Ihnen ein paar Tipps & Tricks an die Hand geben, wie Sie über die allgemeinen Richtlinien bezüglich COVID 19 informieren. Lassen Sie sich inspirieren und integrieren Sie diese Richtlinien gegebenenfalls in Ihre eigene Firmenkommunikation.

1. Mindestabstand
2. Spezifizierung, Gebrauch und Entsorgung von Masken
3. Reinigung und Desinfektion des Arbeitsumfeldes
4. Regeln zum Händewaschen
5. Regeln zum Korrekten Gebrauch von Handschuhen
6. Schaffen Sie Wege in nur eine Richtung, um den Sicherheitsabstand zu gewährleisten.

Wie Sie einen sicheren Arbeitsplatz garantieren

2.1 Mindestabstand

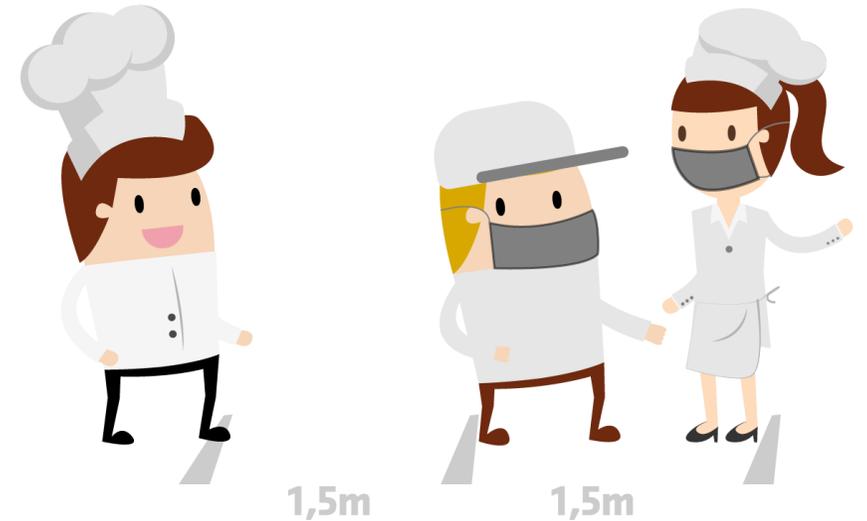


Es sollte stets der Abstand von mindestens 1,5 Metern zwischen Personen gewahrt werden.

Wann immer der Abstand nicht eingehalten werden kann, müssen Masken getragen werden. Für alle anderen Fälle wird das Tragen von Masken lediglich empfohlen.

Unsere Empfehlung:

Meiden Sie generell Orte mit schlechter Belüftung oder Menschenansammlungen **auf kleinem Raum.**



Wie Sie einen sicheren Arbeitsplatz garantieren

2.1 Mindestabstand

Puratos
Ihr Partner für Innovation

#ZählenSieaufUns
MEHR DENN JE



Erinnern Sie Ihre MitarbeiterInnen auch daran in dieser Zeit keine Hände zu schütteln!

Puratos
Ihr Partner für Innovation

Wie Sie einen sicheren Arbeitsplatz garantieren

2.1 Mindestabstand



Bedecken Sie Nase und Mund beim Niesen und Husten.

Immer wenn Menschen husten oder niesen, erinnern Sie sie daran, ihren Mund bzw. ihre Nase zu bedecken. Sofern verfügbar sollten sie ein Papiertaschentuch nutzen, ansonsten in die Armbeuge / den Oberarm husten oder niesen.

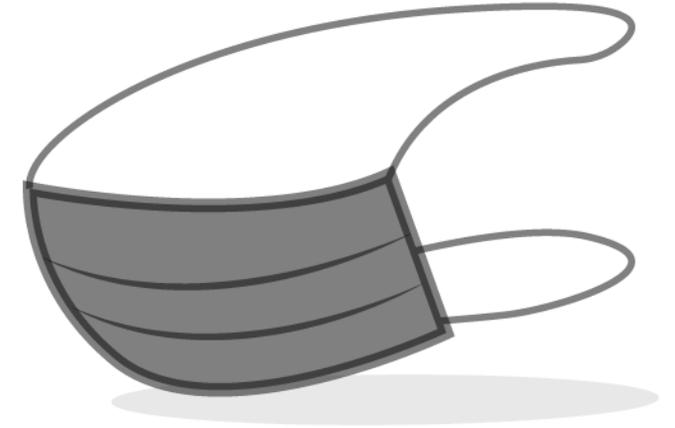


Wie Sie einen sicheren Arbeitsplatz garantieren

2.2 Maskenspezifizierung



- Einweg-Atemmasken vom Typ N95/Maske 1, ein ähnliches Modell oder waschbare Masken sind erforderlich.
- Im Zubereitungsbereich (inkl. Lager) sollten Masken bei jeder Schicht gewechselt werden.
Im administrativen Bereich jeden Tag.
- Werden waschbare Masken getragen, müssen die strengen Reinigungsmaßnahmen befolgt werden.
- Getragene Masken sollten in geschlossenen Tret-Behältern entsorgt werden, um ungewollten Kontakt zum Umgebungsmaterial zu verhindern.
- Ungetragene Masken werden in einem geschlossenen Behälter aufbewahrt.



