

ORIENTAÇÕES PARA

RETOMADA

NEGÓCIOS DE MODA

VAREJO DE VESTUÁRIO, VAREJO DE CALÇADOS,
VAREJO DE ACESSÓRIOS E ATACAREJO

SEGURA DAS ATIVIDADES





NEGÓCIOS DE MODA

RETOMADA SEGURA

OLÁ EMPRESÁRIO, TUDO BEM?

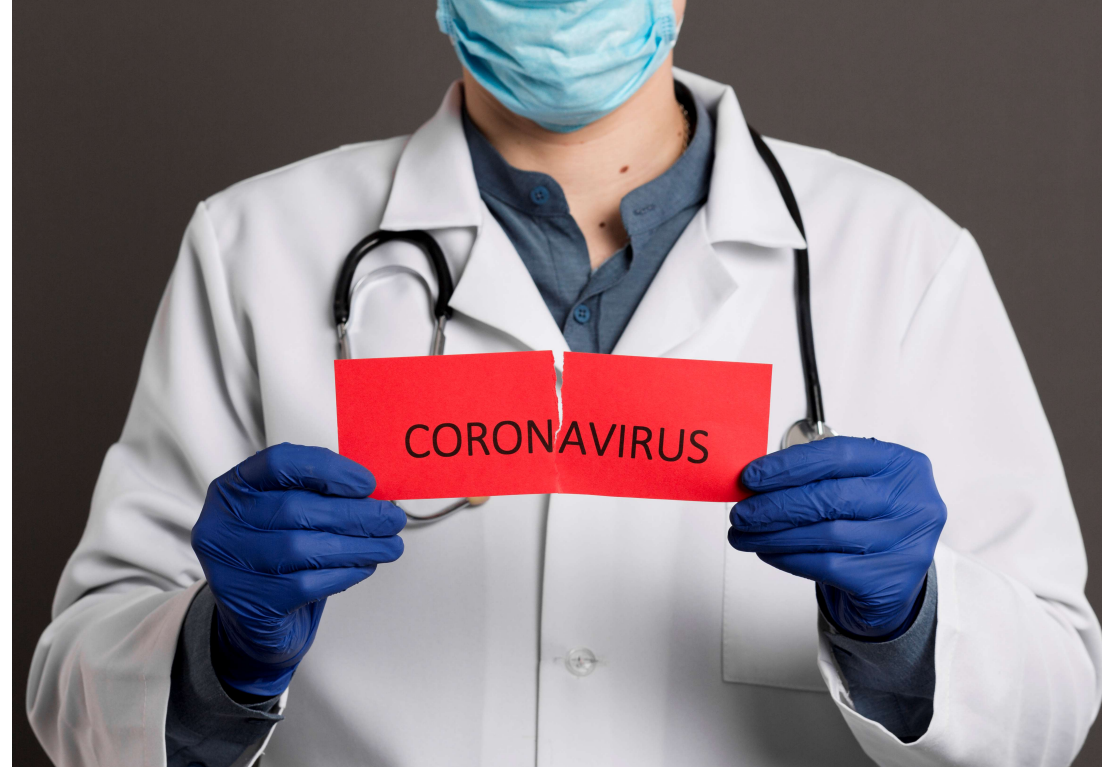
Considerando, a seu tempo, os Decretos que autorizam a reabertura das atividades de serviços de varejo de vestuário, calçados e acessórios em sua região, reunimos orientações importantes para esse momento.

O conteúdo se preocupa primeiramente com a saúde pública, de profissionais, gestores e clientes dos negócios deste setor e também com a necessidade de que o consumidor se sinta seguro neste ambiente e confiante para voltar à rotina de consumo de artigos de vestuário, sapatos e acessórios.

Começamos 2020 vivendo um cenário nunca visto antes em escala mundial. O novo coronavírus, causador da doença covid-19, mudou a dinâmica das grandes cidades, fechou escolas, trouxe a necessidade do trabalho remoto e parou a economia, em especial o varejo não essencial, que teve suas portas fechadas.

À medida que o status de pandemia veio à tona, vários outros impactos foram sentidos. No Brasil, o vírus chegou contaminando a economia e o mercado com a mesma velocidade que contaminou pessoas. A necessidade de nos adequarmos ao isolamento social num contexto não planejado, de medo e incertezas causou uma série de rupturas nas rotinas e no comportamento do consumidor.

A partir da liberação gradativa do poder público estadual e municipal, é momento de preparação para a reabertura dos negócios, com especial atenção aos cuidados para enfrentamento da doença. É preciso adaptar-se para a retomada das atividades e a circulação social nesse novo contexto. É preciso entender os novos hábitos de consumo. É preciso adaptar-se para o “novo normal”.



Esse documento tem o intuito de orientar você, pequeno negócio, na reabertura de portas nesse novo contexto. Considerando, a seu tempo, os dispositivos regulatórios que autorizam essa retomada em cada região, e ainda, documentos referenciais que orientam a atuação segura, o Sebrae elaborou orientações e recomendações práticas importantes para os pequenos negócios de moda considerando suas especificidades.



O conteúdo se preocupa primeiramente com a segurança e a saúde: pública, de trabalhadores, gestores e clientes, sobretudo este último, trazendo também informações para que o consumidor conheça as boas práticas do setor e se sinta confiante para voltar à rotina de consumo.



Destaca-se que o trabalho do Sebrae consistiu na reunião, consolidação e validação com parceiros dos principais orientativos disponibilizados no mercado com foco para o setor de moda.

Como correalizadores, a Associação Brasileira do Varejo Têxtil – ABVTEX, a Associação Brasileira de Lojistas de Artefatos e Calçados – ABLAC, a consultoria em varejo Vimer Experience Merchandising, a rede de gestores da moda do sistema Sebrae e demais parceiros listados ao fim do texto.





