

Instructies voor de eigen medewerkers bij 1-op-1 klantencontact op kantoor:

Om verspreiding van Covid-19 (en eigenlijk elke griep) te voorkomen zijn 4 maatregelen belangrijk en dus ten allen tijde te respecteren:

- Goede handhygiëne
- Niezen/hoesten in de elleboogplooï
- Tijdens een gesprek minstens 1.5m afstand houden van de andere persoon
- Bij symptomen van infectie, jezelf onmiddellijk in quarantaine plaatsen en Gü contacteren voor een tracing gesprek

Daarnaast raden we je aan om:

- Enkel op afspraak te werken en begin- en eindtijd nauwgezet te respecteren
- De klant pas binnen te nodigen op het afgesproken tijdstip
- Bij mooi weer je gesprek buiten te voeren of minstens in een goed verluchte ruimte
- Indien gevraagd door de klant: hem/haar het toilet te wijzen dat vanaf nu exclusief gereserveerd is voor bezoekers. Vraag je klant ook om de instructies te volgen die binnenin op de toiletdeur zijn aangebracht.
- Na afloop: maak de oppervlaktes schoon die door de klant en jezelf zijn aangeraakt, alvorens het lokaal te verlaten.

Instructies/communicatie aan de klant bij afspraken 1-op-1 op kantoor:

Beste klant,

Om uw en onze veiligheid te garanderen, hebben we een aantal beschermingsmaatregelen uitgewerkt en ook passend beschermingsmateriaal voorzien in onze kantoren. We kunnen dit echter niet zonder u. Daarom willen we u vragen om volgende afspraken te respecteren in het geval u een afspraak heeft in één van onze kantoren:

- kom alleen naar uw afspraak
- kom op het exacte tijdstip dat u de afspraak hebt en wacht in uw auto tot we u komen halen
- respecteer ten allen tijde de basismaatregelen: houd 1.5m afstand, en was uw handen of ontsmet ze met alcogel (ter beschikking) bij binnenkomst
- bij de minste klacht? Annuleer uw afspraak
- voorzie eigen papier en schrijfgierief
- verlaat na uw afspraak onmiddellijk het gebouw

Goed om weten:

- We beperken ons tot de voorziene tijd.

- De gesprekken vinden plaats op het terras bij mooi weer, of binnen in een verluchte gespreksruimte.
- We respecteren ten allen tijde de afstand van 1.5m tussen u zelf en onze medewerker.
- Er is een toilet gereserveerd voor bezoekers met specifieke maatregelen, maar we vragen om indien mogelijk, het toiletgebruik tot een minimum te beperken.
- We voorzien een plexiglas scherm in de gespreksruimte, maar in sommige situaties kunnen medewerkers u vragen om een mondmasker te dragen.

Opm.: In de mail aan de klant kan je als bijlage de door Sylvia uitgewerkte pdf toevoegen waarin de belangrijkste maatregelen gestructureerd en met icoontjes worden voorgesteld. Deze pdf kan je downloaden op www.stebo.be/faqs.