

MEDIDAS TOMADAS PARA CUIDARNOS JUNTOS

Los colaboradores y clientes deberán dar cumplimiento al presente protocolo toda vez que asistan a una sucursal de nuestra red de concesionarios autorizados:

Estándar de sucursales de venta

- Al momento del ingreso, aplicar alcohol gel para desinfectarse las manos, y mantener la mascarilla puesta en todo momento (interacción, desplazamiento y trabajos).
- Mantener como mínimo 1,5 metros de distanciamiento en interacción con otras personas.
- Respetar las medidas de distanciamiento establecidas por los locales, estas pueden ser cintas demarcatorias, conos, cintas de peligro y/o cualquier otro elemento que genere distanciamiento entre personas.
- Mantener cerrados todos los vehículos de la sala de ventas. Al mostrar alguno de estos a clientes, posteriormente deberá ser sanitizado.
- Mantener alcohol gel al 70% disponible para los clientes en la sala de venta, recepción y escritorios de los asesores comerciales.
- Realizar sanitización completa al vehículo antes de su entrega, e informar al cliente de este procedimiento.
- Posterior al uso del vehículo de test drive, éste también debe ser sanitizado.
- Posterior a la atención de un cliente, desinfecta tu espacio de trabajo: computador, mesón, etc. Del mismo modo lava tus manos luego de cada interacción o contacto con clientes, proveedores u otros (recuerda que el lavado debe ser mínimo de 20 segundos).
- Promueve el uso de transferencia electrónica o sistema de libre contacto al realizar el pago, y así evitar un contacto mayor con el cliente.

Estándar de servicio técnico

- Al momento del ingreso, aplicar alcohol gel para desinfectarse las manos, y mantener la mascarilla puesta en todo momento (interacción, desplazamiento y trabajos).
- Mantener como mínimo 1,5 metros de distanciamiento en interacción con otras personas.
- Respetar las medidas de distanciamiento establecidas por los locales, estas pueden ser cintas demarcatorias, conos, cintas de peligro y/o cualquier otro elemento que genere distanciamiento entre personas.
- Priorizar agendamiento de atención con clientes, informarle de las medidas de prevención implementadas, obtener información para la Orden de Trabajo durante el proceso de agendamiento de la visita.
- Es obligatorio el uso de mascarillas y protector facial en todo momento por parte de todos los trabajadores que tengan contacto con los clientes en el área de Servicio.
- Al recepcionar un vehículo en el Servicio Técnico, debe ser sanitizado antes de entrar al taller mecánico. De igual manera y posterior a los trabajos realizados en cada vehículo, se debe volver a sanitizar previo a la entrega de vuelta al cliente.

- Se recomienda lo que señala el Ministerio de Salud en su Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19.
- Sanitizar el vehículo completo antes de su entrega e informar al cliente.
- Posterior a la atención de un cliente, desinfecta tu espacio de trabajo: computador, mesón, etc. Del mismo modo lava tus manos luego de cada interacción o contacto con clientes, proveedores u otros (recuerda que el lavado debe ser mínimo de 20 segundos).
- Promueve el uso de transferencia electrónica o sistema de libre contacto al realizar el pago, y así evitar un contacto mayor con el cliente.

Estándar en Espacios Comunes de Ventas y Servicios

- Limitar el uso de espacios públicos, tales como baños y cafeterías. La recomendación para estos casos es que no sean utilizados por más de una persona de manera simultánea.
- Se deben eliminar todo tipo de revistas, periódicos y documentos de las zonas comunes y salas de espera.
- Las puertas de acceso e interiores deberán permanecer abiertas siempre que sea posible, para así evitar el contacto manual tanto de clientes y colaboradores en su manipulación.
- Se deberá privilegiar el uso de vasos desechables.
- Deberá realizarse una limpieza cada 2 horas con toallas húmedas con cloro.

Con todas estas medidas buscamos que tanto nuestros clientes como nuestro personal a cargo de su atención, puedan sentirse tranquilos y confiados en que durante su experiencia de servicio tomaremos todas las medidas que sean necesarias para evitar poner en riesgo su salud.