ORIENTAÇÕES GERAIS

FONTE: OPAS/OMS/ANVISA

1. Lave as mãos com água e sabão ou higienizador à base de álcool, para matar os vírus que podem estar nas suas mãos;
2. O gel alcoólico antisséptico para ser utilizado na higienização das mãos, (às vezes referenciado como álcool gel), como produto de higiene pessoal, precisa cumprir os seguintes requisitos:
 - o produto deve ter unicamente a finalidade cosmética / de higiene pessoal; e
 - a empresa obrigatoriamente deverá ter Autorização de Funcionamento de Empresa (AFE) para esta classe de produtos e indicar o número da AFE na rotulagem.
3. Mantenha pelo menos 1 metro de distância entre você e outra pessoa que esteja tossindo ou espirrando. Quando alguém tosse ou espirra, pulveriza pequenas gotas líquidas do nariz ou da boca, que podem conter vírus. Se você estiver muito próximo, poderá inspirar as gotículas – inclusive do vírus da covid-19 se a pessoa que tossir tiver a doença.

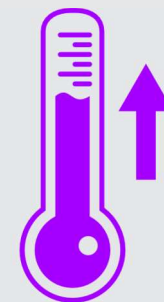




4. Evite tocar nos olhos, nariz e boca. As mãos tocam muitas superfícies e podem ser infectadas por vírus. Uma vez contaminadas, as mãos podem transferir o vírus para os olhos, nariz ou boca. A partir daí, o vírus pode entrar no corpo da pessoa e deixá-la doente.
5. Realize a limpeza e desinfecção de objetos e superfícies que sejam tocados com frequência, utilizando água e sabão ou borrifando álcool. Os banheiros devem ser limpos frequentemente.

6. Todas as ferramentas, máquinas e equipamentos de uso manual devem ser constantemente limpos e higienizados, antes e durante a execução dos trabalhos;
7. Certifique-se de que você e as pessoas ao seu redor seguem uma boa higiene respiratória. Isso significa cobrir a boca e o nariz com a parte interna do cotovelo ou lenço quando tossir ou espirrar (em seguida, descarte o lenço usado imediatamente). Gotículas espalham vírus. Ao seguir uma boa higiene respiratória, você protege as pessoas ao seu redor contra vírus responsáveis por gripe e COVID-19.
8. Caso sinta algum sintoma, comunique ao empregador e fique em casa. Se você tiver febre, tosse e dificuldade em respirar, procure atendimento médico. Siga as instruções da sua autoridade sanitária nacional ou local, porque elas sempre terão as informações mais atualizadas sobre a situação em sua área.

;





UTILIZAÇÃO DE MASCARAS

FONTE: ANVISA

Conforme orientação do Ministério da Saúde, as empresas podem autorizar e determinar o uso de máscaras de tecido dentro das suas instalações. É válido conferir se essa prática é regulada por meio de decreto ou outro dispositivo em sua região que obriga o uso. Caso não haja menções sobre o procedimento, lembre-se que a máscara ou protetor facial são utilizados como equipamentos de segurança. No Estado de São Paulo, por exemplo, é obrigatório o uso em todos os ambientes de trabalho por funcionários e clientes.

- A máscara deve cobrir totalmente a boca e nariz, sem deixar espaços nas laterais. Também é importante que a máscara seja utilizada corretamente, não devendo ser manipulada durante o uso;
- Deve-se lavar as mãos antes de sua colocação e após sua retirada;
- A máscara é de uso individual e não deve ser compartilhada;
- As medidas de higiene e a limpeza das máscaras não profissionais em tecido e a eliminação periódica das descartáveis são ações importantes de combate à transmissão da infecção;



ANTES DE COLOCAR A MASCARA NO ROSTO DEVE-SE:

- assegurar que a máscara está em condições de uso (limpa e sem rupturas);
- fazer a adequada higienização da mão com água e sabonete ou com álcool gel;
- tomar cuidado para não tocar na máscara, se tocar a máscara, deve executar imediatamente a higiene das mãos;
- cobrir totalmente a boca e nariz, sem deixar espaços nas laterais;
- manter o conforto e espaço para a respiração;
- evitar uso de batom ou outra maquiagem ou base durante o uso da máscara.

Sobre o tipo das máscaras:

1. Máscaras de tecido (reutilizáveis):

- Mesmo de máscara, mantenha distância de mais de 1 metro de outra pessoa.
- A máscara reutilizável (de pano) não deve ser utilizada por longo período, respeitando o máximo de 3h ou antes desse período caso esteja úmida;
- Higienizar as mãos antes da colocação da máscara para sua descontaminação e redução de risco de contágio no momento do ajuste da máscara no rosto.
- Remover a máscara pelas tiras / elásticos laterais, nunca tocando na frente da máscara.

- Deve ser de dupla camada;
- Deverá ser trocada a cada três horas, no mínimo.

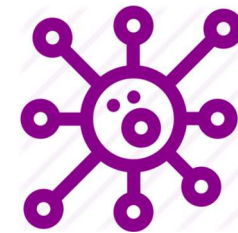
- Deverá ser lavada sempre após o expediente de trabalho onde foi utilizada.
- A região frontal das máscaras não deverá ser tocada;
- As máscaras deverão ser removidas pelas laterais, as mãos devem ser higienizadas antes e após a remoção das máscaras.
- Higienizar as mãos antes da colocação da máscara para descontaminação das mãos e redução de risco de infecção no momento do ajuste da mesma no rosto.
- Após a utilização, deverá ser armazenada em saco plástico vedado para retorno ao domicílio;
- Deve ser lavada diariamente.
- Cuidados na lavagem:



1. caso o tecido permita, imergir em solução de água sanitária com concentração de cloro de 2 a 2,5%: 10ml de água sanitária + 490ml de água por 30 minutos.
2. enxaguar a máscara e lavar com água e sabão.
3. permitir secagem completa (preferencialmente ao sol)
4. passar com ferro.
5. guardar em sacos plásticos limpos, embaladas individualmente.

