

COMMENT S'ADRESSER AUX CLIENTS À PROPOS DU

PORT DU MASQUE

Si un client entre dans votre commerce sans masque, vous pouvez **lui demander de couvrir son nez et sa bouche avec un masque** pendant qu'il est à l'intérieur. La loi exige que tout le monde porte un masque (à part ceux qui en sont dispensés), **MÊME les personnes vaccinées.**

Si un client refuse toujours, **vous pouvez:**

- **En faire une deuxième demande**, ou demander au propriétaire/directeur de parler au client.
- **Faire une annonce générale** à l'attention de tous les clients pour rappeler que le port du masque est obligatoire.
- **Offrir le ramassage en bordure de trottoir de ses achats**, et lui demander d'attendre dehors jusqu'à qu'ils soient prêts.

Dans certaines circonstances, **il est possible que vous deviez interagir avec un client non masqué.**

Si un client
n'est pas
masqué:

- **Protégez-vous**
 - Couvrez votre nez et votre bouche avec un masque
 - Maintenez une distance de 2 mètres (6 pieds), ou aussi étendue que possible
 - En cas d'urgence, appelez le 911



FAQ SUR L'EXIGENCE DU PORT DE MASQUE POUR LES COMMERCES

Les commerces doivent-ils contraindre leurs clients à porter des masques ?

À Philadelphie les commerces doivent veiller à ce que leurs clients portent des masques. Le port du masque aide à réduire la propagation du COVID-19 et sauve des vies.

Les commerces peuvent-ils refuser de servir les clients qui ne portent pas de masques ?

Les commerces peuvent refuser de servir un client qui ne porte pas de masque, sauf dans les cas spéciaux où ils pourraient être tenus de fournir le service demandé ou un arrangement raisonnable (par exemple, si un client a un handicap qui empêche le port du masque).

De quelle façon un employé peut-il demander à un client de porter un masque ?

Si un client entre dans votre commerce sans masque, vous pouvez l'approcher pour lui faire la demande raisonnable de se couvrir le nez et la bouche avec un masque, un foulard, une écharpe, un bandana, ou tout autre couvre-visage pendant qu'il est à l'intérieur.

Une deuxième demande peut être faite, ou le propriétaire ou directeur peut approcher le client pour faire la demande.

Si vous ne vous sentez pas à l'aise à l'idée d'approcher un client par vous-même, demandez l'assistance d'un autre employé. Une annonce générale par haut-parleurs rappelant que le port du masque est obligatoire peut également être diffusée dans tout le commerce.

Prévoyez assez d'espace pour pouvoir vous éloigner au cas où la réaction du client devenait agressive. Vous ne devez jamais approcher le client de façon agressive ou acrimonieuse. Évitez d'approcher le client dans un espace réduit, comme entre les allées ou contre le mur. Il ne doit jamais vous être demandé de risquer votre propre sécurité ou la sécurité d'autrui.

Si un client réagit d'une façon menaçante pouvant aller jusqu'à l'agression physique ou crée une situation d'urgence autre, appelez le 911.

Quelles alternatives puis-je offrir à un client qui refuse de mettre son masque correctement ?

Vous pouvez lui offrir une assistance comme la livraison à domicile ou le ramassage en bordure de trottoir de ses achats. Demandez au client de sortir pour attendre sa livraison.

Quelles sont certaines des techniques verbales d'apaisement si un client refuse de porter un masque ?

Gardez votre expression faciale neutre - essayez de ne pas froncer les sourcils ni de plisser les yeux.

Parlez d'une voix claire avec un volume et une vitesse normaux.

Établissez un contact visuel et réduisez l'usage des gestes avec les mains.

Utilisez un langage corporel ouvert, comme le maintien d'une posture décontractée avec vos bras pendant de chaque côté.

Que se passe-t-il si un client refuse de mettre un masque après qu'une demande raisonnable en a été faite ?

L'employé responsable de la vente doit s'assurer de suivre attentivement les protocoles normaux de sécurité : porter un masque couvrant le nez et la bouche et étant ajusté de façon correcte, maintenir une distance de 2 mètres (6 pieds) par rapport au client, ainsi que se laver complètement les mains ou utiliser du désinfectant pour les mains pour minimiser les risques.

