

Vi-rút Corona Mới Lại (COVID-19)

Sở Y Tế Công Cộng Quận Los Angeles Quản Lý Khách Hàng và Khách Đến Thăm Không Tuân Thủ

Khi các doanh nghiệp trên khắp quận Los Angeles mở cửa và ngày càng có nhiều cá nhân lui tới những nơi công cộng, điều rất quan trọng là mọi người phải tiếp tục tuân thủ các yêu cầu về duy trì khoảng cách vật lý và thực hành kiểm soát nhiễm bệnh như sử dụng khăn che mặt. Thật không may, một số doanh nghiệp hoặc địa điểm có thể bị đặt vào tình thế khó quản lý khách hàng hoặc khách đến thăm, những người cố ý hoặc vô tình không tuân thủ các quy tắc. Mục đích của tài liệu hướng dẫn này là cung cấp một số công cụ để chuẩn bị trước, trong, và sau khi xảy ra sự cố với một cá nhân không tuân thủ.

TRƯỚC

- **Lập Đội Giám sát/Nhân viên cho doanh nghiệp của quý vị:**
 - Vai trò của đội này là tổ chức các cuộc họp thường xuyên giữa đội ngũ nhân viên và giám sát viên để tạo ra, xem xét, và đánh giá các biện pháp an toàn cho nhân viên.
 - Các giám sát viên và nhân viên cần phải làm việc cùng nhau để phát triển các biện pháp an toàn để xử lý các tình huống khi có một khách hàng không tuân thủ các quy trình của hãng hoặc của cơ quan y tế công cộng, bao gồm việc sử dụng khăn che mặt.
 - Đảm bảo rằng tất cả nhân viên đã được đào tạo về các biện pháp an toàn, bao gồm việc nhận biết khi nào khách hàng không tuân thủ, cũng như các chiến lược của hãng về cách khắc phục tình hình. Việc đào tạo cũng nên bao gồm các biện pháp giảm leo thang có thể cần thiết nếu khách hàng tiếp tục từ chối tuân thủ.
 - Các biện pháp an toàn nên bao gồm phương thức mà nhân viên và các giám sát viên khác có thể hỗ trợ trong các tình huống khi có một khách hàng có thể không muốn tuân thủ.
 - Các đội này có thể được sử dụng để đảm bảo an toàn tổng thể cho doanh nghiệp.
- **Tạo một kế hoạch truyền thông:**
 - Chia sẻ thông điệp trên các phương tiện truyền thông xã hội, trang web của hãng, và các phương tiện liên lạc khác với khách hàng hoặc khách đến thăm, trong đó nêu rõ chính sách của hãng về việc sử dụng khăn che mặt, cũng như các phương pháp kiểm soát lây nhiễm và duy trì khoảng cách vật lý khác.
 - Dán các [biển báo](#) lớn, có thể nhìn thấy rõ ràng trong toàn bộ cơ sở, trên đó nêu rõ sự cần thiết của việc phải che mặt và các biện pháp kiểm soát nhiễm bệnh khác theo yêu cầu của Sở Y tế Công cộng. Các [biển báo](#) khác dành cho khách hàng có ở trang web của Sở Y tế Công cộng Quận Los Angeles.
 - Chia sẻ các tấm thẻ in đa ngôn ngữ, trên đó nêu các biện pháp an toàn bắt buộc đối với khách hàng. Những thẻ này có thể được sử dụng làm tài liệu tham khảo cho nhân viên hoặc được sử dụng bởi những nhân viên có trình độ tiếng Anh hạn chế để chia sẻ với những khách hàng không tuân thủ.
- **Cân nhắc việc trang bị thêm khăn che mặt hoặc tấm chắn mặt tại cơ sở để cung cấp cho bất kỳ cá nhân nào đến doanh nghiệp mà không mang theo.**
- **Tạo cơ hội tối đa cho khách hàng hoặc khách đến thăm sử dụng các dịch vụ từ xa như nhận hàng ở lề đường hoặc mua hàng trực tuyến.**