2. Máscaras descartáveis:

- Deverá ser utilizada em casos excepcionais, dando preferência às máscaras de tecido;
- Devem ser confeccionadas em TNT (tecido não tecido);
- Devem ser trocadas a cada duas horas;
- As máscaras deverão ser removidas pelas laterais, as mãos devem ser higienizadas antes e após a remoção das máscaras.
- A região frontal das máscaras não deverá ser tocada;
- Podem ser descartadas em lixo comum envolvidas em saco plástico, preferencialmente em lixeiras com pedal e tampa - com recolhimento por empresas de coleta de produtos contamináveis;
- Mesmo sendo material reciclável não descartar no material de coleta seletiva.





PRÉ ABERTURA

ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

LOCAL DE TRABALHO

Por menor que seja todos os estabelecimentos deverão se adaptar para estabelecer protocolos de higiene e segurança durante a jornada de trabalho e aplicá-los.

Antes de prosseguir com as orientações gerais é importante saber: caracteriza-se limpeza o uso de agente detergente, como água e sabão. Caracteriza-se desinfecção química o uso de agente desinfetante, como álcool 70% ou solução com água sanitária.

A solução de água com água sanitária deve seguir as seguintes medidas: 250ml de água sanitária para 1L de água. Usar papel toalha descartável para limpeza e desinfecção.

Para promover um ambiente seguro e confortável para a retomada recomendamos:



1. Comunicação ostensiva nos espaços sobre o que é a covid-19, quais os sintomas, o que fazer se tiver algum sintoma, além de cuidados com higiene pessoal;
2. Coloque placas de sinalização com orientações de como proceder a lavagem das mãos e para a promoção da higiene respiratória;
3. Certifique-se de que funcionários, contratados e clientes tenham acesso a locais onde possam lavar as mãos com água e sabão;

4. Disponibilize cartilhas e materiais orientativos sobre os sintomas da covid-19 aos colaboradores, no espaço físico de loja e em suas redes sociais;
5. Todo o estabelecimento deve ser limpo e desinfetado antes da reabertura. Considere atenção especial à limpeza de araras, colmeias, vitrines, mesas ilhas, provadores e outras áreas de contato direto com o público, em especial as que envolvam o toque;
6. Coloque os desinfetantes de mãos (álcool em gel) em locais de destaque no local de trabalho.
7. Separe o estoque geral do estoque exposto, ou seja, aquele que é utilizado nas vitrines, araras, ilhas expositoras ou qualquer estoque que terá contato com o cliente.
8. Ainda não existem estudos específicos sobre a higienização de estoques de têxtil e vestuário para a covid-19, porém na pandemia SARS - que também foi causada por um coronavírus - os estudos mostraram que o vírus não sobrevive a temperaturas acima de 70°C. Os vaporizadores atuais trabalham na média, com temperaturas entre 70°C e 120°C, podendo chegar a 160°C. Por isso, caso possa, utilize o ferro de passar ou vaporizador, higienizando todos os produtos que tiveram contato com os clientes antes da abertura da loja.



9. Combine o uso de vaporizadores com a desinfecção com álcool 70%. Borrife todo o estoque com a solução e deixe secar naturalmente. Se possível, realize uma quarentena de todas as peças estocadas de no mínimo 5 dias, antes da reabertura da loja. A ordem de uso entre borrifadores e vaporizadores é indiferente. Caso não seja possível combinar as duas técnicas, utilize pelo menos uma.

10. Organize uma área de chegada para profissionais disponibilizando álcool em gel para higienização das mãos e medidas para higienização das solas do sapato como um borrifador com álcool 70%.

11. Revise o layout na loja, tanto interno quanto externo. Garanta um espaço reservado para guardar bolsas e itens pessoais dos colaboradores. Solicite que o colaborador traga o mínimo de objetos pessoais para o ambiente de trabalho e forneça sacolas plásticas para acondicionar os pertences de cada funcionário. Com relação ao layout externo, revise o salão de vendas e faça as adequações de loja a distância mínima de 1,5 metro entre as pessoas, especialmente no caixa. Dica: utilize adesivos no chão para demarcação da distância mínima. Se for possível instale barreira de vidro ou acrílico nos caixas para ampliar ainda mais a distância e o contato entre colaborador e cliente.

12. Promova boa ventilação no local de trabalho. Quando possível, evitar o uso de ar-condicionado. Caso seja a única opção de ventilação, instalar e manter filtros e dutos limpos, além de realizar a manutenção e limpeza semanais do sistema de ar-condicionado por meio de PMOC (Plano de Manutenção, Operação e Controle).

13. Providencie instrumentos para medição de temperatura dos colaboradores e terceiros antes do início da jornada de trabalho;

14. Providencie e disponibilize máscaras e álcool em gel a todos os colaboradores;

COLABORADORES

Engajar os colaboradores no processo de retomada, seja no acolhimento da equipe, seja na orientação e cuidados de higienização, é de competência dos empresários e gerentes. Mesmo que seu negócio conte com poucos funcionários recomenda-se um treinamento pré abertura, considerando a reintegração, estímulo e acolhimento da equipe.

- motive os colaboradores e tranquilize-os em relação às medidas de segurança e saúde.
- Demonstre conhecimento sobre as boas práticas e deixe claro o compromisso da empresa com sua equipe, de maneira a tornar esse momento o mais confortável possível.
- É importante ouvir suas expectativas em relação à volta ao trabalho e entender a ansiedade e temores naturais deste momento, oferecendo-lhes apoio.



- Caso possível tenha conversas individuais e faça uma avaliação da situação particular de cada colaborador.
- Investigue se existe alguma necessidade específica que impeça o retorno do profissional com segurança às atividades.

- com base nas conversas individuais defina a melhor escala para retorno, considerando ainda evitar aglomerações desnecessárias no ambiente da loja. Lembre que é possível considerar o trabalho presencial ou telepresencial a depender das condições de saúde ou o risco de cada colaborador.
- seus colaboradores se sentirão mais seguros se entenderem que sua loja está amparada em boas práticas, protocolos e orientações de retomada com chancelas de órgãos oficiais como Anvisa, OMS e outros organismos. Essa cartilha é um desses instrumentos. Compartilhe quais foram suas escolhas e em quais se baseou para montar o seu protocolo.

NOVAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO

- defina as novas regras de funcionamento (sempre considerando os dispositivos legais vigentes em sua região para enfrentamento da crise) e operação e repasse aos seus colaboradores o passo a passo.



- caso possível prepare cartazes, apresentações ou manuais para a leitura frequente até que todos estejam adaptados às novas regras. O envio das novas recomendações para o whatsapp do seu colaborador é uma boa dica.



- realize treinamento prático com sua equipe demonstrando todos os procedimentos e oportunizando simulações, garantindo que todos entendam os processos e os executem corretamente.

ATENDIMENTO AOS CLIENTES

- qualquer mudança na operação (horários, medidas de higiene, protocolos de atendimento, outros) deve ser alinhada com antecedência junto a sua equipe para que viabilize-se qualquer providência necessária.
- procure realizar a abertura em horários diferentes, para que o tráfego de clientes e profissionais não coincida com o pico de movimento do transporte público;

1. Utilize suas redes sociais e comunique aos seus clientes dados importantes sobre a abertura do seu negócio: data de abertura, horários de funcionamento, formas de atendimento, limite de pessoas em loja, e outras orientações importantes.
2. Prepare sua empresa e disponibilize, caso possa, horários específicos para atendimento a pessoas de grupos de risco e outras dificuldades.



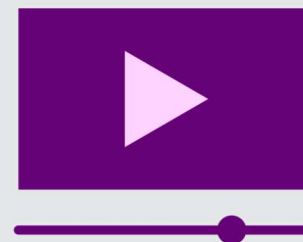
3. Entende-se por grupos de risco pessoas com mais de 60 anos, pessoas com comorbidades identificadas, tais como diabetes, hipertensão, doenças autoimunes, pessoas com doenças respiratórias identificadas tais como asma, bronquite, pneumonia e outros.
4. Caso necessário, restrinja o número de pessoas dentro do estabelecimento de forma que as distâncias recomendadas sejam mantidas, seja respeitado o mínimo de contato e a concentração e fluxo de clientes obedecidos, de acordo com a legislação vigente.

5. Deixe claro todas as medidas de segurança que estão sendo adotadas no seu negócio e quais as bases de consulta que está utilizando. Divulgue esses procedimentos no seu espaço físico e virtual.

6. Convide seus clientes para o retorno com um discurso leve e acolhedor.



Faça vídeos e incentive seus colaboradores a participarem gravando mensagens convites aos clientes. Nas gravações converse sobre informações importantes, mas também humanize o discurso, apresentando sua vontade em vê-los na loja e possíveis vantagens na compra na loja física.





ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

ABERTURA E FUNCIONAMENTO



No dia da abertura revise a apresentação completa do material de boas práticas e rerepresente todas as recomendações.

Uma recepção diferenciada no retorno das atividades e uma mensagem de acolhimento fará muita diferença para aquele profissional. Esse é o momento de mostrar ao seu time sua importância e o quanto o seu negócio conta com eles nesse desafio.

LOCAL DE TRABALHO

1. Sinalize aos clientes as adaptações necessárias em sua loja em virtude do covid-19. Podem ser usados cartazes, televisão ou o sistema de som da loja para informá-los. Exemplos:

- Cartazes com orientações no Caixa sobre as medidas protetivas da covid-19.
- Cartazes com orientações de distanciamento nos locais de maior movimento da loja.
- Cartazes para orientação de Caixa Exclusivo.
- Cartazes com orientações para fechamento do Proveedor.

2. Todo o estabelecimento deve ser cuidadosamente limpo e desinfetado diariamente após a abertura. Programe a chegada dos seus colaboradores com a antecedência necessária para que todo esse procedimento seja feito com cuidado. Desinfete todas as superfícies, araras, vitrines, manequins, mesas, colmeias, mesmo que tenham sido limpas antes do fechamento.

3. Retire tapetes, mantendo uma decoração mais minimalista para facilitar o processo de higienização.

4. Opte, sempre que possível, por deixar portas internas abertas entre setores para ajudar na circulação e evitar o toque em puxadores e maçanetas.

5. Aumente a frequência da higienização do chão utilizando solução adequada de água com água sanitária ou outro produto similar respeitando o tipo do revestimento do piso.

6. Borrife a cada três horas, os estoques expostos com solução álcool 70% para desinfecção. Esse tempo pode ser antecipado caso haja maior concentração de clientes em contato com as peças.

7. Como opção alternativa ao uso do álcool, o protocolo de higiene deverá considerar a rotina de uso de vaporizador de roupas em todas as peças expostas, pelo menos duas vezes ao dia.



8. Distribua álcool em gel 70% em todos os setores, bancadas de atendimento, caixas, banheiros, copas e afins.

9. Sobre uso do álcool:

- Providencie borrifadores e solução aquosa de álcool 70% para limpeza de peças e estoques.
- Importante o uso de álcool gel de boa procedência dando prioridade para marcas que sejam de confiança do comprador e tenham boa reputação no mercado.

- Jamais comprar frascos sem rótulo.
- Observe se no rótulo consta a composição do produto, advertências/restrições, lote e validade.
- Observe se no rótulo constam os dados do fabricante: nome da indústria, CNPJ, endereço, número da autorização de funcionamento emitida pela Anvisa (AFE ou AF), além de telefone de atendimento ao consumidor que possibilite o esclarecimento de dúvidas.

10. Em banheiros:

- Use sabonete líquido e toalhas de papel para lavar e enxugar as mãos, respectivamente.
- Limpe e desinfete todas as superfícies do banheiro, incluindo maçanetas, pisos, pias e vasos sanitários.
- Recomenda-se o uso de assento descartáveis.

11. Em copas e refeitórios:

- Organize escala para almoços e lanches, prezando pelo mínimo possível de pessoas concentradas nessas áreas.
- Limpe e desinfete todos os utensílios de alimentação imediatamente após o uso. Se possível utilizar descartáveis.



- Realize protocolo de limpeza e desinfecção diária para equipamentos como: microondas, geladeira, fogão, mesas, cadeiras, utensílios de cozinha e outros.



12. Aumente a frequência de higienização de puxadores, maçanetas, interruptores, araras, vitrines, mesas ilhas, colmeias, corrimões e espelhos utilizando solução adequada: água com água sanitária.

13. Mantenha frequência de higienização de canetas, celulares e outros materiais de escritório, teclado, mouse, monitor e telefones.

14.Higienize a maquineta do cartão após cada uso, permitindo que o cliente manuseie seu cartão, e disponibilizar álcool em gel 70% em cada estação de pagamento.

15.Pagamentos em espécie pedem atenção redobrada para a higienização das mãos.

16.Retire todos os itens fáceis de tocar, como catálogos, revistas ou tablets.

17.Destinação do lixo: Durante a pandemia covid-19, devido ao risco da presença de agente biológico, todos os EPIs e papéis toalha usados para higienização de superfícies devem ser destinados de acordo com as normas da vigilância sanitária local.



- É importante removê-lo diariamente ou tantas vezes quantas forem necessárias durante o dia.
- Distribua lixeiras com pedal e com tampa dentro das normas da vigilância sanitária local em todos os setores para evitar o transporte do lixo possivelmente contaminado pelo estabelecimento.
- Quando removido dos setores, o lixo deve ser armazenado ensacado em recipientes apropriados com tampa.
- O profissional responsável pelo recolhimento deve estar paramentado com luvas e máscara reutilizável.



ORIENTAÇÕES PARA COLABORADORES

1. Lavagem das mãos entre cada atendimento ou cada consulta ao estoque exposto, de acordo com orientações da ANVISA.

2. Oriente os profissionais para que a roupa e o calçado usados no caminho casa/trabalho/casa não seja a mesma usada no local de trabalho – preservar o uniforme apenas para uso na loja.
3. Oriente para o uso de calçados que possam ser lavados frequentemente com água e sabão.
4. Oriente para que, no final do dia de trabalho, os profissionais tirem a roupa usada e coloque-a em um saco plástico para o transporte.
5. Uso de cabelo preso e unhas cortadas.
6. Oriente para que as demais normas quanto a vestimenta adequada sejam seguidas, de acordo com a Vigilância Sanitária, como uso de sapatos fechados.
7. Proibido o compartilhamento de itens pessoais, como maquiagem, vasilhas, talheres e celular entre colaboradores.
8. Quanto aos adornos pessoais:, permitido uso de brincos pequenos. Não use: anéis, brincos, pulseiras, gargantilhas, relógios, colares.
9. Oriente sobre a higienização dos celulares e que evitem ao máximo o seu uso durante a permanência no estabelecimento.
10. Faça pequenas reuniões com sua equipe ao final de cada dia, nas primeiras semanas, onde poderá ser relatado os principais acontecimentos do dia e as boas práticas tomadas, com objetivo de aprimorar os processos com exemplos práticos e experiência.

RECOMENDAÇÕES PARA O COLABORADOR QUE APRESENTAR SINTOMAS OU TESTAR POSITIVO PARA A COVID-19:

- Alguns dos sintomas da covid-19 se assemelham aos da gripe, caracterizando-se especificamente pela ocorrência de tosse, febre, dificuldade respiratória, cansaço e perda de olfato e paladar.
- Ao apresentar esses sintomas, o colaborador deve comunicar ao gestor/empresário para que seja afastado do convívio coletivo imediatamente.
- Recomenda-se que o gestor/empresário acompanhe diariamente esse colaborador e seus familiares e a possível evolução dos sintomas.
- Orienta-se, ainda, que o gestor/empresário avise e acompanhe todos os colaboradores que tiveram alguma relação de proximidade com o colaborador afastado.
- Recomenda-se, a partir da identificação do caso suspeito que demais colaboradores, fornecedores e pessoas que tiveram contato com o suspeito realizem a testagem.



- Realizando ou não o teste, o funcionário só deve retornar ao trabalho quando autorizado por um médico.
- Deixe claro para os funcionários que o tempo afastado será contado como licença médica.
- Em caso positivo, recomenda-se o afastamento da equipe por um período de 14 dias em regime de isolamento. Em caso de estabelecimentos muito pequenos, recomenda-se a troca de equipe de loja ou mesmo a interrupção das atividades.



- Quem não apresentou contato direto pode manter sua rotina normal de trabalho, intensificando todas as medidas preventivas.
- Se ao término do período de afastamento recomendado pelo médico persistirem os sintomas, o colaborador deve ser orientado a permanecer em sua residência por mais 7 dias.
- Se ao final deste período ainda houver qualquer sintoma, o colaborador deve procurar novamente o atendimento médico.

ORIENTAÇÕES PARA ATENDIMENTO A CLIENTES

Conquiste seus clientes com essas simples dicas de recepção e organização do seu ponto de vendas!

1. Faça uma boa recepção! Ter um colaborador dando as boas-vindas nos primeiros dias, na entrada da loja, também pode gerar um clima positivo na experiência de compra do seu cliente.



Aproveite sua posição estratégica para que ele informe aos clientes, na chegada as regras de funcionamento, controle a entrada de clientes e ofereça ao consumidor álcool em gel na entrada/saída da loja.



Envelope com filme plástico a máquina de cartão e higienize a máquina do cartão após cada uso, permitindo que o cliente manuseie seu cartão, e disponibilize álcool em gel 70% em cada estação de pagamento.

2. Se fizer sentido pra você implante um horário exclusivo para clientes acima dos 60 anos ou de grupos de risco, preferencialmente nas primeiras horas de funcionamento do seu negócio. Isso o fará se sentir seguro e trará uma boa impressão da sua empresa.
3. Disponibilize formas de pagamento alternativas como transferência bancária, picpay, pagamentos por aproximação que não necessitam contato com o caixa e máquinas de cartão. São possibilidades que deixam o seu cliente mais seguro e você também.

4. Solicite que todos os clientes estejam de máscara reutilizável própria. Caso não possuam, ofereça a opção de compra no próprio estabelecimento, ou caso seja viável, ofereça opções descartáveis para facilitar o acesso ao cliente na loja mantendo a segurança de todos.
5. Oriente os clientes, que se possível, não levem acompanhantes ou animais de estimação para evitar aglomerações. Insira essas recomendações nas orientações via redes sociais e nas comunicações no interior da loja.
6. Oriente e sinalize os locais de acesso à álcool em gel e para lavagem das mãos.
7. Sinalize aos clientes a distância mínima permitida de 1 metro durante os atendimentos. Promova o distanciamento mínimo de 1 m entre pessoas nas filas na entrada ou para o pagamento. Dica: utilize adesivos no chão para demarcação da distância mínima;
8. Garanta a sinalização clara e disponível das recomendações quanto ao uso dos provadores, trocas e outros procedimentos.

<-----*Mínimo 1m*----->



DICA

Se você tiver um espaço aberto na sua loja organize uma exposição nesse local. Além de oferecer uma experiência diferente de consumo, promoverá um ambiente mais seguro para o cliente, evitando aglomerações e livre de ar condicionado. Caso sua loja tenha o hábito de oferecer brindes ou mimos aos clientes pense em doar uma máscara de tecido, que pode ter a sua marca ou um minitubo de álcool gel para uso em bolsas.

9. Evite realizar grandes promoções no interior da loja. Isso pode promover grandes aglomerações ou gerar tumultos.
10. Caso busque fazer promoções atrativas, que podem chamar o público, acione as chamadas pelos canais digitais e ofereça a opção de retirada por drive-thru. O cliente realiza o pagamento online (você pode dar as opções de transferência bancária, gerar um link para pagamento ou boleto bancário) ou mesmo no próprio estabelecimento e retira as compras sem sair do carro ou com uma rápida passagem na loja.
11. Elimine o uso de sacolas reutilizáveis e recomende ao consumidor, que ao chegar em casa despreze a sacola utilizada.
12. Não ofereça serviços e amenidades adicionais que retardem a saída do consumidor do estabelecimento, como disponibilizar café, doces, poltronas para espera, áreas infantis etc.

ORIENTAÇÕES PARA RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

1. Planeje um espaço separado para recepção de mercadorias, estoques e outros insumos. Denomine esse espaço de área suja. Este deve ser limpo numa frequência maior e pelo menos duas vezes ao dia. Imediatamente após a chegada de mercadorias, insumos ou mesmo recepção de fornecedores proceda à limpeza e desinfecção de mercadorias conforme orientações gerais citadas nesse guia.
2. Comunique aos fornecedores todas as recomendações de segurança adotadas pela loja a fim de evitar quaisquer constrangimentos.
3. Receba fornecedores e/ou distribuidores em um local específico, de preferência em local e horário separado do atendimento ao seu público;
4. Todas as recomendações de higiene e saúde devem ser exigidas também de fornecedores e distribuidores.
5. Planeje, se possível, horários específicos para recepção de fornecedores, representantes e outros, prezando para os cuidados básicos de segurança, como o uso de máscaras, distanciamento mínimo e álcool em gel.
6. Nos momentos de manuseio de documentos, emissão de recibos ou assinatura de documentos de entrega, utilize luvas ou higienize as mãos na sequência de tais procedimentos;



7. Utilize a máscara nos locais de recebimento de materiais/produtos e exija isso também dos fornecedores;
8. Eleja uma pessoa que ficará responsável por supervisionar as novas práticas e garantir as distâncias entre clientes dentro da loja. É comum as medidas irem se afrouxando com o tempo, pois o clima de normalização ficará no ar.
9. Se possível faça rodízio toda semana desse “supervisor”, assim todos os colaboradores se sentirão responsáveis pela nova conduta.
10. Relembrando que todas as pessoas que entrarem na loja deverão estar de máscaras, e seguir os protocolos de higiene e segurança. Isso vale para fornecedores, profissionais, clientes, ou entregadores de delivery.



DICA

Se você chegou até aqui já possui o mapa completo para reabrir seu negócio com segurança, conhecendo o perfil do novo consumidor e com várias dicas que podem ser implementadas hoje mesmo. Como dicas finais, confira recomendações específicas sobre os temas mais procurados quando o assunto é reabertura do negócio.



Atacarejo:

1. Incentive seus clientes a fazerem compras virtuais considerando o envio personalizado dos catálogos da estação e opções para entrega via correios ou drive-thru, evitando aglomerações e o contato direto do público com os produtos.
2. Divida seu showroom em uma área limpa e uma área suja, considerando como área limpa o espaço próximo às colméias e grande estoque e a área suja o espaço de circulação e exposição de produtos e caixas.



3. Busque deixar o cliente a vontade para escolha das peças na área suja e mantenha seus vendedores prioritariamente na área limpa, pois farão a seleção e contagem das peças, efetuarão pedidos e terão contato com um volume maior de estoques. Procure ter alguém da sua equipe exclusivamente na área suja, orientando os clientes e realizando todo o atendimento próximo, deixando essa equipe responsável também pela recepção dos clientes e pela limpeza dessa área.
4. Deixe cestos, caixas plásticas e outros itens de uso no atacarejo nas áreas limpas.

5. Evite retirar as peças das colméias e sacos plásticos e para tanto, procure ter no seu mostruário pelo menos um exemplar de cada tamanho para que facilite a escolha no momento da compra. Permita que os clientes toquem apenas as peças que fazem parte do mostruário na área suja.
6. Na área suja faça a limpeza e desinfecção de araras, mesas ilhas e expositores pelo menos duas vezes ao dia. Para o estoque exposto borrifar solução de álcool gel seguido de vaporização das peças.

Marca própria:

1. Recomenda-se a criação de coleções menores que a habitual, mas com conceitos e ideias definidas a partir do perfil do público consumidor assíduo, afinal este é o primeiro que se manifestará aberto às compras.
2. Resignificação dos estoques atuais com ajuda de estilistas, stylists, criadores e designer para aproveitamento da coleção.



3. Parceria com artistas para desenvolvimento de ações que não tratam apenas do consumo de roupas, como forma de aproveitar-se das mais variadas plataformas digitais, tais como criação de playlists em plataformas como Spotify e Deezer, com DJs locais, upcyclings de peças com artistas plásticos, catálogos virtuais que englobem fotografia e ilustrações.
4. Recriação de temas para a temporada que se segue em venda com utilização de conceitos positivos e atualizados para o momento para despertar no consumidor a sensação de empatia e conforto na compra.

5. Humanização dos processos em cadeia. Aproximar o processo industrial do consumidor, trazendo nomes e o devido espaço aos que colaboram de alguma maneira para a criação dos produtos.

Delivery (bag delivery, condicional, provador delivery):

1. Caso possível, faça um miniququestionário com os clientes com perguntas básicas quanto a exposição ao vírus. Recomenda-se oferecer esse serviço apenas aos clientes que não tiverem apresentado sintomas ou contato com infectados e estiverem cumprindo as exigências de isolamento social e/ou as recomendações oficiais.
2. Ofereça aos entregadores e terceirizados todas as informações relativas a covid-19 e quais os protocolos utilizados em sua loja.
3. O entregador faz parte do seu cartão de visitas, é ele que chega até a casa do seu cliente. Garanta o uso obrigatório de máscaras e luvas na entrega da sua bag delivery.

4. Organize uma área de chegada para as bags deliverys. Tanto a bag quanto os produtos precisam passar pelo protocolo de higienização (borrifados com álcool gel 70% e uso de vaporizadores) antes de serem devolvidos ao estoque ou araras. Quando receber devoluções de produtos, mantê-los sob quarentena de pelo menos 72 horas e, sempre que possível, passar o item com ferro a vapor ou usar vaporizadores, caso seja adequado ao tipo de produto/ tecido, antes de disponibilizá-los para acesso pelos clientes.
5. Dentro da sua bag delivery envie todos os procedimentos de segurança adotados nesse processo para que seu cliente se sinta seguro ao acessar o serviço. Esteja disponível por whatsapp ao longo do tempo disponível da bag com cliente para esclarecer dúvidas.
6. Organize o envio de suas bag delivery sempre levando em consideração o perfil de compra do cliente e a disponibilidade de produto no seu estoque. É importante que você distribua o tipo de mercadoria disponível pela quantidade de bags que você ira trabalhar e o prazo de retorno das mesmas.
7. Ao fazer uma entrega deixe o pedido conforme solicitado pelo seu cliente. É importante verificar as mensagens de orientação das plataformas de app como “por favor, deixe o pedido na porta” ou “toque o interfone e deixe na portaria”



8. Redobre a atenção e cuidados que estão sendo tomados no manuseio das encomendas com foco em higiene e integridade das embalagens, a fim de agregar valor ao serviço prestado, cativando, fidelizando o cliente e garantindo a segurança do serviço prestado;
9. Mantenha higienização contínua do meio de transporte que você utiliza para realizar as entregas;

Provadores e trocas:

1. Reduzir, sempre que possível, o uso de provadores e higienizá-los após a utilização de cada cliente, dando foco especial às maçanetas e outras superfícies de contato frequente, observando as recomendações da Anvisa. Como contraponto, no ato da venda poderá ser oferecido ao consumidor um prazo maior de troca de produto. O consumidor poderá experimentar uma peça nova no conforto de sua casa e trocar com tranquilidade depois.

2. Com a orientação para a não experimentação de peças durante a jornada em loja será essencial investir em propostas criativas para possibilitar a visualização do caimento das peças.



Caso possível tenha fotos das roupas em modelos próximos às araras, disponibilize nas TV fotos dos catálogos e a ficha técnica do produto com as medidas.



3. Para pessoas vulneráveis ao contexto da Covid-19 e que insistam no uso do provador, sugerimos a possibilidade de restringir este tipo de atendimento aos horários marcados e neste caso, qualquer produto a ser experimentado, deverá ser recebido pelo cliente na embalagem do estoque. O mesmo no caso de compras, todos os produtos vendidos devem ser levados pelo consumidor na embalagem do estoque. Após o uso o provador deverá ser novamente higienizado.



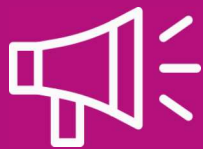
4. No caso do uso do provador, recomenda-se restringir o uso de apenas uma cabine, que deve ser monitorada e limpa após a utilização individual do cliente. Não deve ser permitida a entrada de mais de uma pessoa por cabine.
5. Disponibilize uma área específica para receber as trocas, seguindo os protocolos de higienização e segurança, considerando-a como área de atenção, e, portanto deverá ser limpa com maior frequência que as demais áreas.



6. Produtos que retornam de trocas precisam passar pelo mesmo procedimento das bags deliverys, ou seja, devem ser mantidos por 72 horas em quarentena. Os produtos que tenham sido provados por clientes devem passar por protocolo de higienização (borrifados com álcool em gel 70% e uso de vaporizadores ou ferro a vapor) antes de serem devolvidos ao estoque ou araras. Se a sua marca tem dúvidas sobre a higienização e resistência do tecido ou material, esses produtos devem ser mantidos em “quarentena” de pelo menos três dias em um local isolado no estoque.

Lojas virtuais e E-commerce:

1. Deixe disponível em suas redes sociais ou e-commerce todos os cuidados de segurança em relação aos produtos comercializados.
2. Em virtude do impacto no serviços dos correios, ofereça a opção de prazo estendido para a troca de produtos.
3. Para devolução e troca de produtos, considere os mesmos procedimentos de trocas ou de retornos de bag delivery.



VAMOS LÁ?

Esperamos que esse guia possa ter sido útil para você, para sua equipe, para o seu negócio. Que ele possa ser um instrumento que ofereça mais conforto, segurança e tranquilidade na sua retomada. Que o seu negócio possa, aos poucos, se fortalecer, que a saúde da sua família e da família dos seus colaboradores seja preservada e que a sua vontade de empreender seja renovada depois de tantos desafios superados.

A você pequeno gigante negócio todo o nosso apoio e respeito nesse recomeço. Conte conosco nessa caminhada.

Conte com o Sebrae!

Importante: esse documento é vivo e pode ser modificado a qualquer tempo segundo recomendações do mercado, entidades representativas e autoridades de saúde, conforme os cenários apresentados pela pandemia covid-19.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Protocolos

<https://coronavirus.saude.gov.br/profissional-gestor#protocolos>

BRASIL. Ministério da Saúde. Como Se Proteger

<https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#como-se-proteger>

BRASIL. Fundação Oswaldo Cruz. Plano de Contingência da Fiocruz

<https://portal.fiocruz.br/documento/plano-de-contingencia-da-fiocruz-para-pandemiade-covid-19-versao-13>

BRASIL. Anvisa. Orientações Gerais

<http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/NT+M%C3%A1scaras.pdf/bf430184-8550-42cb-a975-1d5e1c5a10f7>

BRASIL. ABNT. ABNT PR 1002. Prática Recomendada. Máscaras de Proteção Respiratória para Uso não Profissional

<https://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?ID=442968>

BRASIL. Organização Mundial da Saúde. Medias Básicas de Proteção

<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

ABLAC. Orientações para proteção de funcionários e consumidores durante a pandemia de covid-19.

http://www.ablac.com.br/wp-content/uploads/2020/05/Cartilha-da-Ablac_Covid-19.pdf

ABVTEX. Boas Práticas para Retomada do Varejo de Moda. Publicações: Abril, 2020.

European Agency for Safety and Healthy at Work. Orientação. Covid-19: Voltar ao local de trabalho. Adaptação dos locais de trabalho e proteção dos trabalhadores. Publicações: Abril, 2020.

Vimer Experience Merchandising Creative Experience. Covid-19. Low Touch Retail. Protocolo de Higienização e Cuidados no Varejo. Publicações: Abril, 2020.

CRÉDITOS

As orientações contidas neste documento valem durante a PANDEMIA COVID19 e estão sendo co-criadas por:

Sebrae Nacional: Coordenador geral

Sebrae UFs/ Equipe de Gestores de Moda: Revisão de conteúdo e aprovação

Vimer Experience Merchandising Creative Experience e Sebrae Nacional: Conteudista técnico

ABVTEX – Associação Brasileira do Varejo Têxtil: Revisão de conteúdo e aprovação

ABLAC – Associação Brasileira do Varejo de Calçados: Revisão de conteúdo e aprovação

abvtex
associação
brasileira do
varejo têxtil

Abit
têxtil e confecção

EXPERIENCE MERCHANDISING
VIMER
CREATIVE AGENCY

Realização:



A força do empreendedor brasileiro.



SECRETARIA ESPECIAL DE
PRODUTIVIDADE, EMPREGO E
COMPETITIVIDADE

MINISTÉRIO DA
ECONOMIA



MINISTÉRIO DA
SAÚDE



Apoio:



ASSOCIAÇÃO ABAD UNIA
DE ATACADISTAS E
DISTRIBUIDORES DE PRODUTOS
INDUSTRIALIZADOS

www.sebrae.com.br
0800 570 0800



/sebrae



@sebrae



/tvsebrae