Wie Sie einen sicheren Arbeitsplatz garantieren

2.2 Gebrauch der Masken

Werden waschbare Masken zu Hause gewaschen, sollte dies bei mindestens 90°C geschehen.
Erst dann werden Viren in der Maske zerstört.

Wie wird die Maske getragen?



Sie sollte **MUND, NASE UND KINN bedecken**. Die farbige Seite zeigt nach außen.



FORMEN SIE DEN BIEGSAMEN METALL-RAND DER MASKE vorsichtig auf Ihrem Nasenrücken



Entfernen Sie die Maske, indem Sie **NUR DIE OHRSCHLAUFEN berühren**.

Wie Sie einen sicheren Arbeitsplatz garantieren

2.2 Entsorgung der Masken

Die Entsorgung der Masken sollte in geschlossenen Tret-Behältern erfolgen. Nur so wird ungewollter Kontakt zum Umgebungsmaterial vermieden.

Möchten Mitarbeiter/innen auf dem Weg zur Arbeit eine Maske tragen, muss diese am Eingang abgelegt bzw. entsorgt werden. Es wird daher empfohlen, an den Gebäudeeingängen entsprechende Tret-Abfallbehälter aufzustellen.

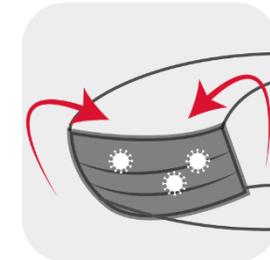
Getragene waschbare Masken sollten in einem verschließbaren Behälter aufbewahrt werden.



1. Schritt: Hände mit Seife waschen



2. Schritt: Schutzmaske entfernen



3. Schritt: Maske mit der verunreinigten Seite nach innen falten.



4. Schritt: Maske aufrollen



5. Schritt: Enden fest -ziehen und in Plastik wickeln



6. Schritt: in den Tretmülleimer werfen. Hände waschen und desinfizieren

Wie Sie einen sicheren Arbeitsplatz garantieren

2.2 Reinigung und Desinfektion des Arbeitsumfeldes



Oberflächen müssen regelmäßig gereinigt und desinfiziert werden.

Gegenstände, die benutzt und berührt werden, müssen ebenso regelmäßig gereinigt und desinfiziert werden: z.B. Steckdosen, Tastaturen, Türen und Griffe, Utensilien, Ausstattung, Mixer-Knöpfe, Schalter, Ofen-Bedienung etc.

Es wird empfohlen, dass alle Räume mit Reinigungs- und Desinfektionsmitteln ausgestattet und Feuchttücher zur Verfügung gestellt werden.

Zur Reinigung eignet sich ein Reiniger und 70 Vol.%iger Alkohol bzw. ein Produkt, welches als Reinigungs-/ Desinfektionsmittel zugelassen ist.



Wie Sie einen sicheren Arbeitsplatz garantieren

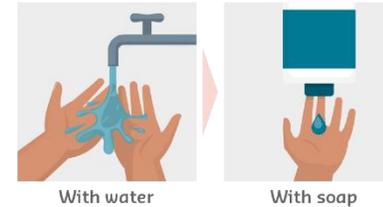
2.2 Korrektes Händewaschen

Bedenken Sie, dass sich das Virus lange auf Oberflächen aus Metall und Kunststoff hält.

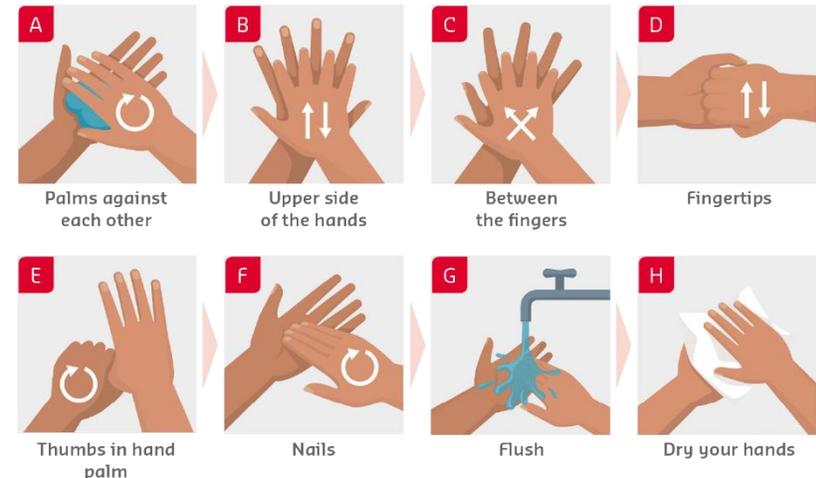
Händewaschen ist daher zwingend notwendig:

- Nach dem Toilettenbesuch
- Nach und vor Mahlzeiten
- Vor einem Meeting und bei Betreten eines Gebäudes
- Nach Berühren eines potentiell verunreinigten Gegenstandes, z.B. Tür, Stift, Dokumente, Computer...
- Trifft keiner der genannten Fälle zu, die Hände trotzdem alle 2 Stunden waschen.
- Im Anschluss gründlich desinfizieren. Beachten Sie, dass der Gebrauch von Desinfektionsschaum oder -Gel ohne vorheriges Händewaschen nicht sinnvoll ist.

