



EN ACCION

## BUENAS PRACTICAS COVID - 19

# LIMPIEZA Y DESINFECCION

## **A CADA HORA Y DIA DEBE LIMPIARSE LAS SUPERFICIES DE CONTACTO INCLUYENDO :**

- ✓ IMPRESORAS, TELÉFONOS, ESCRITORIOS, PICAPORTE DE LAS PUERTAS, MANIJAS Y PERILLAS DE LOS CAJONES
- ✓ MESAS Y SILLAS EN SU TOTALIDAD
- ✓ TECLADOS, MOUSSE, TABLETS, PC
- ✓ LAPICERAS (CADA EMPLEADO DEBE UTILIZAR SU PROPIA LAPICERA, LLEVARLA CONSIGO Y NO COMPARTIRLA)
- ✓ TODAS LAS PANTALLAS INTERACTIVAS DE LA AGENCIA
- ✓ BOTONES DE LOS TELEVISORES Y CONTROLES REMOTOS
- ✓ BAÑOS
- ✓ VEHÍCULOS DE LOS CLIENTES, RECEPCIÓN TALLER:
- ✓ LLAVES Y CONTROLES REMOTOS
- ✓ MANIJA EXTERIOR DE LA PUERTA DEL CONDUCTOR
- ✓ VOLANTE
- ✓ CONSOLA CENTRAL
- ✓ PALANCA DE CAMBIOS
- ✓ PANTALLAS TOUCH SCREEN
- ✓ BOTÓN DE ARRANQUE
- ✓ APOYA BRAZOS DEL CONDUCTOR Y CONSOLA CENTRAL
- ✓ COMANDOS DE CONTROL DE LOS VIDRIOS Y DE LOS ESPEJOS
- ✓ ESPEJO RETROVISOR
- ✓ CINTURÓN DE SEGURIDAD

# ACCION : COMO REALIZAR LA LIMPIEZA Y DESINFECCION

UTILIZAR LAVANDINA -ALCOHOL DILUIDO AL 70%



LAVANDINA AL 4% (40GR DE HIPOCLORITO/LITRO)

2 CUCHARADAS SOPERAS

2 POCILLOS DE CAFÉ

AGUA

1 LITRO

10 LITROS

RECIPIENTE

PULVERIZADOR

BALDE



# PREVENCION ESCENCIAL

- ✓ LAVARSE LAS MANOS MUY SEGUIDO
- ✓ DIRIGIR Y MANEJAR VENDEDORES EXTERNOS FUERA DE LA AGENCIA
- ✓ QUITAR TODOS AQUELLOS ELEMENTOS NO ESENCIALES QUE SEAN DE MANIPULACIÓN (CAFÉ, AGUA, SNACKS, ETC)
- ✓ SUSPENDER EL USO DE MÁQUINAS EXPENDEDORAS DE ALIMENTOS DE CUALQUIER TIPO
- ✓ QUITAR REVISTAS Y MATERIALES DE LECTURAS EN LAS SALAS DE CLIENTES DE TODO TIPO
- ✓ QUITAR FOLLETOS DE UNIDADES A LA VISTA DE CLIENTES, SE ENTREGAN EN MANO AL CLIENTE ANTE EL PEDIDO
- ✓ ACOMODE LAS SILLAS DE LAS SALAS DE CLIENTES PARA QUE ESTOS ESTÉN A MÁS DE 1,5 METROS DE DISTANCIA ENTRE ELLOS
- ✓ CIERRE Y RESTRIJA EL USO DE LOS VEHÍCULOS DE SALÓN, EN CASO DE TENER QUE ABRIRLO, LUEGO ASEGURE SU CORRECTA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN.
- ✓ MIENTRAS SEA POSIBLE, MANTENGA LAS PUERTAS ABIERTAS PARA EVITAR TOCAR LOS PICAPORTES.
- ✓ programe y promueva una reunión diaria vía web para conocer el estado de situación y promover buenas prácticas en el equipo
- ✓ CONFIGURE UN E-MAIL ESPECÍFICO PARA CONSULTAS RELACIONADAS A COVID 19 Y RRHH DEBE ADMINISTRAR ESE CORREO Y ENVIAR LAS PREGUNTAS CON SUS RESPUESTAS A TODO EL PERSONAL
- ✓ RESTRIJA EL ACCESO A LAS SALAS DE DESCANSO Y COMEDOR DEL PERSONAL. AUTORICE QUE EL PERSONAL ALMUERCE EN SU PUESTO DE TRABAJO PARA EVITAR LAS CONCENTRACIONES DE GENTE.
- ✓ ESTABLEZCA UNA POLÍTICA DE DISTANCIAMIENTO DE 1,5 METROS DE MÍNIMO



