

PLAN REAPERTURA
BOUTIQUES LLADRÓ

COVID - 19

LLADRÓ

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	STAFF.....	3
3.	TIENDAS.....	6
4.	CLIENTES – PROCESO DE VENTA	8
5.	TRABAJADORES EXTERNOS.....	11
6.	FUENTES DE INFORMACIÓN CONSULTADAS.....	12
	ANEXO I: PROCEDIMIENTO PROTECCIÓN TRABAJADORES VULNERABLES	13
	ANEXO II: INFORMACIÓN Y RECOMENDACIONES GENERALES	14
	ANEXO III: PROCEDIMIENTO ACTUACIÓN CONTRA CONTAGIO COVID-19	16
	ANEXO IV: INSTRUCCIONES	17

II. INTRODUCCIÓN

Objetivo

En LLADRÓ ponemos en marcha este plan de medidas a adoptar frente al COVID-19 en todas nuestras boutiques y en cada una de las operaciones de venta ya que debemos incrementar ahora más que nunca nuestros esfuerzos en garantizar la salud y seguridad de nuestro equipo y nuestros clientes.

Aplicación

No podemos definir el periodo de aplicación de estas medidas pues estamos ante un escenario completamente imprevisible. Por ello, las medidas que incluimos en el presente documento están en continua revisión en función de la evolución y las directrices de las autoridades sanitarias.

Mantendremos una comunicación fluida con los empleados en atención a la evolución general de la situación, en coordinación con el área de Recursos Humanos.

Todas las medidas que incluimos en el presente documento son de cumplimiento obligatorio para todos los trabajadores. Contamos contigo para cumplirlas. Está en nuestra mano hacer de nuestros centros de trabajo un espacio más seguro.

2. STAFF

2.1. PREAPERTURA

Trabajadores vulnerables

Los trabajadores vulnerables ante CoVID-19 no se incorporarán mientras no lo autoricen los profesionales sanitarios del servicio de prevención ajeno según la valoración médica de sus condiciones personales, siguiendo el procedimiento contemplado en el *Anexo I*.

Información y formación

Se acompaña información acerca de aspectos generales de la enfermedad (causas, síntomas, medidas generales higiene) y recomendaciones sobre desplazamiento al trabajo según medio de transporte utilizado (vehículo particular, transporte público, etc). Dicha información será actualizada en función de la evolución de la situación y las directrices de las autoridades sanitarias. *Anexo II*.

Además, se formará a los empleados sobre las medidas de prevención y de protección y protocolos de actuación para su correcta puesta en marcha.

El presente documento queda a disposición de empleados y clientes para su consulta

2.2. POSTAPERTURA

Autodiagnóstico diario

Antes de acudir al centro de trabajo todos los empleados tendrán que realizarse un control de temperatura diario. En caso de que sea superior a 37.5 grados no acudirá a trabajar y seguirá procedimiento de actuación que la empresa ha establecido contra el contagio al CoVID-19. *Anexo III.*

Ante cualquier otra sintomatología (tos, dificultad al respirar, etc.) que pudiera estar asociada con la enfermedad, deberá contactar las vías oficiales de atención al COVID-19 del respectivo territorio y no podrá reincorporarse al trabajo hasta que no presente confirmación de curación o ausencia de riesgo.

Equipos de protección e higiene

Se dispondrá en cada centro de trabajo de los siguientes elementos para los empleados, que se desecharán apropiadamente en papeleras con tapa y pedal especialmente destinadas a estos residuos:

- **Mascarilla protectora:** De tipo higiénico. El uso de mascarilla será obligatorio. Cubren boca, nariz y barbilla y están provistas de un arnés que rodea la cabeza o se sujeta en las orejas. Compuestas por una o varias capas de material textil y serán reutilizables. Cumplirán las especificaciones técnicas UNE 0064 / 0065. Se instruirá a los trabajadores en la forma correcta de colocar la mascarilla y normas de conservación. Anexo IV.
- **Guantes:** de un único uso. Cumplirán las especificaciones técnicas EN 374-5 frente a microorganismos. Se instruirá a los trabajadores en la forma correcta de retirar los guantes. Anexo IV.
- **Gel o loción hidroalcohólica:** con actividad virucida, autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad para la limpieza de manos.
- **Pañuelos desechables:** se utilizarán para limpieza de manos o cualquier secreción.
- **Limpiador desinfectante y papel desechable:** se utilizarán para desinfectar debidamente materiales o superficies tras cualquier uso.

Todos estos elementos estarán dispuestos en zona de caja, almacén y oficinas.

Distancia interpersonal

Se respetará siempre la distancia mínima de dos metros entre personas, tanto entre empleados como entre empleado y cliente durante todo el proceso de venta.