1 Make hands wet



2 Rub well (40-60 sec)



Gezeigte Poster können bei Bedarf angefordert werden.

Wie Sie einen sicheren Arbeitsplatz garantieren

2.2 Der Gebrauch von Handschuhen



- Die Verwendung von Nitril-Handschuhen ist Pflicht, wenn die Art der Arbeit ständigen Kontakt mit Oberflächen erfordert und Händewaschen nach jedem mal nicht praktikabel ist.
- Wischen Sie sich nicht über Augen oder Nase, auch nicht mit Handschuhen.
- Stehen keine Nitril-Handschuhe zur Verfügung, können auch Plastikhandschuhe benutzt werden. Vermeiden Sie jedoch den Gebrauch von Latexhandschuhen.
- Denken Sie immer daran, getragene Handschuhe vor dem Händewaschen wegzuwerfen.
- Das Tragen von Handschuhen ist ebenso Pflicht beim Umgang mit fertigen Backwaren.
- Die wichtigste Maßnahme ist regelmäßiges Händewaschen.



Wie Sie einen sicheren Arbeitsplatz garantieren

2.2 Der Einsatz von Handschuhen



WHO Richtlinien für den Lebensmittelbereich und Lebensmittelsicherheit im Zusammenhang mit COVID 19: Das Personal darf Handschuhe tragen. Diese sollten aber regelmäßig gewechselt werden. Beim Handschuhwechsel und nach dem Tragen der Handschuhe, müssen die Hände gewaschen werden.

- Nach Tätigkeiten, die nicht in Verbindung mit Lebensmitteln stehen, müssen die Handschuhe gewechselt werden. gewechselt werden nach Tätigkeiten, die nicht in Verbindung zu Lebensmittel stehen.
- Dem Personal sollte bewusst sein, dass sich durch das Tragen von Handschuhen Bakterien auf der Handoberfläche ansammeln können. Händewaschen ist daher nach dem Tragen der Handschuhe von größter Wichtigkeit, um eine anschließende Verschmutzung der Lebensmittel zu vermeiden.
- Das Personal sollte beim Tragen der Handschuhe Berührungen von Mund und Augen vermeiden
- Händewaschen ist ein größerer Schutz gegen Infektionen als das Tragen von Einmalhandschuhen.



Wie Sie einen sicheren Arbeitsplatz garantieren

2.2 Wege um Abstände zu wahren



Richten Sie nach Möglichkeit „Einbahnstraßen“ ein.

Wo dies nicht machbar ist, sollten die Menschen auf der rechten Seite des Ganges gehen.

Kann der Mindestabstand gar nicht eingehalten werden, sollten Masken getragen werden.



GESUNDHEIT & SICHERHEIT – COVID19

Leitfaden für die Lockerungsphase nach dem Lockdown

Puratos
Ihr Partner für Innovation

#ZählenSieaufUns
MEHR DENN JE

1. Angestellte sind gesund bei der Arbeit.
Wie gehen Sie mit Symptomen um?
2. Wie garantieren Sie einen sicheren Arbeitsplatz?
Allgemeine Leitlinien.
3. Spezifische Zusatzmaßnahmen für unterschiedliche
Arbeitsbereiche.
4. Post-COVID-Kundenmanagement:
Neue Wege Ihre Kunden zu betreuen.

Puratos
Ihr Partner für Innovation

3. Spezifische Zusatzmaßnahmen für unterschiedliche Arbeitsbereiche



1. Pausenbereich

2. Treppen steigen

3. Toilettenbesuch

4. Vorbereitungsbereich

5. Umkleieräume

6. Meetings

7. Arbeitsplätze – 5S

8. Interner Verkehr

9. Lager und Logistik

10. Lieferantenbesuche

11. Anlieferung

12. Parkplätze

13. Raucherbereich

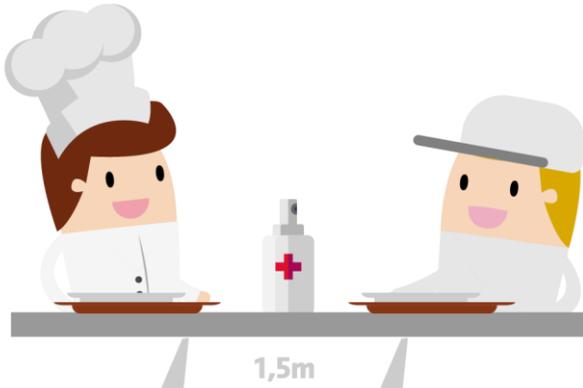
Spezifische Zusatzmaßnahmen

3.1 Pausenräume

Before



New Normal

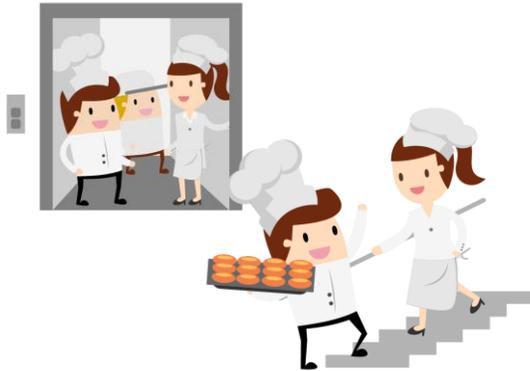


- Enges zusammensitzen, mit Telefon und Co.
- Händewaschen vor und nach der Pause.
- Alle Mahlzeiten werden mit 1,5 Meter Abstand von einander eingenommen.
- Kein Handy oder andere Elektrogeräte während des Essens.
- Reinigen und Desinfizieren nach jedem Essen und Kontakt mit Gegenständen/Oberflächen.

