

Atención al cliente en tiempos de la COVID-19

29-07-20



Gobierno
de España

Ministerio
de Industria, Comercio
y Turismo

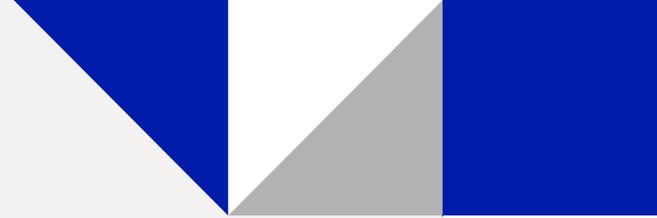
Secretaría de Estado
de Turismo



Compromiso
de Calidad Turística

Contenido

1. Introducción
2. Cómo transmitir seguridad
3. Cómo informar las pautas a seguir
4. Cómo solicitar la colaboración
5. Cómo actuar ante clientes no colaboradores
6. Cómo actuar ante clientes con síntomas compatibles
7. COVID-19 y discapacidad

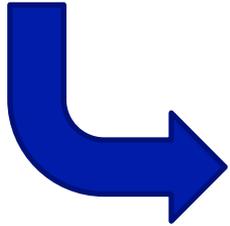


1.

Introducción: La necesidad de adoptar medidas en los establecimientos para transmitir seguridad. Visión general

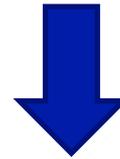
1. Introducción – La necesidad

PANDEMIA - NUEVO ESCENARIO
INÉDITO

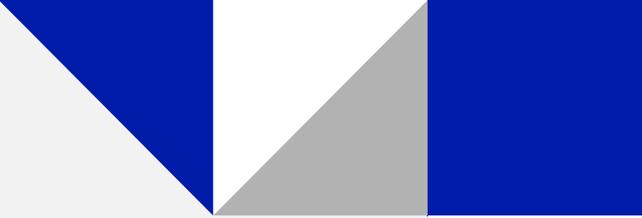


NECESIDAD DE DAR
RESPUESTA

- Seguridad al trabajador
- Seguridad al cliente + Tranquilidad



NORMATIVA NUEVA NORMALIDAD +
NORMAS INTERNAS



2.

Cómo transmitir seguridad

2. CÓMO TRANSMITIR SEGURIDAD

- ESTABLECIENDO PROTOCOLOS INTERNOS-EXTERNOS
- DANDO A CONOCER LOS PROTOCOLOS INTERNOS
- ADOPTANDO SELLOS COVID-19
- DANDO EJEMPLO
- ACEPTANDO LA SITUACIÓN COMO ALGO NORMAL

2. CÓMO TRANSMITIR SEGURIDAD: Protocolos

- **ESTABLECIENDO PROTOCOLOS INTERNOS-EXTERNOS**

- Evaluación de riesgos específica para COVID-19
- Adopción de medidas organizativas, de protección colectiva y/o de protección individual
- Protocolos de Limpieza y Desinfección
- Planes de Mantenimiento específicos
- Coordinación empresarial

2. CÓMO TRANSMITIR SEGURIDAD: Protocolos

▪ ESTABLECIENDO PROTOCOLOS INTERNOS-EXTERNOS

- Protocolo de actuación en caso de personas con síntomas compatibles
- Protocolo de actuación para personas sensibles
- Normas para trabajadores y clientes
- Siguiendo las Especificaciones UNE elaboradas por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

IMPORTANTE:

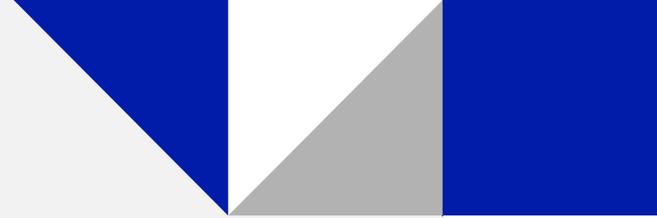
Un trabajador seguro y confiado transmite esa seguridad y confianza al cliente

2. CÓMO TRANSMITIR SEGURIDAD: Protocolos

- **DANDO A CONOCER LOS PROTOCOLOS INTERNOS-EXTERNOS**
 - Informando a trabajadores y clientes de las medidas adoptadas
- **ADOPTANDO SELLOS COVID-19**
- **DANDO EJEMPLO**
 - Que el personal porte mascarilla
 - Limpieza y desinfección delante del cliente
- **ACEPTANDO LA SITUACIÓN COMO ALGO NORMAL**

IMPORTANTE:

No olvidarse de sonreír y empatizar con el cliente



3.

