

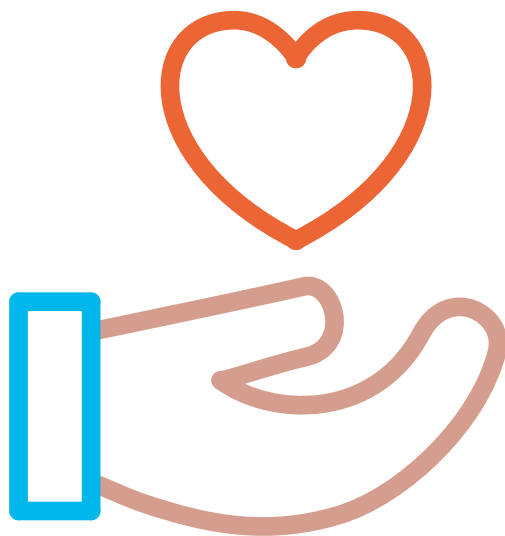
**EDIÇÃO ESPECIAL QUARENTENA 2020**

**PROTOCOLO DE  
OPERAÇÃO  
E ATENDIMENTO  
PARA LOJAS  
DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO**

**CLÁUDIO ELIAS CONZ**

PRESIDENTE DO SINCOMACO,  
CONSELHEIRO DA FIESP

---



## HIGIENE REFORÇADA

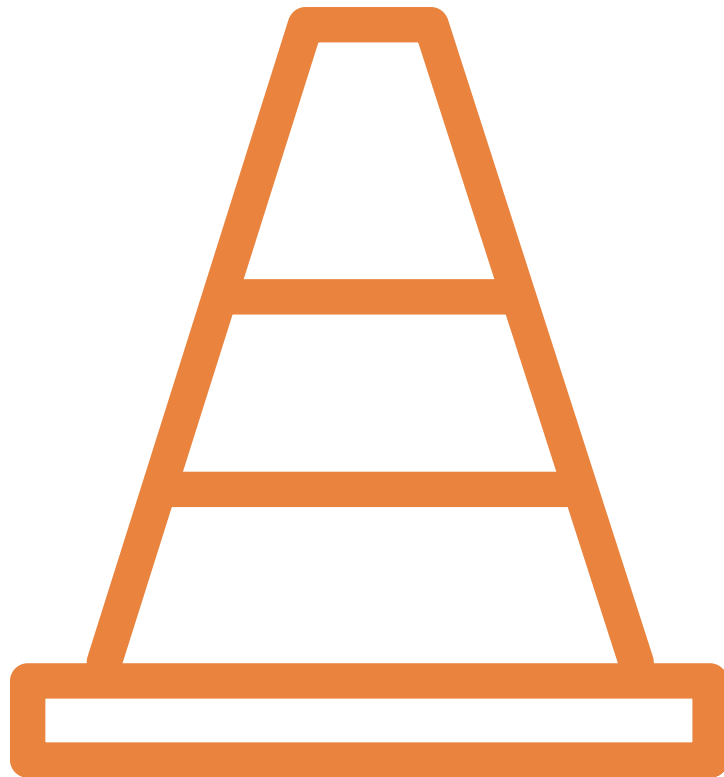
A loja deve ser limpa constantemente e álcool em gel deve ser distribuído em toda loja (cada colaborador deve ter o seu). **IMPORTANTE:** afixe sinais para tossir no ombro, lavar sempre as mãos e manter a higiene do local.

Caixas, esteiras, cestinhos, carrinhos, máquinas de pagamento: a higiene após cada uso é obrigatória.