Spezifische Zusatzmaßnahmen

3.2 Treppen steigen

Before



- Überfüllte Aufzüge
- Eingeschränkte Kontrolle bei der Benutzung von Treppen.

New Normal



- Bleiben Sie fit und nehmen Sie die Treppe.
- Aufzüge dürfen nur alleine (1 Person) genutzt werden.
- Vermeiden Sie Menschenmengen und halten Sie den Mindestabstand ein.
- Nach jeder Nutzung von Aufzug oder Treppe, Hände waschen und desinfizieren.
- Regelmäßige Reinigung der Oberflächen während des Maskentragens.

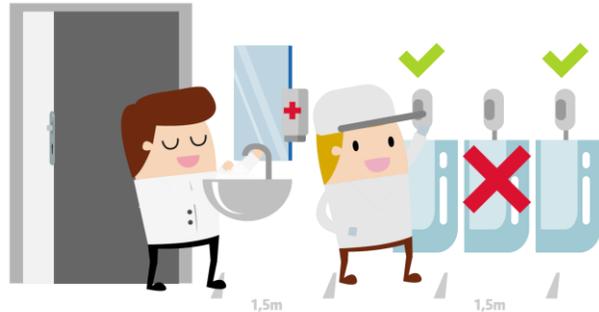
Spezifische Zusatzmaßnahmen

3.3 Nutzung der Toiletten

Before



New Normal

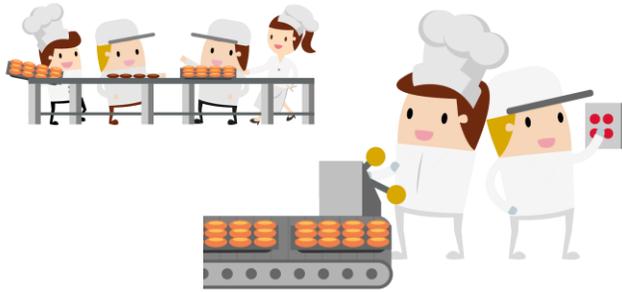


- Urinale werden genutzt! Auch bei freier Toilette sind Türen in der Regel geschlossen.
- Vermeiden Sie Warteschlangen und achten Sie auf einen Mindestabstand von 1,5 Metern.
- Urinale können genutzt werden unter Beachtung des Mindestabstands.
- Die Eingangstür muss geöffnet bleiben.
- Ist die Toilette nicht besetzt, sollten die Türen stets offen bleiben um das Betreten zu erleichtern.
- Toilettenspülung erst bei geschlossenem Deckel betätigen.
- Hände waschen und desinfizieren. Halten Sie Seife und Schaum stets befüllt und in Reichweite.

Spezifische Zusatzmaßnahmen

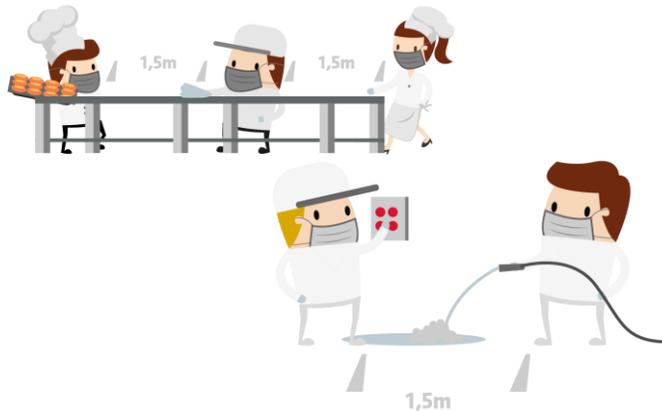
3.4 Vorbereitungsbereich

Before



- Kein Mindestabstand
- Neben den empfohlenen PPE Masken werden keine Masken verwendet.

New Normal

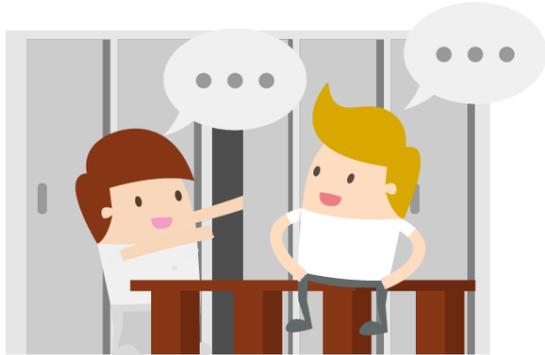


- Stellen Sie sicher, dass die Vorbereitungsbereiche noch häufiger gereinigt werden.
- Falls möglich, halten Sie einen Mindestabstand von 1,5 Metern.
- Falls dies nicht möglich, muss eine Maske getragen werden.
- Reinigungs- und Desinfektionsfrequenz muss erhöht werden, z.B. für Ausstattung, Arbeitsplatte, Maschinen und Geräte...

