



## IL NEGOZIO NELLA FASE 2: MASCHERINE, GUANTI E SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI COME GARANZIA DI SICUREZZA PER I CLIENTI

*Finalmente si riapre dopo 2 mesi di lockdown, naturalmente in condizioni molto diverse da prima. Le necessità di contenimento dell'epidemia impongono una serie di nuove regole e protocolli a cui gli esercizi commerciali si devono attenere, che prevedono mascherine e guanti per i dipendenti, barriere parafuoco, gel igienizzanti, procedure di sanificazione, ecc.*

*Sono le stesse cose che in questo momento chiedono i clienti, preoccupati dalla ripresa del contagio, e che i bravi negozianti devono riuscire a tranquillizzare, applicando le regole, naturalmente, ma anche mostrando chiaramente il rispetto delle procedure ai clienti in fila.*

### Riaperture e sanificazione degli ambienti

La "Fase 2" ha permesso a imprese e negozi di ripartire dopo il *lockdown*, anche se con aperture scaglionate per categoria: i primi ad alzare le serrande sono stati abbigliamento e calzature, soltanto in un secondo momento centri commerciali, saloni benessere, bar e ristoranti.

Le necessità di contenimento dell'epidemia hanno portato nuove regole per consentire il ritorno alla normalità (?) anche per i commercianti, al fine di garantire la sicurezza di lavoratori e clienti. Nei negozi si dovrà mantenere la distanza di sicurezza di almeno un metro tra clienti e lavoratori, oltre alle ormai consolidate abitudini su mascherine e igienizzazioni.

Molti punti vendita hanno infatti disposto al proprio interno *dispenser* di gel idro-alcologici, guanti monouso a portata dei clienti, barriere fisiche alla cassa per impedire ogni tipo di contatto 'ravvicinato' e, in alcuni casi, rilevatori di temperatura corporea per impedire l'accesso a chi registra valori superiori ai 37 gradi e mezzo.

I protocolli e le normative stabiliscono per ogni tipologia di attività misure ben chiare, come la predisposizione negli ambienti di lavoro di una comunicazione visibile che informi sulle misure di prevenzione (cartellonistica o indicazioni visive), o la raccomandazione di prevedere regole di accesso, in base alle caratteristiche dei singoli esercizi, che possano evitare assembramenti.

Per restare informati sulle misure da adottare al fine di agevolare acquisti e consumi nel proprio negozio rivolgetevi alla vostra Associazione Territoriale, sempre operativa e raggiungibile, anche grazie all'attività in *smart working*, ai presidi telefonici, ai siti web e ai canali *social*, per rispondere ad ogni interrogativo e trovare una soluzione alle esigenze delle imprese.

Tra le diverse le raccomandazioni da seguire per una corretta pulizia del negozio e dei prodotti si legge sicuramente un'attenzione particolare alla sanificazione degli ambienti, un insieme di buone pratiche individuate dall'Istituto Superiore di Sanità che limiterebbero la diffusione del virus negli spazi commerciali.

Per i commercianti questo significa che i locali e gli strumenti di lavoro, i camerini, ma anche *monitor*, tastiere, tavoli da esposizione e ogni oggetto che venga a contatto con i clienti dovranno essere igienizzati. **Per i clienti, significa invece avere una garanzia di sicurezza.**



Perché se l'emergenza ha travolto negozi e imprese con chiusure e nuove norme da rispettare, ha anche cambiato profondamente le esigenze dei consumatori che ora sono molto più attenti alle regole di igiene e alla sicurezza sanitaria.

### Le preoccupazioni dei clienti

Fino a pochi mesi fa, quando veniva chiesto in un sondaggio ad un consumatore cosa avrebbe voluto dal suo negozio preferito, offerte, sconti e promozioni erano sempre in prima posizione, anche sull'onda della contrazione dei consumi che viviamo da qualche anno. Ora, invece, il consumatore è molto più attento alla pulizia degli ambienti e a come il negozio applica le regole di distanziamento raccomandate per tutti gli esercizi commerciali. Non solo, il cliente oggi vuole conoscere le misure che gli esercenti prendono in tema di sicurezza e si aspetta di essere rassicurato a riguardo.

## IL CLIENTE ADESSO VUOLE ESSERE RASSICURATO SUGLI ASPETTI SANITARI

### Cosa chiede il cliente per tornare in negozio



Fonte: Ricerche Assirm per abbigliamento, Aprile 2020

1



CONFCOMMERCIO  
IMPRESE PER L'ITALIA

E se è questo quello che vogliono, i negozianti devono essere in grado di mettere in pratica tutte le regole imposte dalla legge, naturalmente, ma soprattutto di farle vedere: il cliente deve sapere che lo facciamo, come lavoriamo per garantire la sicurezza nei nostri ambienti e soprattutto la sua. **Dobbiamo adottare procedure di sicurezza per clienti e collaboratori e darne evidenza.**

Guanti e mascherine per i dipendenti costituiscono ormai un requisito di base, il cliente sa già di trovarli in ogni esercizio e lo dà per scontato. Dobbiamo essere bravi ad andare oltre, ad offrire servizi più che mai utili ai nostri clienti.

Mostriamo che facciamo rispettare le file e il distanziamento, con gentilezza ma anche con fermezza; offriamo guanti e mascherine ai clienti che non le hanno; raccontiamo e spieghiamo come puliamo i locali e come sanifichiamo i prodotti; usiamo sistemi di pagamento *contactless*; permettiamo ai clienti di prenotare al telefono i prodotti che gli verranno consegnati una volta in fila (o organizziamoci per consegnare a casa, come descritto nell'approfondimento sull'[home delivery](#)).

Ora che le entrate nei negozi sono dilazionate, con limitazioni al numero massimo di persone presenti contemporaneamente all'interno dei locali, potrebbe non essere possibile riuscire a servire tutti nell'arco della giornata, almeno non con l'attenzione e la vicinanza personale di prima, considerando anche che gli orari di punta saranno penalizzati dalle restrizioni.

Allora con sistemi di comunicazione digitale tra addetti alla vendita e clienti per favorire il contatto a distanza possiamo portarci il lavoro a casa, rispondendo (anche di sera e nel *weekend*) ai messaggi dei clienti attivando *chat* di supporto per risolvere i loro dubbi con i prodotti che hanno comprato da noi. **Esserci a distanza e anche fuori dagli orari di lavoro per non perdere la personalizzazione del rapporto con il cliente, in sicurezza.**



Certo, è un impegno in più, **ma nessuna piattaforma online è in grado di offrire questo servizio di supporto personalizzato**. E non con un irritante *chatbot* o con un impiegato che risponde da lontano senza aver mai visto il cliente, ma proprio con il commesso/la commessa che il cliente sa di ritrovare in negozio il giorno successivo e che, quando sarà finita l'emergenza, potrà tornare ad abbracciare.

Confcommercio e tante Associazioni territoriali hanno stipulato convenzioni su tutto il territorio nazionale per favorire la sicurezza degli ambienti, per la fornitura di guanti e mascherine, ecc. Scoprili sul sito <https://associati.confcommercio.it>.

Perché, soprattutto nei momenti di crisi, l'unione fa la forza.

SCOPRI DI PIÙ



Questo articolo fa riferimento alla Bussola **Il negozio nell'era di internet**, scritta da Confcommercio, Aprile 2018.

#### **Collana Le Bussole**

Una linea di pubblicazioni pratiche, operative, scritte con un linguaggio concreto, in formato di manuale e focalizzate sul *core business* delle imprese associate.