

# GESTIONAR CLIENTES CON MEDIDAS DE SEGURIDAD



Formación productiva alternativa,  
apoyo para la erradicación de la po-  
breza en poblaciones vulnerables de  
Nicaragua con enfoque de emergencia  
sanitaria.



FUNDACIÓN  
DESARROLLO Y CIUDADANÍA  
Cooperativa Nicaragüense





## Tema: Guía para la gestión del cliente con medidas de seguridad

Módulo: Comercio en  
situación de emergen-  
cia sanitaria.

## Unidad 1: Cómo gestionar al cliente con medidas de seguridad

### Objetivos de la unidad:

Guiar a comerciantes y compradores sobre las normas de seguridad, con el fin de mitigar el riesgo de transmisión de COVID-19 y promover la reactivación del sector económico en puntos de ventas.

---

### Tema: Guía para la gestión del cliente con medidas de seguridad

---

En el actual contexto Covid-19, se hace difícil vender de la misma manera que lo hacíamos antes. Por esto, es necesario esta guía que tiene como propósito contribuir al funcionamiento seguro de puntos de ventas, ferias y mercados de alimentos, para reducir la transmisión del virus de tal manera que podamos vender y comprar de manera más segura y confiable.

Por lo anterior describimos acciones adaptadas y relacionadas a espacios donde se venden alimentos frescos o procesados naturalmente, obtenidos y comercializados en su mayoría por la producción agrícola en pequeñas escala, sus productos incluyen verduras, frutas, abonos orgánicos, plantas y otros productos de valor agregado. Esto se hace como respuesta a la fase de recuperación y reactivación de la economía de las familias productoras y aplicables a los clientes con el fin de garantizar condiciones sanitarias adecuadas para prevenir riesgos de *contagio*.

# Protocolos de seguridad

## Uso obligatorio de mascarilla

1

Es necesario el uso obligatorio de mascarilla dentro de los recintos, o puntos de ventas, tanto para los vendedores como para los clientes y visitantes. Todas y todos debemos usar la mascarilla. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su página oficial, las mascarillas deben utilizarse como parte de una estrategia integral de medidas para reducir contagios, pero el uso de una mascarilla por sí sola no basta para proporcionar una protección adecuada contra la COVID-19. Es necesario que vaya acompañado de otras medidas.

### **Proporcionamos información del uso correcto de la mascarilla (OMS).**

Lávese las manos antes de ponerse la mascarilla, y también antes y después de quitársela, y cada vez que la toque.

Compruebe que le cubre la nariz, la boca y el mentón.

Cuando se quite la mascarilla, guárdela en una bolsa limpia; si es de tela lávela cada día y si es una mascarilla médica, tírela a un cubo de basura.

No utilice mascarillas con válvulas.

## Lavado de manos

2

Los clientes que entrar a un punto de venta que puede estar en feria o mercado, es necesario el adecuado lavado de manos. Las personas que oranizan deben posibilitar áreas de lavado y desinfección de manos ubicado en diferentes unidades sanitarias, dotados con dispensadores de jabón líquido, suficiente agua y toallas desechables para el adecuado lavado de manos.

Cada vez que se atiende a un cliente y debes tomar dinero, acuerdate siempre de desinfectar tus manos lavandolas adecuadamente o teniendo alcohol gel.

## Distanciamiento físico

# 3

Debemos garantizar un distanciamiento físico adecuado entre personas que interactúan en un mismo lugar. Si los puestos de ventas están localizados en ferias o espacios de mercados grandes, se deben poner señalizaciones que indique al cliente la distancia mínima entre las personas que están comprando en un mismo lugar. También es necesario señalar los baños públicos, zonas de exhibición, puntos de información en caso de que haya. De igual forma si el puesto de venta se trata de una pulpería o un kiosco pequeño, se deben tomar ciertas medidas como la prohibición de entrar todos los clientes a la misma vez en el lugar, especialmente por el poco espacio. Se debe señalar también que debe haber una distancia mínima, para que cada cliente espere su turno pacientemente. Asegure de que haya ventilación.

## Limpieza y desinfección

# 4

Se debe establecer un programa de limpieza y desinfección de los espacios de ventas, especialmente las superficies de contacto y áreas de mayor riesgo de contaminación. Se debe contar con los elementos de protección personal requeridos para cada actividad, así como los productos químicos autorizados para eliminar posible contaminación.