Spezifische Zusatzmaßnahmen

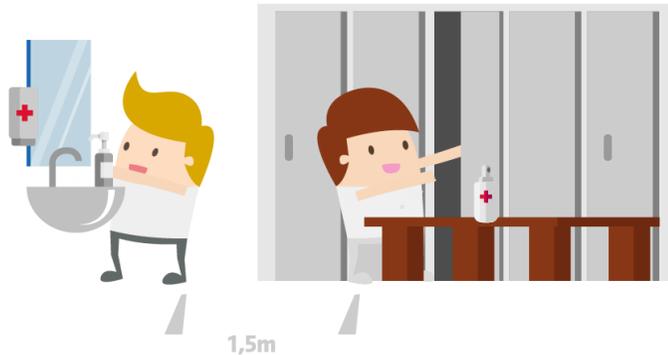
3.5 Umkleideraum

Before



- Benutzung ohne Richtlinien und Beschränkungen.

New Normal



- Mindestabstand einhalten
- Umkleide so schnell wie möglich verlassen.
- Vor Verlassen der Umkleide Hände waschen und desinfizieren
- Falls erforderlich, reorganisieren Sie die Raum- und Zugangspläne, um die Nutzung zu kontrollieren und eine ordnungsgemäße Reinigung und Desinfektion sicherzustellen.

Spezifische Zusatzmaßnahmen

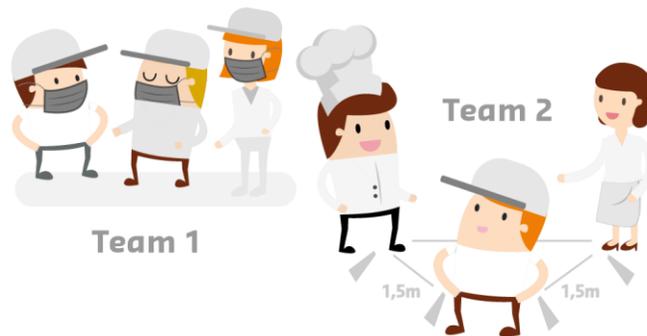
3.6 Meetings

Before



- Alle MitarbeiterInnen standen eng zusammen.
- Kein Mindestabstand und keine Masken.

New Normal



- Falls möglich, halten Sie einen Mindestabstand von 1,5 Metern.
- Falls dies nicht möglich, muss eine Maske getragen werden..
- Bilden Sie kleinere Gruppen.
- Brechen Sie das Treffen ab, wenn es unangemessen erscheint.

Spezifische Zusatzmaßnahmen

3.7 Büroarbeitsplätze

Before



New Normal



- Alle Arbeitsplätze wurden benutzt.
- Kein Mindestabstand und keine Masken.
- Stellen Sie alternative Sitzplätze bereit.
- Wenden Sie 5 S an – halten Sie den Schreibtisch sauber und aufgeräumt.
- Stellen Sie ein Reinigungs- und Desinfektionsset* für das Büro, den Laptop oder den Desktop bereit, bevor Sie mit der Arbeit beginnen (*Reiniger und Wischtücher)
- Wenn möglich, öffnen Sie Fenster für Frischluftzufuhr.
- Halten Sie Pausen zeitlich versetzt ab und vermeiden Sie Ansammlungen im Pausenraum.
- Bei gemeinsamen Pausen Mindestabstand wahren und Maske tragen.

Spezifische Zusatzmaßnahmen

3.7 Büro & Schreibtisch

Before



- Alle Schreibtischstationen wurden genutzt.
- Kein Mindestabstand und keine Masken.

New Normal

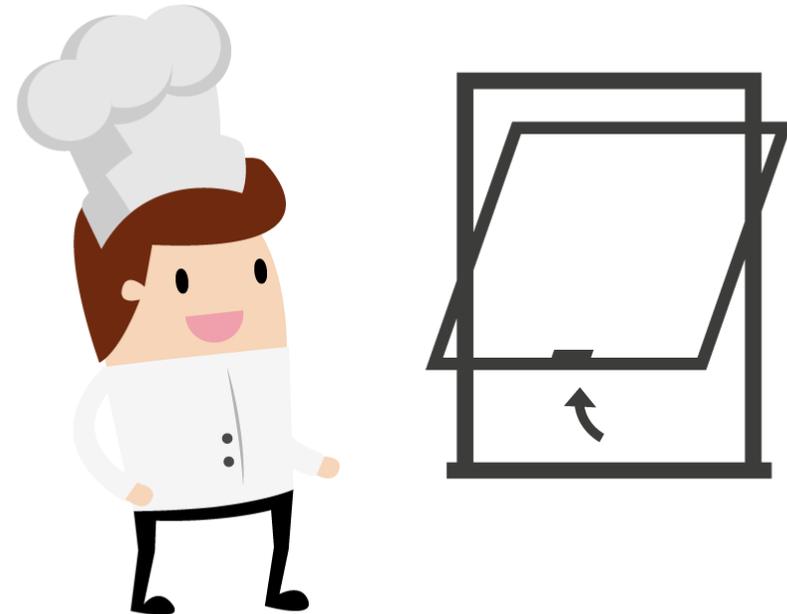


- Falls der Mindestabstand nicht eingehalten werden kann, nutzen Sie eine Ausrüstung für den gemeinsamen Schutz, z.B.
 - Plexiglas-Schutz
 - Trennwände für Arbeitsplätze
- Tragen Sie Masken!