Vi-rút Corona Mới Lại (COVID-19)

Sở Y Tế Công Cộng Quận Los Angeles Quản Lý Khách Hàng và Khách Đến Thăm Không Tuân Thủ

- Đối với những doanh nghiệp không có đội ngũ nhân viên, hãy cân nhắc việc lắp đặt camera để ghi lại những gì đang diễn ra trong doanh nghiệp của quý vị. Cần đặt thêm các bảng chỉ dẫn để mọi người biết rằng họ đang được ghi hình lại.
 - Điều này có thể giúp ngăn chặn khách hàng không tuân thủ nếu họ biết họ đang bị ghi hình.

TRONG KHI

Nếu một khách hàng đến doanh nghiệp của quý vị và không đeo khăn che mặt (hoặc cởi bỏ khăn che mặt khi đang mua hàng hóa ở doanh nghiệp), hãy xem xét các bước sau đây để khiến họ phải tuân thủ. Các bước sau có thể được sửa đổi để phù hợp với kế hoạch an toàn của hãng:

1. Xác định một nhân viên duy nhất sẽ tiếp cận khách đến thăm hoặc khách hàng và bình tĩnh và lịch sự nhắc nhở họ về chính sách của cửa hàng. Điều này sẽ giúp hạn chế tiếp xúc với nhiều nhân viên.
 - Nhân viên có thể chỉ cho khách thấy được cả biển báo được đăng dán và/hoặc thẻ in được đề cập ở trên.
2. Cung cấp khăn che mặt nếu cơ sở có thêm sẵn cho công chúng sử dụng.
3. Nếu khách hàng nói rằng họ đã được nhà cung cấp dịch vụ y tế của mình khuyên là không nên đeo khăn che mặt, hãy đề nghị cung cấp cho họ dịch vụ nhận hàng ở lề đường hoặc dịch vụ trực tuyến, hoặc bất kỳ cách nào khác mà dịch vụ vẫn có thể được cung cấp, nhưng hãy hướng dẫn họ rằng họ sẽ vẫn phải ra khỏi cơ sở. Hãy nhớ phải làm rõ rằng khách hàng không bị từ chối được cung cấp dịch vụ mà chỉ đơn giản là không được vào cửa vì họ không đeo khăn che mặt.
4. Nếu khách hàng vẫn không tuân thủ, hãy nhắc lại rằng không ai có thể vào cơ sở kinh doanh mà không đeo khăn che mặt do cuộc khủng hoảng COVID-19 đang diễn ra, và do lệnh của Cơ quan Y tế Công cộng của Quận. Thông báo cho khách hàng rằng họ có thể quay trở lại khi họ có khăn che mặt.
5. Khi khách hàng vi phạm chỉ thị về việc che mặt gây rối, đe dọa hoặc chống đối quá mức, hãy nên gọi cho 911 và yêu cầu cơ quan thực thi pháp luật hỗ trợ, và nếu thích hợp, đưa khách hàng ra khỏi cơ sở.

SAU

- Trao đổi với bất kỳ nhân viên nào liên quan càng sớm càng tốt sau khi sự cố xảy ra.
 - Những sự cố này có thể gây căng thẳng cho các nhân viên, và điều quan trọng là phải cho họ cơ hội để nói lên những lo ngại và nêu ra các vấn đề có thể giải quyết để cải thiện phản ứng trong tương lai.
 - Những sự cố này cũng có thể được nêu lên tại cuộc họp tiếp theo của Đội Giám sát/Nhân viên để thảo luận về các cơ hội cải thiện với tất cả nhân viên.
- Xem xét việc sắp xếp luân phiên các cá nhân được chỉ định xử lý việc khách đến thăm hoặc khách hàng không tuân thủ để một cá nhân không phải chịu trách nhiệm liên tục cho nhiệm vụ này.
- Giải quyết bất kỳ yêu cầu vệ sinh bổ sung nào có thể cần làm ở các khu vực mà cá nhân không đeo khẩu trang đã có mặt khi ở trong cơ sở.