

如何和客人沟通关于 佩戴口罩

如果客人未戴口罩进入您的店铺, 你可以在室内**要求他们用口罩遮挡住口鼻**. 法律要求所有人都佩戴口罩(非减免人群), **即使他们已经注射了疫苗**.

如果客人还是拒绝, **您可以:**

- **再做一次要求**, 或让店主或经理和客人谈话.
- **对全店公告**, 提醒所有客人戴口罩的要求.
- **提供路边取货的选择**, 并要求客人在店员打包时在室外等待.

在一定情况下, **您可能需要和未戴口罩的客人交流**.

如果客人没有
戴口罩:

- **保护自己**
 - 用口罩遮盖住自己的口鼻
 - 保持至少6英尺的距离, 越远越好
 - 紧急情况下, 打电话到 911

常见问题

店家需要强制客人使用口罩吗？

费城的店铺需要确保他们的客人戴口罩。口罩会减少COVID-19的传播，拯救性命。

店家可以拒绝提供服务给未戴口罩客人吗？

店家可以拒绝让未戴口罩客人进入或拒绝提供他们服务，除非在一定情况下，向特殊人群提供服务（例如客人有残疾让他们不能佩戴口罩）。

员工如何向客户做佩戴口罩的要求？

如果客人未戴口罩进入店中，你可以上前并合理的要求对方在室内用口罩，围巾，头巾或其它的遮盖物盖住口鼻。

可做第二次请求，或者让店主/经理来和客人沟通。

如果不想独自接近客人，可以寻求同事的帮助，也可向全店广播通知提醒所有客人戴口罩的要求。

如果客人的行为变得激进，给自己留出足够的反应空间。不要接近激动或暴躁的客人。不要在狭小的空间和客人接触，例如，货架间或墙角。没有人可以要求你用你自己或他人的安全来冒险。

如果客人的行为威胁到人身安全，或造成其它的危险情况，打电话给911。

对拒绝正确佩戴口罩的客人有什么其它的选择？

提供客人送货上门或路边取货的选择。要求客人在店外等待打包。

和拒绝戴口罩的客人沟通消减冲突的技巧有哪些？

表情保持中立 - 试着不要皱眉或眯眼睛。

用正常音量和速度说话并且语音清晰。

保持视线交流，减少手势的使用。

保持友好的肢体语言，例如身体放松并且双臂在身体两侧自然下垂。

如果在做出合理要求之后，客人还是拒绝佩戴口罩该怎么办？

和客人必须有接触的员工应该严格遵守平常的安全条例：佩戴合适的口罩覆盖住口鼻，距离客人至少6英尺远，并且仔细洗手或使用消毒洗手液来降低危险。

关于商家来保障客人和员工的安全可采取的措施，请去WWW.PHILA.GOV/COVID-19了解更多信息