Cómo informar de las pautas a seguir

3. Cómo informar: Crear apartado específico COVID-19

Página web

MEDIDAS EN SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS

1. Hemos reducido el número de mesas en nuestros Buffets (mínimo de 1,5 metros entre mesas).

2. Si es necesario, y la ocupación lo permite, realizamos 2 turnos de comida / cena o se abrirán varios salones.

3. Higienizamos continuamente la sala de los Restaurantes por parte del personal de limpieza.

4. Ampliamos el surtido de alimentos en formato individual en Buffets.

5. Todo aquello que no se puede servir de forma individual, facilitamos personal para servir a los clientes evitando que estos manipulen la comida y las pinzas.

6. Hemos retirado el pan del Buffet y lo servimos en mesa a los clientes.

7. Desinfectamos la fruta y verdura previamente con lejía de uso sanitario y es presentada con un film de protección, en formato individual.

8. Te ofreceremos la posibilidad de elegir menú en lugar de servicio de Buffet. El menú varía diariamente y está disponible para el servicio de habitaciones también.

9. En el desayuno, nuestro personal debidamente protegido, sirve la comida al cliente y, en cualquier caso, puede solicitar los platos de caliente individuales y preparados desde cocina.

10. Todo el personal de cocina y sala trabaja con guantes y mascarillas, tanto los que están cara al cliente, como los que no.

11. El buffet no individual se ha dotado de pantallas protectoras de metacrilato. Los clientes no tienen acceso directo a la comida pero sí pueden ver la comida que van a elegir y se le vaya a servir.

12. En las zonas susceptibles de cola, hemos señalado separaciones mínimas en el suelo, para que todos respeten la distancia de seguridad.

13. Facilitamos la vajilla por nuestro personal, de este modo se evitará que los clientes tengan acceso directo a ella.

14. Disponemos de monodosis de aceite, vinagre, sal y pimienta en las mesas.

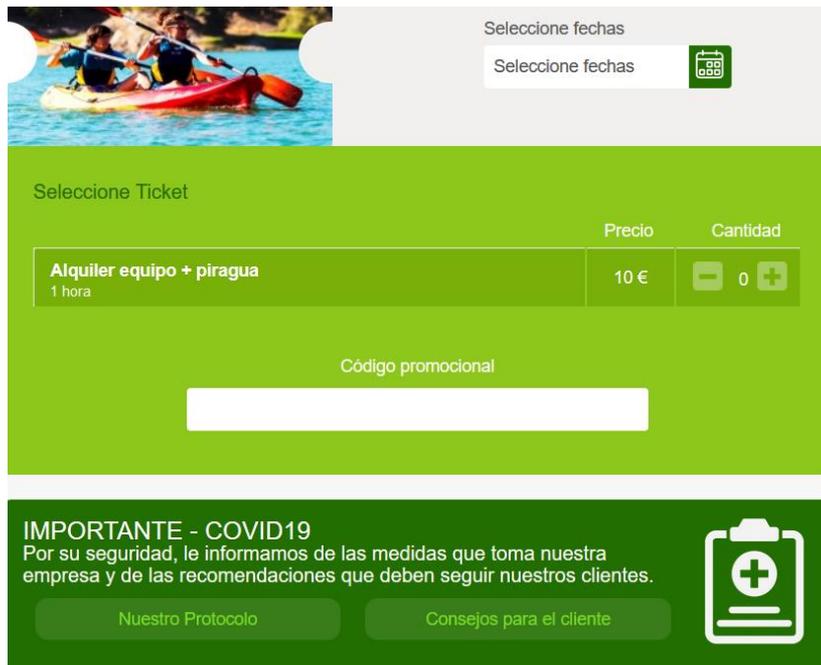
15. Desinfectamos las cartas de bebidas para cada nuevo comensal.