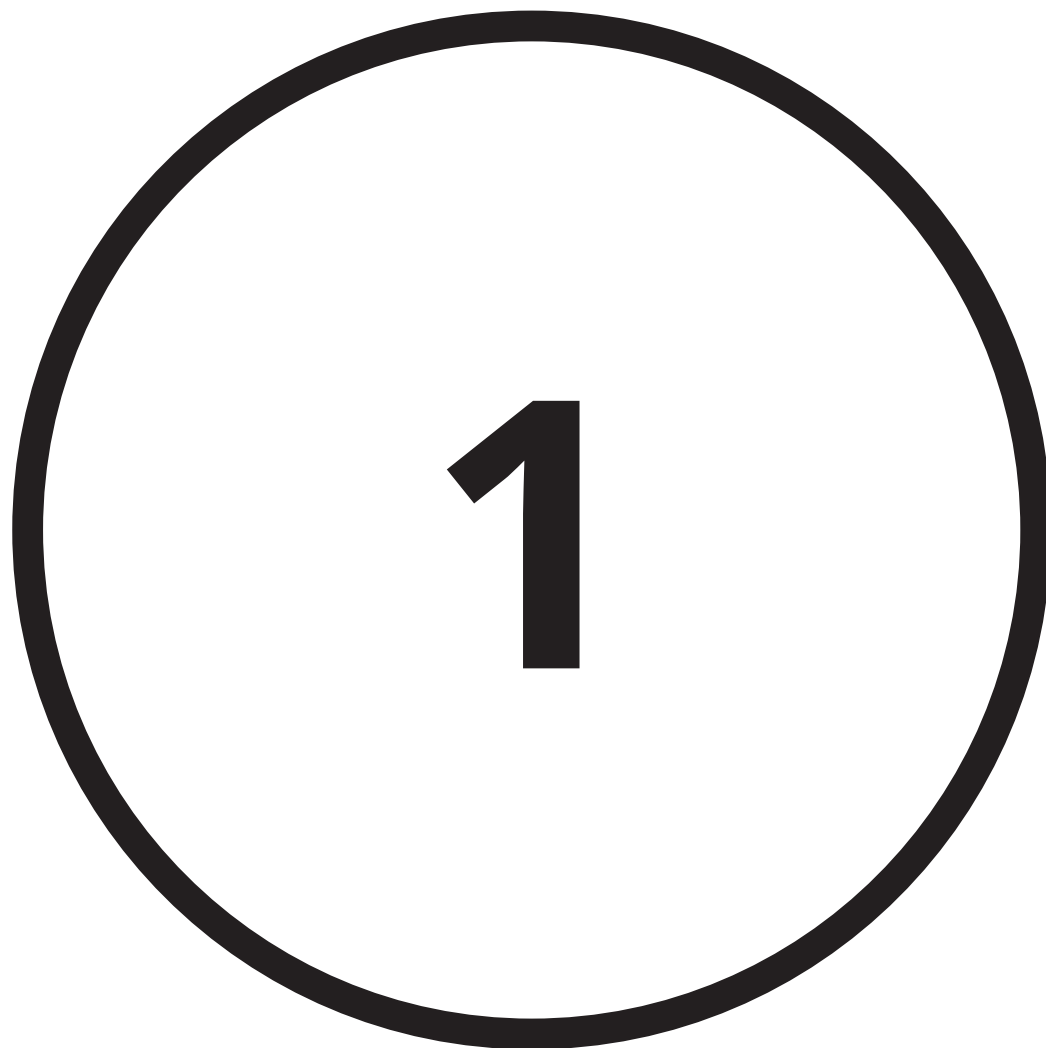
## USO DE MÁSCARAS

Para todos os colaboradores que estão na operação de frente de caixa. Seja enfático: as máscaras são como os equipamentos de proteção individual.