El uso de las áreas de descanso se limitará al mínimo imprescindible. En caso de que se utilice no se compartirán utensilios de cocina, menaje o comida.

Desinfección de equipos y materiales

Cualquier equipo, material o superficie utilizada (como por ejemplo ordenador, TPV, mueble de caja, etc) se desinfectará debidamente antes y después de cada uso. Para ello se utilizará producto virucida y papel desechable, que será posteriormente desechado en las papeleras destinadas a tal efecto.

Uniforme

El uniforme y el calzado deberá ponerse y quitarse en el centro de trabajo, no debiendo ir con el uniforme puesto por la vía pública. La ropa y zapatos de calle se guardarán en bolsas cerradas.

Se procederá al lavado y/o desinfección diaria de los uniformes y calzado de trabajo. El uniforme deberá lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado entre 60 y 90 grados centígrados o cualquier otro método que garantice la correcta higienización.

En aquellos casos en los que no se utilice uniforme o ropa de trabajo, las prendas utilizadas por los trabajadores en contacto con los clientes también deberán lavarse en las condiciones señaladas anteriormente.

Otras recomendaciones

Se recomienda no llevar accesorios en las manos (anillos, pulsera, reloj, etc), si lleva el pelo largo mejor recogido y evitar uso de lentillas.

3. TIENDAS

MEDIDAS DE HIGIENE

Antes del retorno se deberá hacer una limpieza por parte de personal externo de limpieza profesional. Posteriormente, la frecuencia de la limpieza será determinada en función las necesidades particulares de cada boutique. También se debe comprobar el correcto funcionamiento de las instalaciones y hacerse una limpieza de los filtros del aire acondicionado. Retirar revistas, catálogos y cualquier otro tipo de displays de papel que puedan ser susceptibles de compartir entre varios clientes. Los responsables de cada boutique serán los encargados de dichas gestiones.

Se realizará una limpieza y desinfección de cualquier equipo, material y superficie tras su uso con especial atención a las superficies de contacto más frecuentes como pomos de puertas, mostradores, muebles, pasamanos, suelos, teléfonos, teclados, terminales de pago, pantallas táctiles, herramientas de trabajo y otros elementos de similares características.

No se utilizarán los aseos por parte de los clientes, salvo en caso estrictamente necesario. En este último caso, se procederá de inmediato a la desinfección de sanitarios, grifos y pomos de puerta. Se utilizarán toallas desechables de un solo uso.

Todos los establecimientos y locales deberán disponer de papeleras con tapa y pedal, en los que poder depositar pañuelos y cualquier otro material desechable. Dichas papeleras deberán ser limpiadas y desinfectadas de forma frecuente y al menos una vez al día.

INFORMACIÓN AL CLIENTE

- **Comunicación interior/externo:** vinilo informando que LLADRÓ cuenta con todas las medidas de seguridad marcadas por las autoridades sanitarias y nuevos horarios de apertura y teléfonos de contacto. inserts con información general y concreta en zona joyería con las medidas de prevención e higiene aplicables y copia del presente documento.
- **Pantallas:** imágenes para su visualización durante unos segundos entre los vídeos comerciales informando que LLADRÓ cuenta con todas las medidas de seguridad marcadas por las autoridades sanitarias.

EQUIPOS DE PROTECCIÓN E HIGIENE

Se dispondrá en cada boutique de los siguientes elementos para los clientes, que se desecharán apropiadamente en papeleras con tapa y pedal especialmente destinadas a estos residuos:

- **Mascarilla protectora:** de tipo quirúrgico de un solo uso.
- **Guantes:** de un único uso. Cumplirán las especificaciones técnicas EN 374-5 frente a microorganismos.
- **Gel o loción hidroalcohólica:** con actividad virucida, autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad para la limpieza de manos.
- **Pañuelos desechables:** se utilizarán para limpieza de manos o cualquier secreción.

Todos estos elementos estarán dispuestos en zona de entrada a la boutique.

HORARIOS

Se fijarán reducción horarios de apertura tienda y de números de persona por turno.

USO ASCENSORES

El uso de ascensores se limitará al movimiento interno de mercancía o personas con movilidad reducida de forma individual excepto que precise asistencia.

Tras su uso se tendrá que desinfectar debidamente.

4. CLIENTES – PROCESO DE VENTA

El tiempo de permanencia en los establecimientos y locales será el estrictamente necesario para que los clientes puedan realizar sus compras o recibir la prestación del servicio.

BIENVENIDA AL CLIENTE

Centrarse en el cuidado y la conexión con el cliente. Debe sentirse ante todo, protegido y cuidado por la Marca.

