

## FICHE 2 – Bonnes pratiques à faire appliquer aux visiteurs.

*Happés par leur soif de découverte ou leur frénésie d'achats, les clients peuvent oublier les bons gestes à adopter. A vous de jouer pour les leur rappeler gentiment mais sûrement pour le bien de tous !*

- Faites connaître les bonnes pratiques à vos visiteurs : prévoyez une signalétique explicative à l'extérieur et à l'intérieur de vos bâtiments, afin de faciliter la bonne connaissance des gestes à respecter.
- Mettez à disposition de vos visiteurs du gel hydroalcoolique ou un point d'eau avec du savon. Incitez-les à se laver les mains en arrivant et en repartant.
- Laissez ouvertes les portes autant que possible afin de réduire les contacts.
- En fonction de la taille de votre bâtiment, afin de permettre le respect des distances entre les personnes, ne laissez entrer qu'un certain nombre de clients en même temps. Informez-en les visiteurs à l'extérieur des bâtiments et placez une signalétique indiquant la file d'attente. Si vous accueillez un grand nombre de visiteurs, séparez le flux d'entrée et de sortie du bâtiment et matérialisez cette séparation par une signalétique.
- Incitez vos clients à respecter une distance d'un mètre entre chaque personne, y compris avec le personnel. Lorsque cela est possible, mettez en place un marquage au sol, notamment à l'approche de la caisse.
- Incitez vos clients à ne pas manipuler inutilement les produits ou le mobilier, en les invitant à consulter les informations que vous prendrez soin de leur mettre à disposition (affichettes, ...).
- Servez vos clients pour leur éviter d'entrer en contact avec les produits ou le mobilier.
- Informez vos clients de la possibilité de préparer leur commande à distance ou de faire leurs achats en ligne.
- Si vous avez l'habitude de demander à vos clients de remplir un livre d'or ou un questionnaire, remplacez les supports papier par un questionnaire informatique à envoyer par mail.
- Pensez à informer vos clients des mesures sanitaires que vous appliquez et celles que vous attendez d'eux à travers vos différents médias.