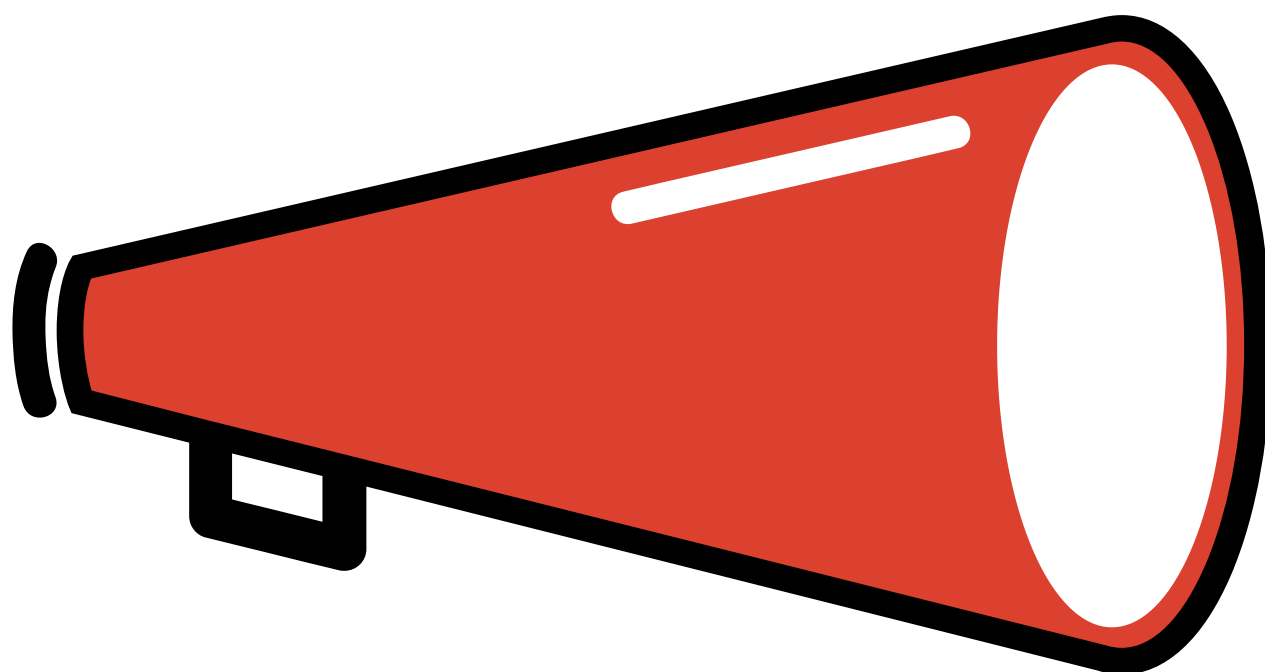
## **DISTÂNCIA SEGURA**

A distância recomendada entre as pessoas é um metro. Sinalize dentro da loja. Use adesivos no chão e lembretes escritos.



## **NEM SEMPRE CABE MAIS UM**

Calcule a metragem da sua loja: o recomendável é ter um cliente a cada cinco metros. Logo, em um comércio de 100, o máximo são 20 clientes dentro. Seja rigoroso com o controle e a contagem.



## COMUNIQUE TUDO

Reforço da comunicação para colaboradores e clientes para que as práticas de higiene sejam cumpridas. Os anúncios por autofalante devem ser informativos e empáticos já que a população está assustada.



## **AFASTE GRUPOS DE RISCO**

Gestantes, maiores de 60 anos, diabéticos, cardíacos, enfim, todas as pessoas consideradas grupo de risco devem ser afastadas do trabalho diário na loja. Para home office, sem contato com o público, pode-se manter trabalhando.



## OUTROS CUIDADOS

- não permita comércio de bebida ou comida em sua loja neste período;
- priorize formas de pagamento digitais (cartão de crédito e débito, por aproximação, transferência bancária);
- atendimento ágil.





## OUTROS CUIDADOS

- tenha em mente de que apesar de estarmos em estado de calamidade pública, as leis continuam em vigor;
- faça tudo conforme o Código de Defesa do Consumidor, CLT e a Lei Geral de Proteção de Dados;
- esteja sempre informado sobre os decretos (sejam municipais, estaduais, federal).



## WHATSAPP: USANDO MELHOR

- tenha um número para cada loja;
- na descrição informe endereço e horário de atendimento;
- dê respostas completas (especificações do material, condições de pagamento, entrega).



## REDES SOCIAIS: TÊM QUE TER

- se não tem, crie um Facebook e um Instagram para sua loja;
- na descrição informe endereço e horário de atendimento;
- utilize este canal para se comunicar com seu público. Você mesmo pode anunciar seus produtos e serviços.



## EMBALAGENS E ENTREGA

- cuidado com a higiene de todas as embalagens- prefira materiais descartáveis;
- combine um prazo razoável para a entrega;
- os entregadores devem seguir os mesmos protocolos de higiene que os colaboradores da loja.

**SIM, TUDO  
PASSA.**

Caros Amigos,

A última crise sanitária que tivemos foi no século passado. Se enfrentamos a gripe espanhola, também enfrentaremos a Covid-19. Este momento requer muita calma, sabedoria e serenidade. Seus clientes, funcionários e fornecedores estão na mesma situação.

A diferença é que nós vendemos o material de construção.

Ninguém mais.

Saiba que tudo passa- e nós passaremos juntos.

Abraços,

CLÁUDIO ELIAS CONZ

Protocolo de Atendimento e Operação- Edição Especial de Quarentena é uma publicação de Cláudio Elias Conz e A Palavrasta- Histórias Para Serem Contadas Por Ivy Farias. Todos os direitos reservados.

(11) 99170-0879

[ivyfarias@gmail.com](mailto:ivyfarias@gmail.com)