Spezifische Zusatzmaßnahmen

3.7 (Be-)Lüftung

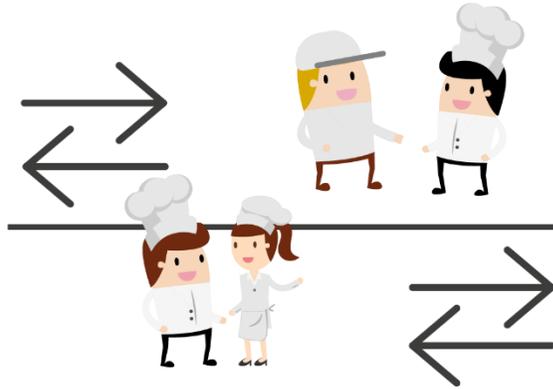
- Falls möglich, geben Sie natürlicher Belüftung durch geöffnete Türen und Fenster den Vorzug.
- Steht nur der Einsatz mechanischer Belüftung wie Klimaanlage zur Verfügung, diese lediglich auf niedrigster Stufe laufen lassen.
- Befolgen Sie die Richtlinien für regelmäßigen Filterwechsel und korrekte Instandhaltung.
- Meiden Sie Räume ohne Belüftungsmöglichkeiten.
- Verzichten Sie auf eigene Ventilatoren. Diese können das Virus in der Luft verteilen.



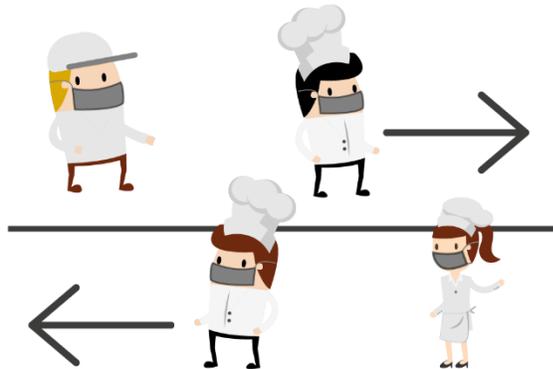
Spezifische Zusatzmaßnahmen

3.8 Innerbetrieblicher Verkehr

Before



New Normal



- Bewegungsabläufe waren frei und uneingeschränkt.
- Definieren Sie wenn möglich, den besten innerbetrieblichen Verkehr, um den Mindestabstand zu wahren.
- Wählen Sie so viel 'Einbahnstraßen' wie möglich.
- Kennzeichnen Sie die Wege auf dem Boden mit Pfeilen und Verkehrszeichen.

Spezifische Zusatzmaßnahmen

3.9 Lager & Logistik

Before



- Maske und Nitril-Handschuhe waren für Logistik- und Lagerbereiche oder damit verbundene Abteilungen nicht erforderlich.

New Normal

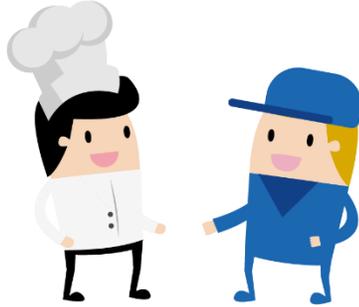


- Beschäftigte, welche mit externen Besuchern in Kontakt kommen, wie z.B. Lkw-Fahrer, müssen Masken und Handschuhe tragen.
- Für Beschäftigte, die nicht mit externen Besuchern in Kontakt kommen, werden PPE-Masken empfohlen. Masken müssen immer getragen und vor jeder Schicht gewechselt werden, wenn der Mindestabstand nicht eingehalten werden kann.
- Reinigungs- und Desinfektionsroutinen müssen ausgeweitet werden, z.B. für Touchscreen-Bildschirme, Maschinen, Ausstattung...

Spezifische Zusatzmaßnahmen

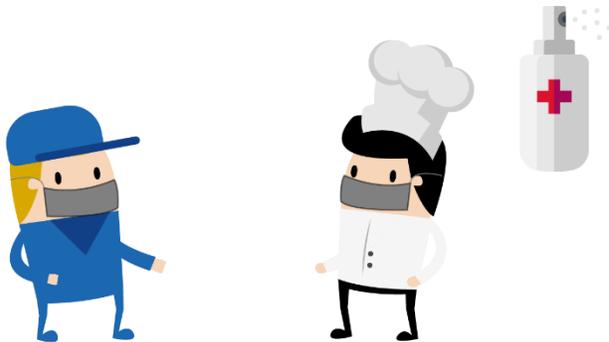
3.10 Lieferantenbesuche

Before



- Das Tragen von Masken war nicht erforderlich.
- Es musste kein Mindestabstand gewahrt werden.
- Man saß nebeneinander oder gegenüber.

