



GUÍA 2: Maneja eficientemente pedidos y entregas

ANEXO 3

Protocolo de entrega a domicilio

Introducción

El servicio a domicilio es una forma en que los negocios pueden dinamizar su economía. Este canal permite llegar a los clientes de una manera diferente y su éxito radica en la confianza que genera en los clientes. Para ello debes tener en cuenta el cumplimiento en los tiempos de entrega, la calidad de los productos y la higiene en la prestación del servicio.

Objetivo

Establecer los pasos clave para la ejecución del servicio a domicilio con seguridad tanto para el repartidor como para el cliente.

Procedimiento

1. La persona que va a empacar deberá lavarse las manos, usará guantes y mascarilla.
2. Verificar que el pedido se encuentre completo, para eso se usa el formato para control del pedido, donde se irá marcando cada producto.
3. Empacar todo el pedido cuidando que los productos más delicados no se dañen. Llevar un orden lógico de tal manera de que los productos más pesados y resistentes irán en la base de la bolsa.

Para evitar la contaminación cruzada de alimentos, nunca se debe mezclar en la misma bolsa productos de limpieza con alimentos, tampoco deberán ir en la misma bolsa cárnicos con frutas o verduras. Por último, los mariscos y pescados deberán ir siempre en una bolsa separada.

4. Una vez que los productos estén ubicados en las bolsas, se procederá a amarrarlas con un nudo fácil de abrir, se recomienda un lazo.
5. Desinfectar las bolsas utilizando un atomizador con alcohol al 70%.
6. Antes de salir del local el repartidor verificará si lleva consigo:
 - a. Equipo de protección personal (guantes, mascarilla y gafas).
 - b. Pedido del cliente verificado.
 - c. Tabla apoya mano con el formato de control de pedido.
 - d. Atomizador con alcohol al 70%.
 - e. Caja para entrega de pedidos (En buen estado: limpia, seca, sin residuos ni olores).
 - f. Dinero efectivo si se requiere dar cambio en el pago.
 - g. Equipo de cobro si se utiliza tarjeta de débito o crédito.



7. De ser el caso, al abordar el vehículo (moto, bicicleta, auto) el repartidor deberá desinfectar las superficies de mayor contacto (volante, manubrios, manijas de puertas, perillas, llaves).
8. En el camino el repartidor deberá mantener en todo momento las medidas de distanciamiento físico con otras personas (mínimo a dos metros), y usar correctamente el equipo de protección personal (mantener siempre boca y nariz cubiertas).
9. Al llegar al destino el repartidor deberá tocar el timbre, en caso de no existir golpear moderadamente la puerta; de no encontrar respuesta intentar comunicarse telefónicamente.
10. Al ser atendido saludar amablemente, recuerde que una buena actitud y una sonrisa se notan, aunque estén detrás de una mascarilla.
11. En caso de que se deba realizar el cobro con tarjeta de débito o crédito, para firmar el recibo se rociará el esferográfico con alcohol y se acercará al cliente en una tabla apoya mano con los documentos necesarios; una vez firmado, el repartidor procederá a guardar los documentos.
12. Antes de entregar las bolsas, el repartidor rociará sus manos con alcohol al 70% e informará al cliente que las bolsas han sido desinfectadas.
13. Usa la caja de transporte para acercar el pedido al cliente, deja el pedido sobre la caja y aléjate para que el cliente la pueda retirar. No ingrese al domicilio del cliente.
14. Una vez que el cliente tenga su pedido, el repartidor agradecerá por usar los servicios, invitará a seguirlos usando y se despedirá amablemente.
15. Antes de retirarse el repartidor rociará sus manos nuevamente con alcohol.