# QUE HACER SI SE DETECTA UN CASO SOSPECHOSO ?

- ✓ LOS EMPLEADOS QUE VUELVAN DE VACACIONES DEBEN CONTACTARSE PREVIAMENTE CON RRHH Y RESPONDER UNA SERIE DE PREGUNTAS:
  - DESTINO DEL VIAJE?
  - CUMPLIMIENTO DE CUARENTENA (14 DÍAS)?
  - TUVO CONTACTO CON ALGUIEN QUE HAYA SIDO TESTEADO POSITIVO DEL COVID 19?
  - TUVO ALGUNO DE LOS SÍNTOMAS, FIEBRE, TOS SECA, DOLOR DE GARGANTA?
  
- ✓ TODOS LOS EMPLEADOS DEBEN REPORTAR INMEDIATAMENTE SÍNTOMAS Y HACER CUARENTENA DE INMEDIATO
  
- ✓ LOS EMPLEADOS CAPACITADOS CONSIDERE QUE SERÁN NECESARIOS CUANDO CONCLUYA LA PANDEMIA !
  
- ✓ IDENTIFIQUE UN RESPONSABLE EN RRHH PARA QUE TODOS LOS RESPONSABLES DE ÁREA LE INFORMEN Y CENTRALICEN EN CASO DE QUE UN EMPLEADO PRESENTE SÍNTOMAS Y ÉSTE PUEDA AVISAR RÁPIDAMENTE AL RESTO DEL EQUIPO

# CUALES SON LOS SINTOMAS ?



Temperatura +37,5°

+



Dificultades  
Respiratorias



TOS Seca



Dolor de Garganta

**SI TENÉS ESTOS SÍNTOMAS, INFORMA DE INMEDIATO A RRHH  
Y HACE CUARENTENA  
LLAMAR A LOS TELÉFONOS DEFINIDOS DE EMERGENCIA PUBLICADOS  
PARA CADA PROVINCIA  
CAPITAL – 107 / PROV. DE BS AS - 148**



# PLAN DE COBERTURA PARA ASEGURAR EL FUNCIONAMIENTO

## TRABAJO POR EQUIPOS

GENERAR EQUIPOS DE TRABAJO, CON PERSONAS DE DISTINTAS ÁREAS PARA TENER LA POSIBILIDAD DE ROTAR EQUIPOS Y EN CASO DE TENER UN CONTAGIO PODER AISLAR EL EQUIPO Y QUE LA AGENCIA CONTINÚE TRABAJANDO.

- 1 RESPONSABLE DE SUCURSAL
- 1 PERSONA EN ADMINISTRACIÓN
- 1 PERSONA EN VENTAS
- 1 PERSONA EN RECEPCIÓN DE SERVICIO
- 1 PERSONA ADMINISTRANDO REPUESTOS
- 1 EQUIPO EN TALLER

**TODOS AQUELLOS QUE PUEDAN DESENVOLVER SUS TAREAS DE MANERA REMOTA PUEDEN TURNAR SUS MOMENTOS EN LA CONCESIONARIA**



# LIDERAZGO Y COMUNICACION

- ✓ **PERMANEZCA TRANQUILO Y POSITIVO. RECUERDE QUE SU EQUIPO ESTÁ BUSCANDO SU LIDERAZGO PARA SU TRANQUILIDAD, ASÍ QUE RECUERDE A LOS EMPLEADOS QUE JUNTOS SALDRÁN DE ESTO MÁS FUERTES QUE NUNCA.**
- ✓ MANTENGA COMUNICACIÓN FLUIDA Y SEA VISIBLE A SUS EMPLEADOS
- ✓ ORGANICE REUNIONES ONLINE CON TODO EL EQUIPO SEMANALMENTE (SI ES MÁS MEJOR), INVITÁNDO A SUS EMPLEADOS A PARTICIPAR.
- ✓ RECOPILE LOS APORTES DEL PERSONAL
- ✓ TRATE DE ANTICIPAR SUS DECISIONES Y SEA TRANSPARENTE CON TODO SU PERSONAL
- ✓ DESARROLLE UN PLAN DE REAPERTURA PARA CUANDO TODO ESTO FINALICE
- ✓ ESTÉ PREPARADO PARA :
  - CIERRE TOTAL POR CUARENTENA
  - CIERRES PARCIALES POR ÁREA / PLAZO
  - REDUCCIÓN DE PERSONAL, SIEMPRE MANTENIENDO UN MÍNIMO PARA PODER OPERAR. RECUERDE QUE LAS PERSONAS CAPACITADAS VAN A SER NECESARIAS CUANDO SE RECUPERE EL MERCADO.