16. Suspendemos del servicio gratuito de snacks.

17. Realizamos un exhaustivo control y revisión de la temperatura de trenes de lavado de vajilla (>80°)

18. Hemos retirado el aperitivo de cortesía en los Cocktails.

Ejemplos



The screenshot displays a website interface with a green and white color scheme. At the top, there is a header with the text "Seleccione fechas" and a calendar icon. Below this, a section titled "Seleccione Ticket" features a table with columns for "Ticket", "Precio", and "Cantidad". The table lists "Alquiler equipo + piragua" for 1 hour at a price of 10 €. Below the table, there is a field for "Código promocional". At the bottom, a dark green banner contains the text "IMPORTANTE - COVID19" and "Por su seguridad, le informamos de las medidas que toma nuestra empresa y de las recomendaciones que deben seguir nuestros clientes." Two buttons, "Nuestro Protocolo" and "Consejos para el cliente", are positioned below the banner. A small image of two people kayaking is visible in the top left corner of the interface.

Selección de fechas
Seleccione fechas

Selección de Ticket	Precio	Cantidad
Alquiler equipo + piragua 1 hora	10 €	0

Código promocional

IMPORTANTE - COVID19
Por su seguridad, le informamos de las medidas que toma nuestra empresa y de las recomendaciones que deben seguir nuestros clientes.

Nuestro Protocolo Consejos para el cliente

3. Cómo informar: Enviar protocolos

En la petición y/o confirmación de reservas incluir protocolos COVID-19 con la siguiente información:

- Normas a seguir por parte del cliente/visitante.
- Protocolos internos establecidos por la organización para reducir el riesgo de contagio por virus SARS-Cov-2.
- Normas establecidas por las autoridades competentes que hay que conocer y tener en cuenta.

3. Cómo informar: Enviar protocolos

RECORDATORIO

- **Las mascarillas son obligatorias en toda España, salvo en Canarias**
- Obligatoriedad desde los 6 años salvo en Navarra (12).
- Atención a particularidades por territorios:
 - Ej.. En Baleares no es obligatoria para **menores de 16 años que participen en actividades de ocio infantil y juvenil**, y aquellas personas que acudan a "espacios de la naturaleza o al aire libre fuera de los núcleos de población". En Navarra también incluyen alternativas en actividades "**como senderismo, escalda, montañismo, ciclismo y similares**", siempre y cuando se pueda respetar la distancia de seguridad

3. RECEPCIÓN: a la llegada y durante

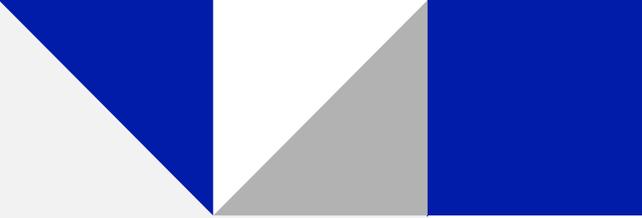
A LA LLEGADA Y DURANTE LA ESTANCIA/ACTIVIDAD/VISITA:

- **Recordar normas** a seguir por parte del cliente/visitante durante la actividad, estancia, trayecto, etc. PROPIAS Y DEL DESTINO
- **Cartelería, aforos, solución desinfectante** en las zonas por donde transita el cliente/visitante
- Es aconsejable que el cliente firme la **aceptación de las Normas**

POSTERIORMENTE: **Instar al cliente a comunicar cualquier situación en relación con la COVID-19.**

IMPORTANTE:

Tranquilizar: son medidas de prevención.
Lo normal es que no se materialice el
riesgo



4.

