

Crise du coronavirus : conseils pour les entreprises concernant la gestion des clients

- La santé des clients et collaborateurs est la première priorité de tous. Garder son calme et veiller à ce que les collaborateurs disposent des mêmes informations conformément aux mesures recommandées par la Confédération, le canton et l'OFSP. Les mesures de la Confédération, du canton et de l'OFSP doivent être impérativement respectées.
 - Gestion proactive de la communication sur les canaux numériques (e-mail, Skype, Messenger, etc.).
 - Information sur le site Internet et les réseaux sociaux pour dire qu'une visite est possible, limitée ou interdite (selon le canton !) et prier le client de considérer au préalable l'urgence d'une telle visite. Mention des coordonnées téléphoniques, e-mail pour les travaux urgents.
 - Désinfection des clés des véhicules, volants, poignées de porte, leviers de vitesse, boucles de ceinture, écrans tactiles, bouchons du réservoir, etc. lors de la remise du véhicule. Un nettoyant tout usage ne suffit pas pour le nettoyage – commandez donc des désinfectants à votre fournisseur.
 - Utiliser des protections jetables pour le volant et du matériel de protection pour les sièges et le levier de vitesse et se désinfecter les mains à chaque changement de véhicule. Il est conseillé d'utiliser des gants jetables. Après l'élimination des gants, désinfecter les mains avec du désinfectant.
 - Attirer l'attention des clients sur le fait qu'ils peuvent déposer/récupérer les clés des véhicules directement dans le coffre-fort à clés/dispositif KeyDrop.
 - Proposer un service de livraison et de récupération gratuit, si besoin avec véhicule de remplacement. Éviter les paiements en liquide.
 - Mettre un panneau au niveau de l'entrée priant les clients de renoncer à serrer la main et de respecter une certaine distance par rapport aux collaborateurs/clients.
 - Mettre de la crème pour les mains et du désinfectant à disposition à l'entrée avec un mot explicatif.
 - Prendre en compte dans le planning les difficultés de livraison des pièces détachées/véhicules.
 - Le cas échéant, réduire les capacités planifiables de l'atelier car il faut s'attendre à ce que des collaborateurs ne puissent pas venir travailler. Examiner la planification des événements et le travail à domicile pour les collaborateurs de bureau.
 - Utiliser les outils numériques de manière judicieuse : exemple : enregistrer une vidéo sympathique de l'entreprise et des collaborateurs et la publier comme mesure pour créer une relation de confiance, communication avec les clients/présentation du véhicule par Skype, etc.
 - Les services des automobiles sont aussi joignables par téléphone/e-mail pour les questions urgentes. Il faut éviter de se rendre sur place en personne. Les plaques de contrôle et certificats peuvent aussi être envoyés par voie postale.
- Se désinfecter les mains après avoir fait le plein car le pistolet est un véritable nid à bactéries et à virus.

Important : assumez votre responsabilité dans l'entreprise en votre qualité de PERCO et engagez-vous activement pour la mise en pratique des instructions exigées par l'OFSP.