# VENTAS

- ✓ PROMUEVA EL SHOWROOM DIGITAL MEDIANTE VIDEO CONFERENCIAS
- ✓ CONTACTE CLIENTES PARA GENERAR BOLETOS VÍA ONLINE
- ✓ PROMUEVA LA BÚSQUEDA Y RETIRO DE UNIDADES A DOMICILIO DEL CLIENTE
- ✓ GENERE LOS TEST DRIVE A DOMICILIO
- ✓ UTILICE VIDEO CONFERENCIAS
- ✓ BANCARICE LOS PAGOS Y RETIRE LAS UNIDADES USADOS EN EL DOMICILIO DEL CLIENTE
- ✓ GENERE MATERIAL DIGITAL DE LAS UNIDADES PARA COMPARTIR CON LOS CLIENTES



# POST VENTA / REPUESTOS

- ✓ FOCALICE EL NEGOCIO PARA CUBRIR LOS GASTOS FIJOS A TRAVÉS DE LA POST VENTA
- ✓ PROMUEVA EL SERVICIO DE PICK UP / DELIVERY.
- ✓ SERVICIOS RÁPIDOS EN EL DOMICILIO DEL CLIENTE
- ✓ LIMITE EL TRASLADO A MÁXIMO 2 PERSONAS POR VEHÍCULO
- ✓ ACEPTE Y REQUIERA PAGOS VÍA TELEFÓNICA
- ✓ DIVIDIR TURNOS Y TRABAJAR EN EQUIPOS, EN CASO DE UNA PERSONA DEL EQUIPO SE INFECTE SE AISLA SÓLO ESE EQUIPO
- ✓ PROVEA GUANTES, BARBIJOS, ALCOHOL EN GEL Y ELEMENTOS DE HIGIENE PARA EL PERSONAL
- ✓ PONGA CARTELES Y VISUALICE EL RECORDATORIO DE LAVARSE LAS MANOS ASIDUAMENTE
- ✓ REVISE POSIBLES “RECALL” DE UNIDADES DE SUS CLIENTES PARA CONTACTARLOS Y HACER LAS REVISIONES, ES UN BUEN MOMENTO, DONDE FALTA ACTIVIDAD
- ✓ CONTACTE LAS FLOTAS DE SUS CLIENTES Y REVISE SI HAY TRABAJOS PARA REALIZAR QUE DEBAN DETENER EL USO POR UN TIEMPO MÁS PROLONGADO





# MARKETING

- ✓ ANUNCIE PROCEDIMIENTOS DE DESINFECCIÓN Y CUIDADO EN SUS PORTALES Y REDES SOCIALES
- ✓ DEDIQUE UN LUGAR ESPECÍFICO EN SUS PORTALES A COVID 19 INFORME A SUS CLIENTES SUS SERVICIOS DE BÚSQUEDA Y ENTREGA DE UNIDADES
- ✓ OFREZCA TEST DRIVE VIRTUALES (VÍA VIDEO) Y OPCIONES DIGITALES DE COMPRA
- ✓ REVISE ASIDUAMENTE SUS RRSS PARA MANTENER ACTUALIZADAS SUS OFERTAS Y GENERAR VÍNCULOS INMEDIATOS CON SUS CLIENTES
- ✓ TENGA OPCIONES DE CONTACTO INSTANTANEO CON SUS CLIENTES EN SUS PORTALES
- ✓ FOCALICE SUS RECURSOS ECONÓMICOS EN GENERAR CONTENIDO DIGITAL PARA CLIENTES Y PROSPECTOS
  - GENERAR VIDEOS QUE DESTAQUEN EL PROCESO DE LIMPIEZA EN SU AGENCIA
  - VIDEOS EXPLICATIVOS DE CÓMO COMPRAR UN AUTO EN LINEA
  - VIDEO DE TEST DRIVE REALIZADOS POR SUS EQUIPOS Y PUESTOS EN LINEA
  - EXPLIQUE CUALQUIER CAMBIO EN LOS HORARIOS Y SERVICIOS QUE OFREZCA
  - DEMUESTRE CÓMO ESTÁ AYUDANDO A LA COMUNIDAD EN LA QUE ESTÁ INMERSO Y A SUS CLIENTES
  - REALICE ACTUALIZACIONES PERÍODICAS DE SUS VIDEOS Y ENFOQUESE EN LAS REDES SOCIALES



EN ACCION

**COVID – 19  
LO COMBATIMOS ENTRE  
TODOS!!!**