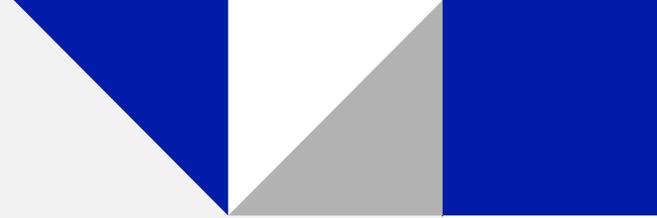
Cómo solicitar la colaboración

4. CÓMO SOLICITAR LA COLABORACIÓN

- Recordar las normas tanto de forma verbal como a través de cartelera
- Entregar kit de higiene que incluya mascarilla higiénica y/o gel hidroalcohólico
- Colocar gel hidroalcohólico en puntos estratégicos. Por ej.
 - Recepción
 - Entrada aseos
 - A la entrada de los transportes
 - Entrada de atracciones
 - Zonas de mayor afluencia de clientes
 - Entrada de locales

IMPORTANTE:

La empatía y el humor son importantes para conseguir colaboración



5.

Cómo actuar ante clientes no colaboradores

5. CLIENTES NO COLABORADORES

- Actualizar las normas de acceso/ Régimen interior.
- Buscar la complicidad del cliente: “las normas son por el bien de todos”.
- Mantener en todo momento la calma.
- Recordar las sanciones que existen tanto para el cliente como para la organización.
- En última instancia, llamar a las autoridades.

IMPORTANTE:

No ponerse en riesgo ni a los clientes

5. CLIENTES NO COLABORADORES: Ej. Sanciones

Ejemplo: Comunidad Valenciana

TIPOS DE INFRACCIÓN	POSIBLES SANCIONES
<p><u>Infracciones Leves</u></p> <ul style="list-style-type: none">• No llevar mascarilla o usarla mal• No cumplir con el aforo establecido cuando afecte a menos de 15 personas• No informar a los clientes de: horario, distancia mínima interpersonal, obligatoriedad uso mascarilla• Etc.	<p>Apercibimiento o multa de 60 hasta 600 € (incumplimiento uso de mascarilla como máximo 100 euros)</p>

Decreto-Ley 11/2020 de 24 de julio, del Consell, de régimen sancionador específico contra los incumplimientos de las disposiciones reguladoras de las medidas de prevención ante la Covid-19

http://www.dogv.gva.es/datos/2020/07/25/pdf/2020_6109.pdf

5. CLIENTES NO COLABORADORES: Ej. Sanciones

TIPOS DE INFRACCIÓN

POSIBLES SANCIONES

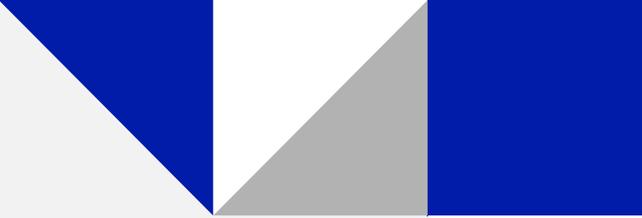
Infracciones graves

- **No cumplir con el aforo** establecido cuando no se considere infracción leve o muy grave
- **Organizar o participar en reuniones** que impliquen aglomeraciones en donde no se guarde la distancia interpersonal
- El **incumplimiento de las condiciones de sanidad e higiene** establecidas en las órdenes o medidas establecidas por la autoridad competente, así como el incumplimiento de la obligación de limpieza y desinfección de las entradas y salidas del recinto, localidades donde se sienta el público y de aquellos espacios que deban ser objeto de desinfección por la presencia de personas de manera habitual
- El **incumplimiento del deber de aislamiento domiciliario** acordado por la autoridad sanitaria competente o, en su caso, del confinamiento decretado, realizado por personas que hayan dado positivo en Covid-19
- Etc.

- a) **Multa** de 601 a 30.000 € y acumulativamente hasta 300.000 €
- b) Suspensión o **prohibición de la actividad** por un período máximo de 6 meses.
- c) **Clausura del local** o establecimiento por un período máximo de 6 meses.
- d) **Inhabilitación** para la organización o promoción de espectáculos públicos y actividades recreativas por un período máximo de 6 meses

5. CLIENTES NO COLABORADORES: Ej. Sanciones

TIPOS DE INFRACCIÓN	POSIBLES SANCIONES
<p><u>Infracciones muy graves</u></p> <ul style="list-style-type: none">• No cumplir con el aforo establecido cuando suponga un grave riesgo de transmisión de la enfermedad que afecte a más de 150 personas• Incumplimiento de los límites de aforo permitido cuando se hallen presente menores o mayores de 65 años• El incumplimiento de la obligación de inhabilitar la pista de baile para este uso• Impedir cualquier actividad inspectora .• Etc.	<ul style="list-style-type: none">a) Multa de 30.001 a 60.000 € y acumulativamente hasta 600.000 €.b) Clausura del local o establecimiento por un período máximo de 3 años y acumulativamente hasta 10 añosc) La suspensión o prohibición de la actividad hasta 3 años y acumulativamente hasta 10 añosd) Inhabilitación para la organización o promoción de espectáculos públicos y actividades recreativas, hasta 3 años y acumulativamente hasta 10 años.