Importancia de informar. Nos debemos asegurar de que transmitimos de forma clara y rápida las medidas que LLADRÓ está tomando durante este tiempo y ofrecerles toda la información que puedan necesitar. Antes de comenzar con el protocolo habitual de venta, seguiremos esta línea de mensaje:

Bienvenido. Muchas gracias por visitarnos.

Antes de acceder al interior y de ayudarle con cualquier consulta me gustaría comentarle que hemos adaptado nuestra boutique para garantizar la seguridad de todos nuestros clientes y del equipo, cumpliendo con todas las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

Hemos acondicionado una zona (le indicamos dónde está) donde podrá acceder al protocolo de medidas higiénicas, incluido el uso de guantes y mascarilla, que por seguridad le pedimos que utilice durante la estancia en la boutique.

También hemos reservado un área (indicamos dónde está) y una bolsa de uso desechable donde podrá dejar cualquier objeto que no desee cargar.

Le ruego disculpe que no podamos atenderle con todos los detalles habituales, pero deberemos mantener la distancia recomendada y evitar cualquier gesto que pudiera suponer un riesgo de contagio durante su visita.

Es importante recordar:

- Dar la bienvenida al cliente con la mascarilla y guantes ya colocados.
- Evitar costumbres sociales como apretones de manos, besos o cualquier contacto físico en general.
- El uso de mascarilla y guantes por parte del cliente para manipular las piezas.
- La disponibilidad de gel hidroalcohólico en tienda
- La necesidad de guardar la distancia de seguridad entre cliente y empleado.
- Se dispondrá de bolsas de uso desechables para guardar sus pertenencias en un espacio definido en tienda durante su visita.

PROCESO DE VENTA

Garantizar la distancia mínima (2m) entre personas. En ningún caso se podrá realizar atendimento simultáneo a más de 1 cliente por el mismo trabajador.

El vendedor debe, en todo momento, utilizar mascarilla y guantes. Los guantes, deben ser cambiados con cada cliente atendido.

Si el cliente desea manipular la pieza debe utilizar guantes así como ser desinfectada antes y después, siempre en su presencia, con las Toallitas Desinfectantes disponibles. El área de presentación de la pieza (mesa) también debe ser desinfectada antes y después de su uso.

Si es posible, siempre se le dará al cliente una pieza de almacén. La caja debe ser abierta, previo uso de gel hidroalcohólico, para mostrar que la pieza está en perfectas condiciones. Si fuera manipulada, debe ser limpiada antes de volver a guardarla. Si no hubiera stock, asegurad una perfecta higiene de la pieza en exposición antes de empaquetarla.

Se informará que, temporalmente, las bebidas de cortesía no pueden ser ofrecidas. Aunque habrá una zona de "self-service" con botellines de agua a disposición del cliente.

Las devoluciones se desinfectarán debidamente antes de ser reubicadas en almacén.

PRUEBAS JOYERÍA

Para las pruebas, el cliente deberá emplear mascarilla y desinfectarse con gel hidroalcohólico las manos y muñecas.

Todas las joyas que el cliente vaya a probarse deben ser desinfectadas antes y después de su uso en presencia del cliente utilizando alcohol propílico de 70° frotándolo con una toallita o disco de algodón. No se puede garantizar que la joya pueda sufrir alteraciones en su superficie por lo que en caso de que se efectúe la venta se le proporcionará al cliente una joya sin utilizar del almacén.

En caso de disponer de máquinas de limpieza y desinfección mediante otros sistemas (ultrasonidos o ultravioleta) se deberá realizar siempre bajo las instrucciones de uso y medidas de seguridad indicadas por el fabricante.

PROCESO DE PAGO / CAJA

Garantizar la distancia mínima de 2 metros de seguridad, respetando la señalización en el suelo al respecto. Disponer de un dosificador de gel hidroalcohólico.

Incentivar, en la medida de lo posible, el pago con tarjeta de crédito o smartphone. Evitar la entrega de la factura en papel, enviándola por email al cliente.

El TPV debe ser desinfectado antes y después de cada uso, siempre en presencia del cliente. Es muy importante no humedecer en exceso el terminal ya que podría dañarse el dispositivo, principalmente la pantalla, por ello utilizar solo un papel impregnado en producto virucida. (en Anexos más información).

Pedir al cliente que sólo se acerque al mostrador para el pago, una vez el empleado se haya retirado para mantener la distancia de seguridad.

DESPEDIDA Y ENTREGA DE MERCANCÍA

La experiencia de compra debe ser placentera y segura hasta el último momento. Si el cliente no optara por DropShipping:

- La entrega de la bolsa de la compra se modifica. NO debe entregarse en mano.
- Evitar coger la bolsa por las asas, dejarla sobre el mostrador y, una vez retirados y manteniendo la distancia de seguridad, pedir al cliente que se acerque para recogerla.
- Recordar pedir disculpas por no poder entregar la bolsa en mano, como de costumbre.

Debemos acompañar al cliente a la puerta, manteniendo la distancia de seguridad Utilizaremos la siguiente frase de despedida:

*Muchas gracias por visitarnos hoy, le esperamos de vuelta pronto.
Cúidese.*

5. TRABAJADORES EXTERNOS

Se limitará el acceso de empresas externas al mínimo indispensable durante el horario de apertura de la tienda.

Se darán instrucciones a las empresas de servicios para que todos los empleados de empresas externas utilicen de forma obligatoria al menos guantes y mascarillas. En cualquier caso respetarán las normas comunes (uso mascarillas, guantes, distancias de seguridad, etc.)

El acceso del personal externo se realizará de forma prioritaria por entradas secundarias en caso de haberlas.

La entrega y recogida de paquetería se realizará por una sola persona y siempre manteniendo la distancia de seguridad con el personal externo.

Si es imprescindible firmar albarán se realizará de manera aislada con un bolígrafo propio.

6. FUENTES DE INFORMACIÓN CONSULTADAS

- Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-COV-2. Ministerio de Sanidad. Gobierno de España.
- Guía buenas prácticas en los centros de trabajo. Medidas para la prevención de contagios del COVID-19. Ministerio de Sanidad. Gobierno de España.
- Protocolo y guía de buenas prácticas dirigidas a la actividad comercial en establecimiento físico y no sedentario. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Gobierno de España.
- Medidas higiénicas para la prevención de contagios del COVID-19. Ministerio de Sanidad. Gobierno de España.
- Recomendaciones sobre el uso de mascarillas en la comunidad en el contexto de COVID-19. Ministerio de Sanidad. Gobierno de España.
- Limpieza y desinfección de mascarillas higiénicas reutilizables. Ministerio de Sanidad. Gobierno de España.
- Informes de alertas en Salud Pública. Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias. Gobierno de España.
- Orden TMA/384/2020, de 3 de mayo, por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de mascarillas en los distintos medios de transporte y se fijan requisitos para garantizar una movilidad segura de conformidad con el plan para la transición hacia una nueva normalidad.
- Orden SND/388/2020, de 3 de mayo, por la que se establecen las condiciones para la apertura al público de determinados comercios y servicios, y la apertura de archivos, así como para la práctica del deporte profesional y federado.
- Novel coronavirus 2019 - advice for public. World Health Organization.

ANEXO I

PROCEDIMIENTO PROTECCIÓN TRABAJADORES VULNERABLES

Grupos vulnerables En base a las recomendaciones dadas por el Ministerio de Sanidad, se consideran personas especialmente vulnerables ante CoViD-19 aquellas en las que su patología pudiese verse agravada en caso de padecer la enfermedad, señalando como grupos de riesgo los siguientes: diabetes, enfermedad cardiovascular, incluida hipertensión, enfermedad pulmonar crónica, inmunodeficiencia, cáncer en fase de tratamiento activo, embarazo, lactancia y mayores de 60 años con patologías asociadas.

Serán los profesionales sanitarios de la empresa CUALTIS los que evaluarán las causas y se tomarán las medidas preventivas específicas necesarias para proteger al trabajador o remitirán el caso a los médicos del Servicio Público de Salud para la emisión de un parte de baja (situación de incapacidad temporal). Aunque dichos partes serán por Enfermedad Común, serán reconocidos por Seguridad Social como accidente de trabajo, a los efectos económicos.

Aquellos trabajadores que puedan verse afectados por esta medida deberán enviar un correo a Miguel Ángel Martínez (mamartinez@es.lladro.com) incluyendo los siguientes datos que serán trasladados a CUALTIS para poder realizar la valoración: Nombre y apellidos, fecha de nacimiento, DNI, número de SIP, número de teléfono y email personal.

Bajo ningún concepto se incluirá en el correo descrito en el párrafo anterior los motivos, características personales o estado biológico, eso solo debe ser tratado con los profesionales sanitarios de la empresa CUALTIS cuando contacten posteriormente de forma particular con cada trabajador. Los datos proporcionados se manejarán con la debida confidencialidad.

Cualquier nueva información o procedimiento de actuación que se considere de importancia será comunicado.

ANEXO II

INFORMACIÓN Y RECOMENDACIONES GENERALES

Transmisión:

La infección es transmisible de persona a persona y su contagiosidad depende de la cantidad del virus en las vías respiratorias. Para que se produzca la infección se necesitaría un contacto directo de las secreciones respiratorias de un animal infectado o de una persona infectada con las mucosas de otra persona (nariz, boca, ojos). Parece poco probable la transmisión por el aire a distancias mayores de uno o dos metros.

Síntomas y tratamiento:

Los síntomas más comunes incluyen fiebre, tos, y sensación de falta de aire. En algunos casos también puede haber síntomas digestivos como diarrea y dolor abdominal. En casos más graves, la infección puede causar neumonía, dificultad importante para respirar, fallo renal e incluso la muerte. Los casos más graves, generalmente ocurren en personas ancianas o que padecen alguna otra enfermedad como por ejemplo, del corazón, del pulmón o problemas de inmunidad.

No existe un tratamiento específico para el nuevo coronavirus pero se están empleando algunos antivirales que han demostrado cierta eficacia en estudios recientes. Sí existen muchos tratamientos para el control de sus síntomas por lo que la asistencia sanitaria mejora el pronóstico.

Medidas generales de protección

Las medidas genéricas de protección individual frente a enfermedades respiratorias son:

- Cultura de limpieza manos, lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o geles desinfectantes.
- Evitar tocarse con las manos los ojos, boca y nariz.
- Al toser o estornudar, cubrirse boca y nariz con el codo flexionado.
- Usar pañuelos desechables para eliminar secreciones respiratorias y tirarlos tras su uso.
- Si presenta síntomas respiratorios evitar el contacto con otras personas.
- Evitar el contacto cercano/directo (mantener al menos una distancia de 2 metros) con personas que sufren infecciones respiratorias agudas y presentan tos, estornudos, expectoración y no compartir sus pertenencias personales.

Vías de información oficial

Recordamos que tanto la Organización Mundial de la Salud, el Ministerio de Sanidad de España y otros organismos oficiales de los diferentes territorios cuentan con información actualizada que se puede consultar en los siguientes enlaces web:

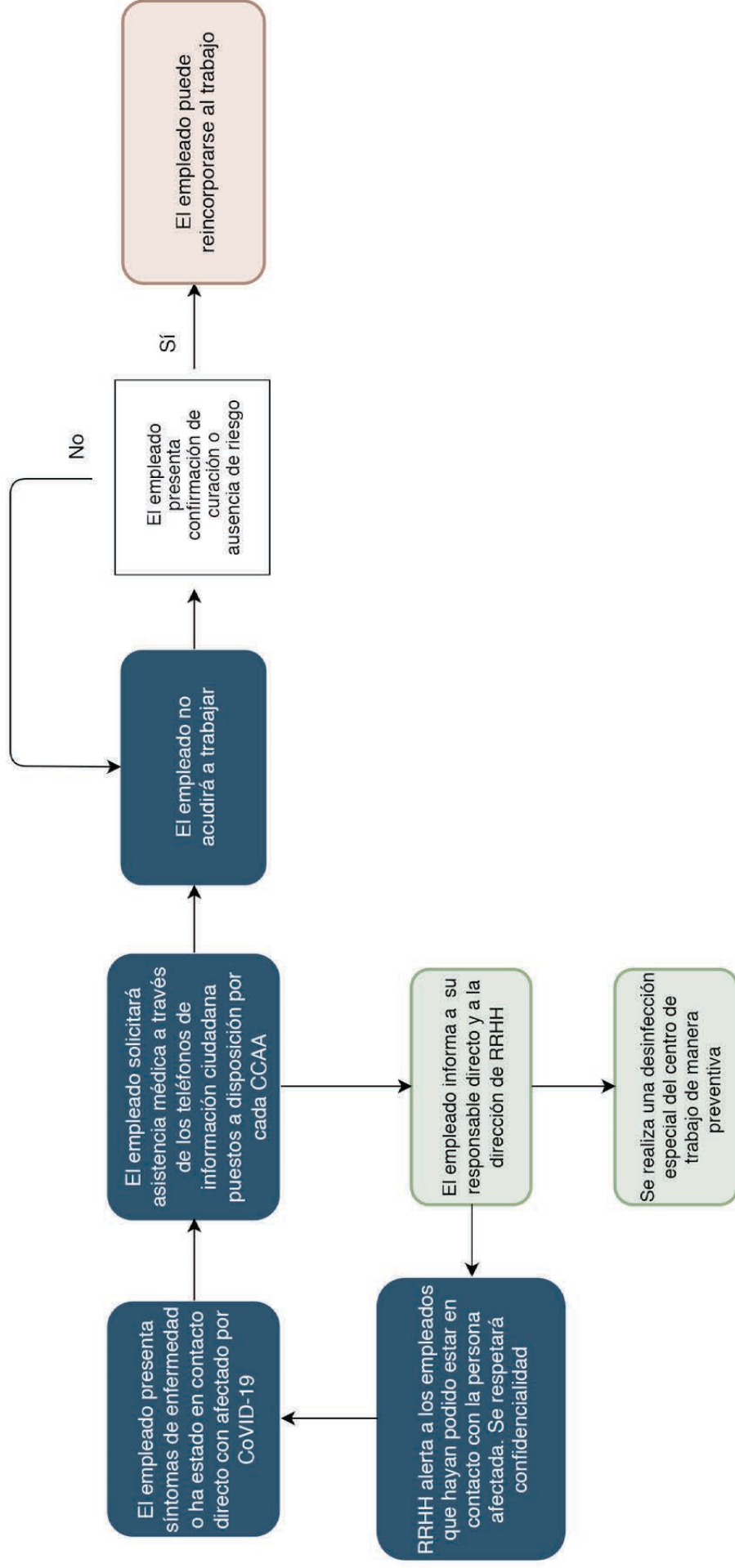
<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/home.htm>

<https://www.who.int/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>

Desplazamientos al trabajo

- Siempre que puedas, utiliza las opciones de movilidad que mejor garanticen la distancia interpersonal de aproximadamente 2 metros. Por ello, es ideal si vas al trabajo andando, en bicicleta o moto.
- El uso de mascarillas que cubran nariz y boca será obligatorio para todos los usuarios del transporte en autobús, ferrocarril, aéreo y marítimo.
- Por lo que se refiere a transportes privados particulares en vehículos de hasta nueve plazas, la norma indica que podrán desplazarse dos personas por cada fila de asientos, con mascarillas e intentando que se guarde la máxima distancia posible. En el caso de transportes públicos de viajeros en vehículos de hasta nueve plazas (taxis y VTC), podrán desplazarse dos personas por cada fila adicional de asientos respecto de la del conductor, garantizando distancia máxima posible.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN COVID-19



RETAIL

Las CCAA han habilitado un teléfono de atención a la ciudadanía para solicitar asistencia médica y resolver dudas.

- Comunidad Valenciana: 900 300 555
- Comunidad de Madrid: 900 102 112
- Cataluña: 061
- Málaga: 955 545 060



Síntomas

Los síntomas más comunes son fiebre, tos, y sensación de falta de aire. En algunos casos también puede haber síntomas digestivos como diarrea y dolor abdominal. El 80% de los casos presenta síntomas leves

Las medidas genéricas de protección individual

- Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o geles desinfectantes.
- Evitar tocarse con las manos los ojos, boca y nariz.
- Al toser o estornudar, cubrirse boca y nariz con el codo flexionado.
- Usar pañuelos desechables para eliminar secreciones respiratorias.
- Evitar el contacto cercano/directo (mantener al menos una distancia de 1 metro) con personas que sufren infecciones respiratorias agudas y presentan tos, estornudos, expectoración y no compartir sus pertenencias personales.

Información adicional

ANEXO IV

CONSEJOS PARA UNA CORRECTA HIGIENE DE MANOS

Fuentes de información: Organización Mundial de la Salud y Ministerio de Sanidad del Gobierno de España



RECUERDA:

1. El uso de guantes NUNCA debe sustituir la higiene de manos
2. Evita problemas de piel, secando e hidratando las manos
3. Extrema la higiene de manos después de ir al baño, toser, estornudar, etc...

ANEXO IV

MASCARILLAS Y GUANTES. CONSEJOS PARA SU COLOCACIÓN, RETIRADA Y USO

*Recuerda que el uso de la mascarilla y guantes no exime la necesidad de seguir las principales medidas de protección: distancia social de 2m mínimo e higiene frecuente de manos.



MASCARILLA

- Llévala puesta siempre que no puedas mantener la distancia recomendada de 2m con los clientes o compañeros
- Haz uso de ella durante toda tu jornada laboral, especialmente si te encuentras en la zona de ventas
- No es necesario llevarla puesta cuando estés solo/a en la zona de almacén o zona de descanso

GUANTES

- Haz uso de los guantes cuando estés atendiendo a los clientes
- Úsalos cuando estés manipulando materiales y productos

RECUERDA:

1. Cámbiate la mascarilla cuando esté muy húmeda o si las has utilizado durante gran parte de tu jornada laboral.
2. La mascarilla debe lavarse a diario, con detergente normal y agua a temperaturas entre 60° y 90°.

ANEXO IV

MASCARILLAS Y GUANTES. CONSEJOS PARA SU COLOCACIÓN, RETIRADA Y USO

*Recuerda que el uso de la mascarilla y guantes no exime la necesidad de seguir las principales medidas de protección: distancia social de 2m mínimo e higiene frecuente de manos.

