



Recomanacions de la Cambra de Tarragona durant la fase de desescalada de la covid-19

Sector: comerç minorista i
activitats de prestació de serveis

FASE 0

28 abril a 10 maig

PREPARACIÓ

PLANIFICA
L'ETAPA DE
DESESCALADA

MESURES PROVISIONALS

Obertura de locals i establiments amb cita prèvia per a l'atenció individual dels clients. Aquests locals hauran de comptar amb taulell, mampara o, quan això no sigui possible, garantir el màxim de protecció individual.

S'establirà un horari d'atenció preferent per a persones majors de 65 anys.

Quan el servei professional requereixi tenir contacte amb el client serà obligatori l'ús de mesures de protecció com mascareta o guants.

FASE 1

A partir de l'11 de maig

INICIAL

EMPATITZA
AMB ELS TEUS
CLIENTS

MESURES PROVISIONALS

Tota la informació ampliada als articles 10 a 14 de l' Ordre Orden SND/399/2020



Obertura generalitzada dels locals i establiments comercials sempre que tinguin una superfície útil d'exposició i venda igual o inferior a 400 metres quadrats i que no tinguin caràcter de centre o parc comercial.

Això no altera l'activitat dels establiments situats en centres comercials als quals se'ls ha permès seguir oberts al públic durant l'estat de alarma.

Aforament limitat al 30%. Es garantirà una distància mínima de 2 metres entre clients. Quan això no sigui possible, es permetrà únicament la permanència d'un client.

S'establirà un horari d'atenció preferent per a persones majors de 65 anys.

Podran procedir a la seva reobertura a el públic, mitjançant la utilització de la cita prèvia, els concessionaris d'automoció, les estacions d'inspecció tècnica de vehicles i els centres de jardineria i vivers de plantes sigui quina sigui la seva superfície útil d'exposició i venda

Quan així ho proposi l'ajuntament corresponent, també podran reiniciar la seva activitat els mercats a l'aire lliure, amb condicions de distanciament entre llocs, i delimitació del mercat ambulant pel correcte control de l'aforament per les forces de seguretat. Limitació inicial al 25% dels llocs habituals o augment de superfície per assegurar el manteniment de la distància de seguretat entre les parades i els consumidors.

FASE 2

INTERMEDIA

RELACIÓ MOLT
ACTIVA AMB
ELS CLIENTS

MESURES PROVISIONALS

Obertura a el públic dels centres o parcs comercials, prohibint la permanència a les zones comuns o àrees recreatives.

Això no altera l'activitat dels establiments situats en centres comercials als quals se'ls ha permès seguir oberts al públic durant l'estat de alarma.

Aforament limitat al 40%. Es garantirà una distància mínima de 2 metres entre clients. Quan això no sigui possible, es permetrà únicament la permanència d'un client.

Als locals en els quals no sigui possible aquesta distància, es permetrà únicament la permanència dins l'establiment d'un client.

S'establirà un horari d'atenció preferent per a persones majorsde 65 anys.

En els mercats a l'aire lliure, es pot ampliar el nombre de llocs que poden operar a 1/3 part dels habituals, o distància de separació similar amb augment de superfície, amb les mesures assenyalades en la Fase I.

Obertura dels centres educatius i de formació (autoescoles, acadèmies, etc.) que no estiguin inclosos en els apartats de Educació i Ciència. S'ha d'establir les mesures de distanciament higiene i protecció.

FASE 3

AVANÇADA

POSICIONA'T
COM A
COMERÇ DE
PROXIMITAT

MESURES PROVISIONALS

S'aixeca la prohibició d'utilització de les zones comuns i zones recreatives dels centres comercials.

Aforament limitat al 50%. La distància de seguretat es mantindrà en 2 metres.

Els mercats a l'aire lliure, podran incrementar la seva activitat fins arribar al 50% dels llocs o augment de superfície que permeti distància similar entre llocs, a criteri dels ajuntaments que han de garantir la distància de seguretat de 2 metres entre les persones.