6.

Cómo actuar ante clientes con síntomas compatibles

6. CLIENTES CON SÍNTOMAS: en tus instalaciones

Aislar a la persona que presenta síntomas compatibles:

- Preferentemente en una habitación sola
- Con buena ventilación, deseable que sea al exterior
- Con a puerta cerrada
- Si no es posible, permanecer en un extremo del recinto a más de 2 metros del resto y preferentemente separado por mampara o similar.
- Siempre con **mascarilla puesta**: tener FFP2 para estos casos.

6. CLIENTES CON SÍNTOMAS: en tus instalaciones

- Llamar al teléfono de contacto de la CCAA
- **Desinfectar** las zonas en donde ha estado la persona que presenta síntomas
- Una vez que la persona es trasladada por los servicios de salud, **limpiar y desinfectar** el espacio donde ha estado utilizando preferentemente con equipos de protección desechables que luego se deben tirar en una bolsa cerrada, dentro de otra bolsa.
- Seguir siempre las **instrucciones** de las **autoridades sanitarias**.

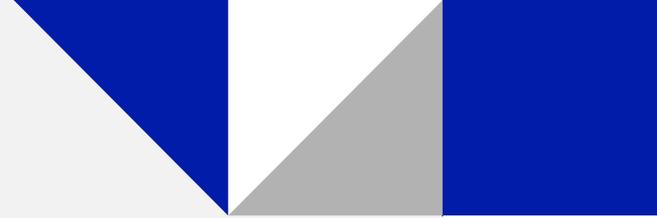
IMPORTANTE:

NO SE PUEDE RETENER A NADIE CONTRA SU VOLUNTAD

6. CLIENTES CON SÍNTOMAS: teléfonos de inform.

	Andalucía	900 400 061 / 955 545 060
	Aragón	976 696 382
	Asturias	900 878 232 / 984 100 400 / 112 marcando 1
	Cantabria	900 612 112
	Castilla La Mancha	900 122 112
	Castilla y León	900 222 000
	Cataluña	061
	Ceuta	900 720 692
	C. Madrid	900 102 112
	C. Valenciana	900 300 555
	Extremadura	112

	Galicia	900 400 116
	Islas Baleares	061
	Canarias	900 112 061
	La Rioja	941 298 333
	Melilla	112
	Murcia	900 121 212
	Navarra	948 290 290
	País Vasco	900 203 050



7.

COVID-19 Y DISCAPACIDAD: ATENCIÓN AL
CLIENTE

7. Covid-19 y discapacidad

GENERALIDADES

- **Excepción uso mascarilla:** personas en las que el uso de mascarilla resulte contraindicado por motivos de salud debidamente justificados, o que por su situación de discapacidad o dependencia presenten alteraciones de conducta que hagan inviable su utilización.
- Analizar adaptaciones en función del tipo de discapacidad.
- Proporcionar información en nuestra web
 - sobre medidas COVID-19.
 - sobre adaptaciones para personas con discapacidad

IMPORTANTE:

La información de nuestra web tiene que estar **ADAPTADA**

7. Covid-19 y discapacidad

GENERALIDADES

- **Consultar a la persona de apoyo.**
- Valorar la posibilidad de solicitar datos de otra persona de contacto (por si enferma la persona de apoyo).
- Acceso prioritario Ej.: en ascensores
- Reservas de espacios

IMPORTANTE:

Es conveniente consultar a entidades especializadas o colectivos afectados

7. Covid-10 y discapacidad

PROPORCIONAR INFORMACIÓN EN DISTINTOS FORMATOS

- Indicaciones orales / sonoras (Ej.: código QR audiodescriptivo)
- Uso de pictogramas para trasladar información importante
- Mascarillas transparentes o pantalla facial
- Por escrito
- Evitar reflejos; usar colores contrastados