Cada persona que esté encargada del puesto de venta, debe mostrar a sus clientes cada uno de los protocolos establecidos, a través de mensajes expuestos en la pared. También estará a cargo de realizar los procesos de limpieza y desinfección de sus bienes cada vez que sea necesario. Se debe tener en cuenta limpieza del piso, estantes o puertas en caso de que sean pulperías.

Los productos que se vendan no deben estar expuestos a ninguna superficie, sino que deben presentarse en empaques o cajas.

## Digitalización

# 5

La digitalización la vemos desde dos puntos de vista. **La primera** **repcionar pedidos de los clientes para que sean entregados en sus casas.** Con un servicio como este disminuimos que muchas personas se aglomeren en un mismo sitio como las pulperías o kioskos de ventas. **La segunda se trata de promover ferias y mercados seguros a traves de mensajerias y redes sociales.** Cuando se promueven ferias o mercados abiertos, es necesario educar a la población para que tome medidas cuando lleguen a estos espacios públicos de mercados. Es necesario que en las plataformas o redes sociales se encuentre toda la información necesaria, para minimizar el uso e intercambio de papel y otros elementos físicos ya que accedes a toda la información de manera virtual.

# Evaluación del tema

Escribe las recomendaciones como medidas preventivas para disminuir el riesgo de contagio de COVID-19 que debes tener en cuenta en los puntos de ventas, mercados y/o ferias.

Ámbitos	Recomendaciones
Medidas de seguridad en el puesto de ventas.	
Medidas en relación con los productos	
Atención al cliente. Medidas de seguridad para la venta/compra.	

¿Cuáles son los elementos de protección personal para prevenir el Covid-19 que debes llevar a tu puesto de venta? Has una lista.

1. \_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

7. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

8. \_\_\_\_\_

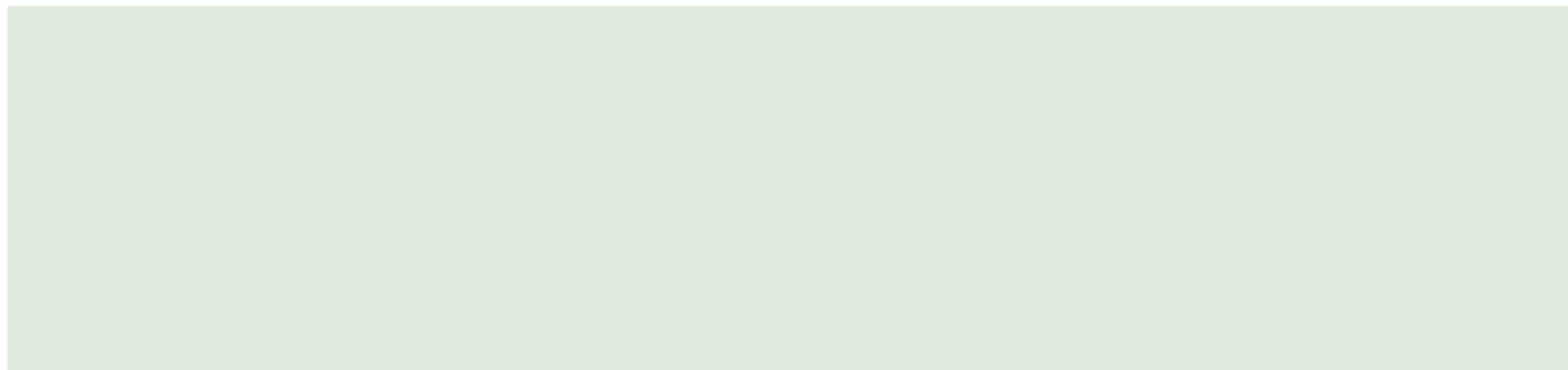
4. \_\_\_\_\_

9. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

10. \_\_\_\_\_

¿Por qué crees que es importante adaptarnos a estas nuevas formas de comercializar en el contexto Covid-19?



**Fuente:** Organización Mundial de la Salud. COVID-19 and food safety: guidance for competent authorities responsible for national food safety control systems [Internet]. Ginebra: OMS; 2020 [consultado el 27 de agosto de 2020]. Disponible en <https://www.who.int/publications-detail-redirect/covid-19-and-food-safety-guidance-for-competent-authorities-responsible-for-national-food-safety-control-systems>



Formación productiva alternativa, apoyo para la erradicación de la pobreza en poblaciones vulnerables de Nicaragua con enfoque de emergencia sanitaria

## COMERCIO EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA.

