

О НЕОБХОДИМОСТИ НАДЕВАТЬ МАСКУ

Если клиент входит в вашу компанию без маски, **вы можете попросить его прикрыть нос и рот маской**, пока он находится внутри. По закону каждый человек должен носить маску (кроме исключений), **ДАЖЕ если он вакцинирован.**

Если клиент по-прежнему отказывается, **вы можете:**

- **Сделать второй запрос** или попросить владельца / менеджера поговорить с клиентом.
- **Сделать общее объявление** для всех клиентов в качестве напоминания о требованиях к ношению маски.
- **Предложить забрать их товары не входя в здание**, при этом подождать снаружи, пока их заказ будет готов.

В некоторых обстоятельствах **вам все равно придется взаимодействовать с незащищенным клиентом.**

• Как защитить себя

- Прикройте нос и рот маской
- Держитесь на расстоянии не менее 6 футов, или, если нет маски, на большом расстоянии, насколько это возможно
- В экстренных случаях звоните 911

Если клиент
не надел
маску:

ТРЕБОВАНИЯ К МАСКАМ ДЛЯ БИЗНЕСА

Обязаны ли компании принуждать клиентов использовать маски?

Предприятия в Филадельфии обязаны следить за тем, чтобы их клиенты носили маски для лица. Использование масок снижает распространение COVID-19 и спасает жизни.

Могут ли предприятия отказывать в обслуживании клиентам без маски?

Компании могут отказать во въезде или отказать в обслуживании клиенту, не надевшему маску, за исключением того, что от них может потребоваться предоставление услуг или разумное приспособление в некоторых обстоятельствах (например, если у клиента есть инвалидность, которая не позволяет носить маску).

Как сотрудник может запросить у клиента маску для лица?

Если клиент входит в вашу компанию без маски, вам разрешается подойти к нему с разумной просьбой прикрыть нос и рот маской, шарфом, банданой или другой материей, пока они находятся внутри.

Может быть сделан второй запрос, либо владелец или менеджер могут обратиться к клиенту с просьбой.

Если вам неудобно подходить к клиенту, вам должен помочь дополнительный сотрудник, или можно сделать общее объявление по внутренней связи для всех клиентов в качестве напоминания о требованиях к ношению маски.

Обеспечьте себе дистанцию, чтобы отойти, если покупатель будет реагировать агрессивно. Никогда не следует подходить к клиенту агрессивно или с применением силы. Избегайте приближения к клиенту в ограниченном пространстве, например, между проходами или у стены. От вас ни в коем случае нельзя требовать рисковать своей личной безопасностью или безопасностью других.

Если клиент реагирует таким образом, что угрожает физической расправой или иным образом создает чрезвычайную ситуацию, позвоните 911.

Какие альтернативы можно предложить покупателю, который отказывается правильно надевать маску?

Может быть сделано предложение помочь клиенту с доставкой на дом или самовывозом его товаров. Попросите клиента выйти и дождаться доставки.

Какие методы деэскалации конфликта можно использовать для разговора с клиентом, отказывающимся от маски для лица?

Сохраняйте нейтральное выражение лица - старайтесь не хмуриться и не щуриться.

Говорите чистым голосом с нормальной громкостью и скоростью.

Установите зрительный контакт и уменьшите использование жестов рук.

Используйте открытый язык тела, например, сохраняйте расслабленную позу и расслабьте руки по бокам.

Что произойдет, если покупатель откажется надеть маску после того, как был сделан разумный запрос?

Сотрудники, которые должны завершить продажу, должны тщательно соблюдать обычные протоколы безопасности: носить правильно подогнанную маску, закрывающую нос и рот, находиться на расстоянии не менее 6 футов от покупателя и тщательно мыть руки или использовать дезинфицирующее средство для рук, чтобы свести к минимуму риск.

Для получения дополнительной информации о шагах, которые компании могут предпринять для обеспечения безопасности клиентов и сотрудников, посетите веб-сайт WWW.PHILA.GOV/COVID-19.



Department of
Public Health

CITY OF PHILADELPHIA