RUE DU PRINT
info@monimprimeur.eu



http://www.arasaac.org/materiales.php?id_material=2383

<https://www.pictotraductor.com/>

7. Covid-19 y discapacidad

GEL HIDROALCOHÓLICO

- Mejor con sensor. De fácil utilización
- Altura de entre 70 y 120 cm
- Colocado en lugares muy accesibles
- Junto a carteles y botoneras braille



7. Covid-19 y discapacidad

MEDIDAS DE SEGURIDAD

- Ayudarle a identificar la distancia de seguridad (sistemas táctiles de marcado en el suelo)
- Poner contrastes en las mamparas
- Itinerarios libres de obstáculos y accesibles
- Elementos de protección que no impidan aproximación de sillas de ruedas



1. HIGIENE

- Lavarse bien las manos con agua y jabón antes y después de salir a la calle.
- Portar un pequeño kit (gel hidroalcohólico, toallitas desinfectantes y pañuelos desechables). Y una bolsa plástica para los desechados, así se evita tocar las papeleras.
- Utilizar siempre el gel tras usar el transporte público o haber permanecido en un espacio cerrado.
- Evitar tocarse la cara, especialmente los ojos, la nariz y la boca. Y estornudar o toser sobre el codo flexionado hacia la cara, o sobre un pañuelo desechable.
- Utilizar mascarillas o pantallas protectoras en desplazamientos. Manipular tocando solo sus cintas de sujeción. Situar sobre la boca y nariz y tirar de estos extremos.
- No depositar el bastón, móvil o apoyos ópticos y tiflotécnicos sobre mesas. No prestarlos y utilizar una bolsa para guardarlos separados en el bolso o mochila.

2. DESPLAZAMIENTOS

- La norma general es mantener una distancia mínima de 2 metros con cualquier otra persona con la que no se conviva.
- Al identificarse como persona ciega, utilizando bastón o perro guía, será más fácil conseguir ayuda y mantener la distancia de seguridad.
- Además, el bastón sirve también para marcar esa distancia en desplazamientos y en filas.
- Circular por aceras amplias, por la derecha y cerca de la pared, reduciendo la velocidad en zonas concurridas y usando sonidos como aviso (bastón o voz).
- Para desinfectar las manos, colocar la mascarilla u otra acción de seguridad e higiene, mejor detenerse para evitar caídas, choques o pérdida de objetos.

3. SOLICITAR Y RECIBIR AYUDA

- Tomar la iniciativa para pedir ayuda o información. Y solicitar indicaciones claras y concisas.
- Si se precisa contacto físico, usar la técnica-guía con el brazo extendido y utilizar pañuelos, gel o guantes antes de iniciar el acompañamiento, para la seguridad de ambos.

4. USO DEL TRANSPORTE PÚBLICO

- Para evitar tener que tocar elementos (botones de parada o barras), comunicar al conductor la parada deseada y pedirle que abra. Al bajar, desinfectarse las manos.

7. Covid-10 y discapacidad

PERSONAS SORDOCIEGAS

- Mediador en sordoceguera.
- La Federación Española de Sordoceguera (FESOCE) ha publicado una guía para personal sanitario y cómo atender en caso de ingreso por COVID-19

<https://fesoce.org/publicaciones/sordoceguera-y-covid19-guia-para-el-personal-sanitario/>

- 
1. **Hazle saber que estás y quieres comunicarte.** Tócale el brazo o codo.
 2. **Espera a que reaccione,** te buscará con sus manos.
 3. Con las palmas hacia arriba, **pon tus manos bajo las suyas** y dile la palabra que necesites (Ej.: mascarilla)
 4. Si no sabes explicarlo en lengua de signos, **puedes hacerle tocar el elemento.**
 5. Espera a que asimile la información. Quizás se lo tengas que **repetir** para que te entienda.
 6. Cuando te vayas debes despedirte diciendo **“ADIÓS”**.

Importante:

Extremar limpieza de manos antes y después





Compromiso
de Calidad Turística



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO