**GUÍA 2: Maneja eficientemente pedidos y entregas**

**ANEXO 3**

**Protocolo de entrega a domicilio**

**Introducción**

El servicio a domicilio es una manera que tienen los negocios para ofrecer sus productos, y así dinamizar sus ventas. Este canal permite llegar a las y los clientes de una manera diferente y su éxito radica en la confianza que genera en ellas y ellos. Se deben 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 que permita garantizar la seguridad, tanto para las y los repartidores como para clientes/as.

**Procedimiento**

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

Para evitar la contaminación cruzada de productos, nunca se debe mezclar en la misma bolsa productos de limpieza con alimentos, ni tampoco productos cárnicos con frutas o verduras.

1. Una vez que los productos estén ubicados en las bolsas, amarrarlas con un nudo fácil de abrir (te recomendamos, por ejemplo, un lazo).
2. Para desinfectar las bolsas, se procederá a rociar las mismas utilizando un desinfectante en spray con alcohol al 70%.
3. Antes de salir del local, la persona repartidora verificará si lleva consigo:
   1. Pedido verificado.
   2. Tabla apoya manos y el formato de control de pedido.
   3. Desinfectante en gel o spray, con alcohol.
   4. Caja para entrega de pedidos (en buen estado, limpia, seca, sin residuos ni olores).
   5. Dinero en efectivo si se requiere dar cambio en el pago.
   6. Equipo de cobro si se utiliza tarjeta de débito o crédito.
   7. Equipo de protección personal (mascarilla).
4. Antes de abordar el vehículo de entrega (moto, bicicleta o auto), desinfectar las superficies de mayor contacto (volante, manubrios, manijas de puertas, perillas, llaves, etc).
5. En el camino mantener en todo momento las medidas de distanciamiento físico con otras personas (un mínimo de dos metros), y usar correctamente el equipo de protección personal.
6. Al llegar al destino, tocar el timbre o, en caso de no existir, golpear moderadamente la puerta. De no encontrar respuesta, intentar comunicarse telefónicamente.
7. Al ser atendido/a, saludar amablemente, ya que una buena actitud y una sonrisa se notan incluso detrás de una mascarilla.
8. En caso de que se deba realizar el cobro en efectivo, se recibirá el dinero y entregará el cambio.
9. En caso de que se deba realizar el cobro con tarjeta de débito o crédito, para firmar el voucher o recibo, se rociará el bolígrafo con alcohol y se les acercarán, en una tabla apoya mano, los documentos necesarios. Una vez firmados, se procederá a guardar los documentos.
10. Antes de entregar las bolsas, rociar las manos con alcohol al 70% e informar que las bolsas han sido desinfectadas.
11. Para acercar el pedido a las y los clientes, dejarlo sobre la caja de transporte y mantener la distancia para que puedan retirarlo. No se debe ingresar al domicilio.
12. Una vez entregado el pedido, se agradecerá por usar los servicios del negocio, luego se les invitará a seguir las redes sociales del negocio (si corresponde) y se despedirá amablemente.
13. Antes de retirarse, deberá aplicar sobre las manos gel o spray desinfectante, con alcohol.