New Normal



- Beschäftigte, welche mit externen Besuchern in Kontakt kommen, wie z.B. Lkw-Fahrer, müssen Masken und Handschuhe tragen.
- Für Beschäftigte, die nicht mit externen Besuchern in Kontakt kommen, werden PPE-Masken empfohlen. Masken müssen immer getragen und vor jeder Schicht gewechselt werden, wenn der Mindestabstand nicht eingehalten werden kann.
- Reinigungs- und Desinfektionsroutinen müssen ausgeweitet werden, z.B. für Touchscreen-Bildschirme, Maschinen, Ausstattung...

Spezifische Zusatzmaßnahmen

3.11 Anlieferungen

Before



- Das Tragen von Masken war nicht erforderlich.
- Es musste kein Mindestabstand gewahrt werden.

New Normal

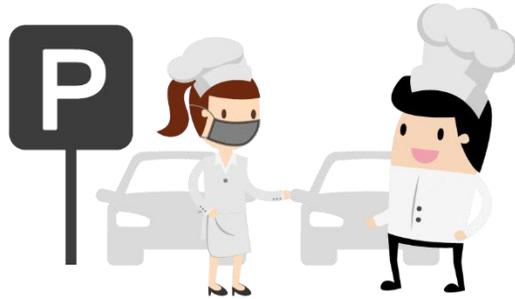


- Halten Sie einen Mindestabstand von 1,5 Metern, tragen Sie eine Maske. Waschen und desinfizieren Sie Ihre Hände regelmäßig.
- Minimieren Sie das Kontaktrisiko zum Lieferanten (das Be- und Entladen erfolgt vollständig durch den Lieferanten oder vollständig durch den Empfänger).
- Stellen Sie Schutzwände auf, tragen Sie Masken, sorgen Sie für Desinfektionsmittel und alle anderen notwendigen Maßnahmen, um Ihr Empfangspersonal angemessen zu schützen.

Spezifische Zusatzmaßnahmen

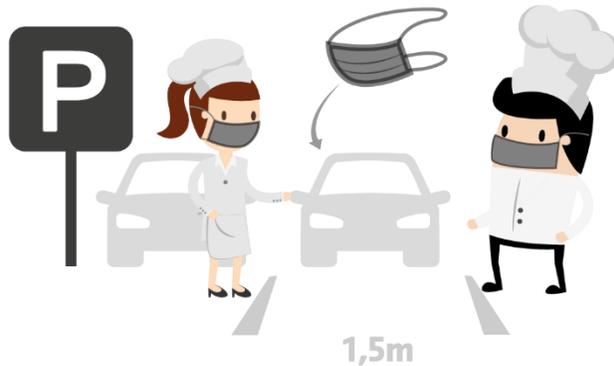
3.12 Parken

Before



- Das Tragen von Masken war nicht erforderlich.
- Es musste kein Mindestabstand gehalten werden.

New Normal



- Halten Sie einen Mindestabstand von 1,5 Metern.
- Falls Sie eine Maske tragen, definieren Sie, wo die Maske entsorgt werden kann.
- Falls möglich und sicher, kommen Sie zu Fuß oder mit dem Fahrrad zur Arbeit. Achten Sie auch hier auf angemessene Sicherheit (z.B. Tragen einen Helmes, entsprechender Kleidung...)

Spezifische Zusatzmaßnahmen

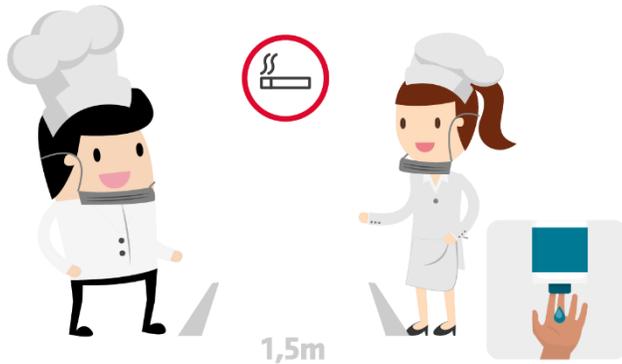
3.13 Raucherbereiche

Before



- Das Tragen von Masken war nicht erforderlich.
- Es musste kein Mindestabstand gehalten werden.

New Normal



- Möglichst vermeiden. Rauchen Sie aber nicht woanders!
- Halten Sie einen Mindestabstand von 1,5 Metern.
- Waschen Sie Ihre Hände vor und nach dem Rauchen.

GESUNDHEIT & SICHERHEIT – COVID19

Leitfaden für die Lockerungsphase nach dem Lockdown



1. Angestellte sind gesund bei der Arbeit.
Wie gehen Sie mit Symptomen um?
2. Wie garantieren Sie einen sicheren Arbeitsplatz?
Allgemeine Leitlinien.
3. Spezifische Zusatzmaßnahmen für unterschiedliche
Arbeitsbereiche.
4. Post-COVID-Kundenmanagement:
Neue Wege Ihre Kunden zu betreuen.