01

RETIRA LOS GUANTES

1. Agarra la parte exterior del guante por la muñeca sin tocar tu piel.
2. Despega el guante de tu mano, tirando de él de adentro hacia fuera.
3. Sostén el guante que acabas de quitarte con la mano que aún tienes enguantada.
4. Despega el segundo guante metiendo los dedos dentro de él a la altura de tu muñeca.
5. Da la vuelta al segundo guante mientras lo despegas de tu mano y deja dentro de él el primer guante.
6. Desecha los guantes de forma segura, sin reutilizarlos en ningún caso.
7. Lávate las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón inmediatamente después de quitarte los guantes.



02

RETIRA LA MASCARILLA

Quítatela por detrás

(no toques la parte delantera de la mascarilla)

Deséchala inmediatamente en un recipiente habilitado para ello.

Lávate las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.

RECUERDA, LA MASCARILLA:

- Si es reutilizable, guárdala en una bolsa de plástico y ciérrala hasta proceder a su lavado y desinfección.
- Si fuera desechable, tírala directamente en la papelera habilitada en tienda.

ANEXO IV

INFORMACIÓN OBLIGATORIA A CONOCER POR TODO EL EQUIPO

Asegurar que el equipo conoce detalladamente todas las medidas de seguridad y salud que se detallan a continuación. Estas medidas deben estar siempre en un lugar visible para todos los empleados.

LIMPIEZA TPV

Para limpiar el TPV o TEF, humedece papel desechable con un poco de alcohol 70°C y frota suavemente el dispositivo.



- Evitar verter líquido o rociar el dispositivo directamente.
- No utilizar desinfectante de manos para limpiar el terminal.
- Frotar suavemente el dispositivo con el papel desechable y alcohol 70°C

USO DE GUANTES DE PROTECCIÓN Y MASCARILLA FACIAL

- La forma óptima de prevenir el contagio es usar una combinación de todas las medidas preventivas enumeradas y no únicamente de estas protecciones.

Todos los empleados deben realizarse un control de temperatura corporal antes de acudir al trabajo. Ante cualquier síntoma como fiebre, tos o dificultad respiratoria:

1. Informa a tu responsable lo antes posible
2. Abandona el centro de trabajo o no acudas a trabajar
3. Ponte en contacto con el centro médico de referencia o al teléfono local de emergencia.

Mantener distancia social de 1,5 metros mínimo respecto a otras personas:

- En todas aquellas zonas de la tienda en las que no se puede mantener esta distancia de seguridad, procura la presencia de un único trabajador
- Evitar dar la mano, besar o abrazar a otras personas.
- Si es posible, evitar desplazarse en transporte público. Si no hubiera opción, procurar mantener una distancia de 1,5m mínimo con otras personas y utilizar mascarillas faciales.

Asegurar una correcta higiene individual

- Extremar la limpieza de manos con agua y jabón durante mínimo 20 segundos, especialmente antes de comer y/o tocar ojos, nariz o boca
- Se recomienda lavar el uniforme a diario y ponerlo una vez se haya llegado a la tienda
- Hacer uso de geles desinfectantes
- Desinfectar todas las herramientas de uso compartido (ordenador, teléfono, TPVs..) antes de cada uso.
- Extremar la higiene de manos tras manipular mercancías
- Toser y estornudar con el codo y utilizar pañuelos desechables. Eliminar los pañuelos al primer uso.

ANEXO IV

SALUD Y SEGURIDAD: EMPLEADO

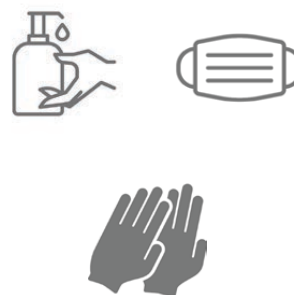
CONTROL DE SALUD

Todos los empleados de tienda deben seguir un riguroso control de salud antes de acudir a Tienda. En caso de tener los siguientes síntomas: fiebre superior a 37.5°, tos o dificultad respiratoria no deben acudir al trabajo. Es necesario mantener las practices de hygiene más estrictas por la seguridad de todos.



EQUIPO DE PROTECCIÓN

Se dispondrá de mascarillas de tejido y guantes para utilizar en todo momento que haya contacto con clients, colegas o manipulación de piezas. Se facilitará también gel hidroalcohólico para su uso en diferentes lugares de la tienda



ANEXO IV

SALUD Y SEGURIDAD: TIENDA

AUMENTO LIMPIEZA E HIGIENE

Superficies de uso frecuente como Caja y puntos de venta, así como aseos, zonas de office y de descanso, vestuarios, escaleras, almacén y zonas de embalaje deben ser limpiadas de manera regular con productos desinfectantes



HIGIENE EN PUESTO DE TRABAJO

Nuevas normas de higiene deben ser implementadas entre los empleados sobre las herramientas de uso común como ordenadores, teléfonos y TPVs utilizando toallitas higienizantes, geles hidroalcohólicos y/o soluciones con base alcohólica de 70° y pael desechable.



