

# EL USO DE UNA MASCARILLA

Si un cliente entra a su negocio sin mascarilla, puede **exigirle el uso de esta para cubrir nariz y boca** mientras esté adentro. Todos están obligados por ley a llevar mascarilla (a menos que estén exentos), **INCLUSO si están vacunados.**

Si un cliente sigue negándose, **podría:**

- **Hacer una segunda solicitud**, o pedir al propietario o gerente que hable con el cliente.
- **Hacer un anuncio general** a todos los clientes para recordarles el requisito del uso de la mascarilla.
- **Ofrecerle la recogida de sus artículos en la acera** y pedirle que espere afuera hasta que su pedido esté listo.

En algunas circunstancias, **es posible que tenga que interactuar con un cliente sin mascarilla.**

Si un cliente está sin mascarilla:

- **Protéjase**
  - Cúbrase la nariz y la boca con una mascarilla
  - Mantenga al menos 6 pies de distancia, o la mayor distancia posible
  - En caso de emergencia, llame al 911



# PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE LOS REQUISITOS DE LA MASCARILLA PARA EMPRESAS

## ¿Están las empresas obligadas a imponer el uso de mascarillas a los clientes?

Los negocios de Filadelfia están obligados a garantizar que sus clientes lleven mascarillas. El uso de estas reduce la propagación de la COVID-19 y salva vidas.

## ¿Pueden las empresas negar o rechazar el servicio a los clientes que no lleven una mascarilla?

Las empresas pueden negar la entrada o el servicio a un cliente que no lleve una mascarilla, salvo que estén obligadas a proporcionarlo o a realizar una adaptación razonable en algunas circunstancias (por ejemplo, si un cliente tiene una discapacidad que le impida llevar la mascarilla).

## ¿Cómo puede un empleado solicitar a un cliente que se ponga una mascarilla?

Si un cliente entra a su negocio sin una mascarilla, usted puede acercársele para pedirle razonablemente que se cubra la nariz y la boca con una, una bufanda, un pañuelo u otro tipo de cobertura mientras esté adentro.

Se puede hacer una segunda petición, o el propietario o gerente puede dirigirse al cliente para hacerle la solicitud.

Si no se siente cómodo acercándose a un cliente solo, debe ser asistido por un empleado adicional, o se puede hacer un anuncio general por el intercomunicador a todos los clientes como recordatorio del requisito de la mascarilla.

Dese suficiente espacio para alejarse si la reacción del cliente se vuelve agresiva. Nunca debe acercarse a un cliente de manera agresiva o contundente. Evite acercarse al cliente en espacios reducidos, como entre pasillos o contra una pared. Nunca se le debe exigir que arriesgue su propia seguridad personal o la de los demás.

Si un cliente reacciona de una manera que amenace con causar daños físicos, o crea una situación de emergencia, llame al 911.

## ¿Qué alternativas se pueden ofrecer a un cliente que se niegue a ponerse una mascarilla correctamente?

Se puede ofrecer al cliente la entrega a domicilio o la recogida de sus artículos en la acera. Solicite al cliente que salga a esperar su entrega.

## ¿Cuáles son algunas técnicas de desescalada para hablar con un cliente que rechaza una mascarilla?

Mantenga una expresión facial neutra - intente no fruncir el ceño ni entrecerrar los ojos.

Hable con voz clara a un volumen y velocidad normales.

Establezca contacto visual y reduzca el uso de gestos con las manos.

Utilice un lenguaje corporal abierto, como mantener una postura relajada y los brazos sueltos a los lados.

## ¿Qué ocurre si un cliente se niega a ponerse una mascarilla después de que se le haya hecho una petición razonable?

Los empleados que deban realizar la venta deben asegurarse de seguir cuidadosamente los protocolos de seguridad habituales: llevar una mascarilla bien ajustada que cubra la nariz y la boca, mantener al menos 6 pies de distancia del cliente y lavarse bien las manos, o utilizar desinfectante de manos, para minimizar el riesgo.