4. Post-COVID-Kundenmanagement: Wie betreue ich meine Kunden?



1. Eingang

2. Verkaufstheke

3. Bezahlung

4. Abholung

Kundenmanagement

4.1 Eingang

Before



- Türen waren geschlossen
- Geschäfte waren manchmal überfüllt

New Normal



- Türen geöffnet halten und wenn möglich Kontakt minimieren.
- Regulieren Sie die Anzahl der Kunden, die das Geschäft betreten, um eine Überfüllung zu verhindern.
- Im Geschäft sollte sich maximal 1 Person pro 10 m² Fläche aufhalten. Gesetzlich entfällt diese Regelung mit 04.06.2020, aber es schadet nicht, auch weiterhin Überfüllungen zu vermeiden.

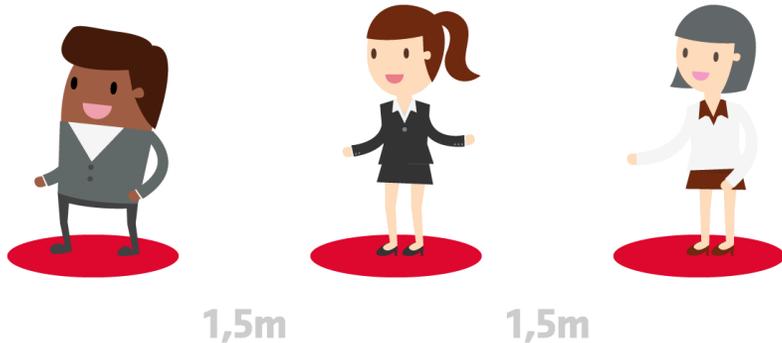
Kundenmanagement

4.1 Eingang

Before



New Normal



- Kein Mindestabstand
- Kunden standen nah beieinander

- Nutzen Sie Bodenmarkierungen im Geschäft, um das Abstandhalten zu erleichtern.
- Organisieren Sie eine Warteschlangenregelung. Der empfohlene Abstand sollte inner- und außerhalb des Gebäudes/Geschäftslokals eingehalten werden.
- Installieren Sie einen Ticket-Automaten im Außenbereich und rufen Sie den nächsten Kunden mittels Nummer auf.
- Sorgen Sie auch im Außenbereich für Schutz. Richten Sie entsprechende Bodenmarkierungen von 1,5m Abstand ein.

4. Post-COVID-Kundenmanagement: Wie betreue ich meine Kunden?



1. Eingang

2. Verkaufstheke

3. Bezahlung

4. Abholung

Kundenmanagement

4.2 Verkaufstheke

Before



- Keine Schutzvorrichtungen
- Keine Spezialreinigung von Oberflächen

New Normal



- Stellen Sie Plexiglas-Barrieren an Schaltern als zusätzlichen Schutz für Personal und Kunden auf.
- Rücken Sie die kontaktlose Bezahlung in den Fokus, sofern möglich.
- Richten Sie noch mehr Aufmerksamkeit auf die Reinigung intensiv genutzter Oberflächen: Bezahlterminals, Schalter, Türgriffe. Erstellen Sie dazu Reinigungsplan!
- Bieten Sie Ihren Kunden die Möglichkeit ebenso Hygienemaßnahmen zu treffen z.B. Papiertücher, Desinfektionsmittelspender...

Kundenmanagement

4.2 Verkaufstheke



- Vor allem bei offenen Lebensmitteltheken wie z.B. bei Backwaren ist die sorgfältige Umsetzung von Hygienepraktiken von höchster Wichtigkeit.
- Stellen Sie Zusatz-Personal ab, das für die Desinfektion aller Fläche und Utensilien verantwortlich ist, welches mit Lebensmitteln in Kontakt kommt. Erstellen Sie am besten einen Reinigungsplan, damit diese Tätigkeiten zu Routine werden.
- Informieren Sie diesbezüglich Ihre Mitarbeiter und ebenso Ihre Kunden.

4. Post-COVID-Kundenmanagement: Wie betreue ich meine Kunden?



1. Eingang

2. Verkaufstheke

3. Bezahlung

4. Abholung

Kundenmanagement

4.3 Bezahlung

Before



- Barzahlung
- Keine Desinfektion bei elektronischer Zahlung

New Normal



- Vermeiden Sie Barzahlung sofern möglich.
- Desinfizieren Sie Geräte für Kartenzahlung oder bedecken Sie diese.
- Nutzen Sie die kontaktlose Option sofern möglich.

4. Post-COVID-Kundenmanagement: Wie betreue ich meine Kunden?



1. Eingang

2. Verkaufstheke

3. Bezahlung

4. Abholung

Kundenmanagement

4.4 Abholung

Before



- Barzahlung
- Bestellung und Bezahlung im Geschäft

New Normal

Bakeronline App



Platform that allows bakers, patisseries and chocolatiers to create, fast and professionally, a virtual personalised shop where their clients can place orders.



- Online-Bestellung und -Bezahlung
- Kontaktlose Zustellung, sofern möglich.

Alles Gute und passen Sie auf sich auf!


Puratos
Ihr Partner für Innovation

#ZählenSieaufUns

MEHR DENN JE


Puratos
Ihr Partner für Innovation