

CÁCH NÓI CHUYỆN VỚI KHÁCH HÀNG VỀ VIỆC ĐEO KHẨU TRANG

Nếu khách hàng bước vào cửa hàng của quý vị mà không đeo khẩu trang, quý vị có thể **yêu cầu họ che mũi và miệng bằng khẩu trang** khi ở bên trong. Theo luật, tất cả mọi người phải đeo khẩu trang (trừ khi được miễn trừ), **NGAY CẢ nếu họ đã tiêm vắc-xin.**

Nếu khách hàng vẫn từ chối, **quý vị có thể:**

- **Đưa ra yêu cầu lần thứ hai**, hoặc nhờ chủ sở hữu/quản lý nói chuyện với khách hàng đó
- **Đưa ra thông báo chung** cho tất cả khách hàng như một lời nhắc nhở về yêu cầu đeo khẩu trang
- **Đề nghị giao hàng ngoài lề đường cho họ**, và yêu cầu họ đợi bên ngoài cho đến khi hàng của họ được chuẩn bị xong.

Trong một số trường hợp, **quý vị vẫn có thể phải tương tác với một khách hàng không đeo khẩu trang.**

Nếu khách hàng không đeo khẩu trang:

- **Hãy Bảo Vệ Bản Thân Quý Vị**
 - Che mũi và miệng bằng khẩu trang
 - Duy trì khoảng cách ít nhất là 6 feet (khoảng 2 mét), hoặc càng xa càng tốt
 - Trong trường hợp khẩn cấp, hãy gọi 911

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP VỀ YÊU CẦU ĐEO KHẨU TRANG DÀNH CHO DOANH NGHIỆP

Các doanh nghiệp có bắt buộc phải yêu cầu khách hàng sử dụng khẩu trang không?

Các doanh nghiệp tại Philadelphia được yêu cầu phải bảo đảm rằng khách hàng của họ đeo khẩu trang. Đeo khẩu trang giúp giảm sự lây lan của COVID-19 và bảo vệ cuộc sống của mọi người.

Các doanh nghiệp có thể từ chối cho vào hoặc từ chối phục vụ nếu khách hàng không đeo khẩu trang không?

Các doanh nghiệp có thể từ chối cho vào hoặc từ chối phục vụ nếu khách hàng không đeo khẩu trang, trừ khi khách hàng cần phải được cung cấp dịch vụ hoặc có các điều chỉnh hợp lý trong một số trường hợp (ví dụ: nếu khách hàng bị khuyết tật không thể đeo khẩu trang).

Làm thế nào để nhân viên có thể yêu cầu khách hàng đeo khẩu trang?

Nếu khách hàng bước vào cửa hàng của quý vị mà không đeo khẩu trang, quý vị được phép tiếp cận khách hàng để đưa ra yêu cầu hợp lý rằng họ phải che mũi và miệng bằng khẩu trang, khăn quàng cổ, khăn rằn hoặc các vật dụng che phủ khác khi họ ở bên trong.

Nhân viên có thể yêu cầu lần thứ hai hoặc chủ sở hữu hay quản lý có thể tiếp cận khách hàng để đưa ra yêu cầu.

Nếu quý vị cảm thấy không thoải mái khi tiếp cận khách hàng một mình, thì một nhân viên khác nên hỗ trợ quý vị hoặc quý vị có thể thông báo chung qua hệ thống thông báo nội bộ cho tất cả khách hàng như một lời nhắc nhở về yêu cầu đeo khẩu trang.

Quý vị hãy cho mình đủ không gian để di chuyển ra xa nếu phản ứng của khách hàng trở nên quá khích. Đừng bao giờ tiếp cận khách hàng theo cách hung hăng hoặc ép buộc. Tránh tiếp cận khách hàng trong không gian chật hẹp, chẳng hạn như giữa lối đi hoặc dựa vào tường. Quý vị không nhất thiết phải mạo hiểm sự an toàn của cá nhân quý vị hoặc sự an toàn của người khác.

Nếu khách hàng phản ứng theo cách đe dọa gây tổn hại về thể chất hoặc gây ra tình huống khẩn cấp, hãy gọi 911.

Có thể đưa ra các lựa chọn thay thế nào cho khách hàng từ chối đeo khẩu trang đúng cách?

Có thể đề nghị hỗ trợ khách hàng bằng cách giao hàng đến nhà hoặc nhận hàng tại lề đường. Yêu cầu khách hàng ra ngoài để chờ nhận hàng.

Một số kỹ thuật giảm nhẹ căng thẳng khi nói chuyện với khách hàng từ chối đeo khẩu trang là gì?

Giữ nét mặt bình thường - cố gắng không cau mày hoặc nheo mắt.

Nói rõ ràng với âm lượng và tốc độ bình thường.

Giao tiếp bằng mắt và giảm thiểu sử dụng cử chỉ bằng tay.

Sử dụng ngôn ngữ cơ thể cởi mở, chẳng hạn như giữ tư thế thoải mái và thả lỏng cánh tay ở hai bên.

Chuyện gì sẽ xảy ra nếu khách hàng từ chối đeo khẩu trang sau khi đã có yêu cầu hợp lý?

Nhân viên được yêu cầu hoàn thành giao dịch bán hàng phải bảo đảm tuân thủ các quy chuẩn an toàn thông thường một cách cẩn thận: đeo khẩu trang vừa khít che mũi và miệng, giữ khoảng cách ít nhất 6 feet (khoảng 2 mét) với khách hàng và rửa tay kỹ lưỡng hoặc sử dụng nước rửa tay để giảm thiểu rủi ro.

Để biết thêm thông tin về các bước doanh nghiệp có thể thực hiện để bảo đảm an toàn cho khách hàng và nhân viên, hãy truy cập WWW.PHILA.GOV/COVID-19



Department of
Public Health

CITY OF PHILADELPHIA