TU SALUD ES LO PRIMERO

La tienda ha modificado las medidas de higiene y limpieza y como interactuar para proteger la salud de empleados y clientes.

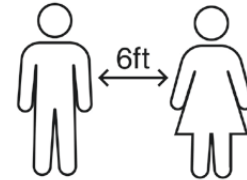


ANEXO IV

SALUD Y SEGURIDAD: CLIENTE

DISTANCIAMIENTO SOCIAL

Las guías de distanciamiento social serán visibles en toda la tienda. Se colocarán recordatorios en la entrada y en la zona de caja.



REDUCCIÓN CONTACTO

Las pruebas de joyería tendrán medidas de seguridad reforzadas para proteger tanto al cliente como al empleado.



GEL HIDROALCOHÓLICO

Se dispondrá de envases de gel hidroalcohólico en diferente puntos de la tienda: entrada, caja, zona de joyería...



MEDIDAS DE SEGURIDAD

Queremos crear un ambiente que permita tanto a clientes como empleados comprar y trabajar con seguridad, confianza y tranquilidad.

Health Guidelines

for our customers when entering this store



ANEXO IV

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE CONTAGIO POR COVID-19

EQUIPO

- Mantén una distancia mínima de 2m con otras personas.

**En las zonas en las que no se puede mantener esta distancia, asegura la presencia de un único trabajador.*

- Controla tu temperatura antes de salir de casa.
**Ante cualquier síntoma como fiebre, tos o dificultad respiratoria:*
 - Informa de inmediato a tu responsable
 - Abandona el centro de trabajo o no acudas
 - Ponte en contacto con el centro médico de referencia o el teléfono local de emergencia.

- Evita dar la mano, besar o abrazar
- Lava el uniforme a diario, incluida la mascarilla, y póntelo una vez hayas llegado a la tienda.
- Extremar la higiene de manos con agua y jabón, especialmente antes de comer y/o tocar ojos, nariz o boca
- Toser y estornudar con el codo y utilizar pañuelos desechables. Eliminar los pañuelos al primer uso.
- Usa guantes y mascarilla facial.
**Recuerda que la forma óptima de prevenir el contagio es aplicando todas las medidas preventivas enumeradas, y no únicamente el uso de guantes y mascarilla.*
- Si es posible, evita desplazarte en transporte público. Si no tienes otra opción, procura mantener una distancia de 2m con otras personas y utiliza la mascarilla todo el trayecto.

SUPERFICIE DE VENTA

- Retira todos los catálogos, revistas y panfletos.
- Limpia y desinfecta las piezas antes de ser manipuladas por el cliente y después de su uso.
- JOYERÍA: El uso de guantes por parte del cliente es obligatorio. Se deben desinfectar las piezas antes y después de su prueba. El cliente debe utilizar gel hidroalcohólico en la zona a probar o utilizar papel film transparente para cubrirla.
- Paquetes, bolsas, paraguas u otros artículos que traiga el cliente, deben ser colocados en una zona cercana a la puerta y no entrar en la tienda.

CAJAS

- Asegura que siempre haya un dosificador de gel hidroalcohólico en la zona de caja
- **Pagos con tarjeta:** No toques las tarjetas de los clientes, ellos mismos pueden pasarlas por el datafono. En caso de que el cliente tenga que introducir el PIN, desinfectalo antes y después de cada uso.
- **Pagos en efectivo:** Desinfectate las manos con el gel hidroalcohólico cada vez que manipules dinero.
- **Factura:** Evita el uso del papel, hazla llegar al cliente por Email.

VESTUARIOS, OFFICE Y LAVABOS

- Limita el uso de las áreas comunes al mínimo imprescindible, tanto en afluencia como entiendo de permanencia. Asegúrate que mantienes una distancia de 2m con los compañeros en todo momento.
- Evita que en la zona office haya varias personas a la vez. Organiza turnos distintos de pausa y comida. Si no fuera posible, mantened siempre la distancia de seguridad.
- Ventila los espacios cerrados abriendo ventanas y puertas
- Trae tu menaje de comida de casa y no compartas alimentos. .

ALMACÉN

- Desinfecta todas las herramientas de uso compartido antes de cada uso con papel y alcohol de 70°.
- Evita la presencia de más de una persona en los pasillos
- Evita el contacto directo con el transportista durante la entrega de mercancías
- Usa guantes para la manipulación de mercancías
- Realizar una correcta higiene de manos tras la manipulación de las cajas

LLADRÓ

PLAN REAPERTURA BOUTIQUES LLADRÓ

COVID - 19