FASE 4

NOVA
NORMALITAT

CONSOLIDA ELS
TEUS VALORS
AMB ELS
CLIENTS

MESURES PROVISIONALS

Cada província tindrà una evolució diferent amb aquestes mesures.

Recomanacions de la Cambra de Tarragona - Fase 0



Preparar un protocol de seguretat i higiene: fàcil i senzill de transmetre al client de forma gràfica. Molt visible a l'establiment.

Instal·lar equipaments de seguretat a taulells o distàncies seguretat marcades.

Establir itineraris marcats i intuïtius dins de les botigues.



Avancem cap a una nou paradigma de proximitat, sostenibilitat i empatia, on el comerç pot sortir reforçat.

Elimina estocs. Algunes plataformes útils són Facebook marketplace o/i Wallapop.

Ser molt actius a les xarxes socials i interaccionar amb els clients preparant l'obertura, especialment utilitza les versions live.

Planifica una oferta per cada setmana amb un producte estrella.



Adopta una causa social relacionada amb la covid-19.
Consulta ajuts de Comerç de la Generalitat del DOGC del 29.4.2020.

Tota la informació sobre la covid-19



Situació des del 4 de maig



Protocol bones pràctiques al sector



Recomanacions de la Cambra de Tarragona - Fase 1 - Fase 2 - Fase 3



Posada en pràctica del protocol de seguretat i reorientar-lo: el més important és aplicar-lo amb naturalitat. El client ha de percebre que compliu els requisits.

Ser estrictes amb les normes de seguretat i distància dóna confiança al client.

Avancem cap a un nou paradigma de proximitat, sostenibilitat i empatia.



Ara els comerços més que mai han de ser "figitals", convivència d'espai físic amb espai digital.

Obre el teu establiment oferint una imatge renovada i positiva: missatges, contingut social, sostenibilitat, proximitat, etc.

Ser prescriptor del teu client: informa, assessora, ofereix la teva opinió, dóna servei com a especialista del teu sector, crea diàleg, ...

Genera empatia amb els teus clients i la teva comunitat per fer-te visible.

Posa en marxa la teva promoció setmanal.

Interactua amb el teu client: realitza un acció interactiva divertida no comercial amb els teus clients via online (concurs, repte, joc, ...).

L'aparador ha de ser un element d'informació més que de marxandatge. Crea experiències de compra online.

Valora si necessites suport extern amb un community manager o un partner tecnològic per fer tot el que vols fer online. No donis falses expectatives.

Valora oferir el servei a domicili.

Crea la teva marca responsable: busca el teu compromís d'ajuda amb la comunitat. Si generes complicitat amb la societat et visualitzaràs més. Els posts socials són més compartits.



Adopta una causa social relacionada amb la covid-19.

Cartelleria per establiments



Recomanacions establiments de tèxtil



Consulta totes les mesures aplicables a partir del dia 11 de maig a la fase 1 als articles 10 a 14 de l'Ordre SND/399/2020 publicada al BOE



Plan para la transición, guía Fase 1



Recomanacions de la Cambra de Tarragona - Fase 4



Important: mantenir-se sempre proactiu amb les normes de seguretat i distància personal és la millor garantia de confiança amb el client.

La transició a la normalitat serà progressiva i lenta. Adopteu-la amb normalitat.



Comptarem també amb els clients provinents de la mobilitat interprovincial permesa.

El client resultant serà més sensible, compromès i premeditat.

Cambrat

Tarragona

www.cambratgn.com

La Cambra de Tarragona està preparant la seva participació al Programa de Apoyo al Comercio Minorista 2020 que comptarà amb cofinançament per que pugueu incorporar millores als vostres establiments. Si estàs interessat, envia'ns un email amb les teves dades / informa't sense compromís.

jcaceres@cambratgn.org - 977219676