



REDE BRASIL

Aluguel de veículos

MANUAL DE CONDUTAS PARA ENFRENTAMENTO DO COVID-19





REDE BRASIL

Aluguel de veículos

MANUAL DE CONDUTAS PARA ENFRENTAMENTO DO COVID-19

ORIENTAÇÕES PARA PREVENÇÃO NAS LOJAS

Tablets

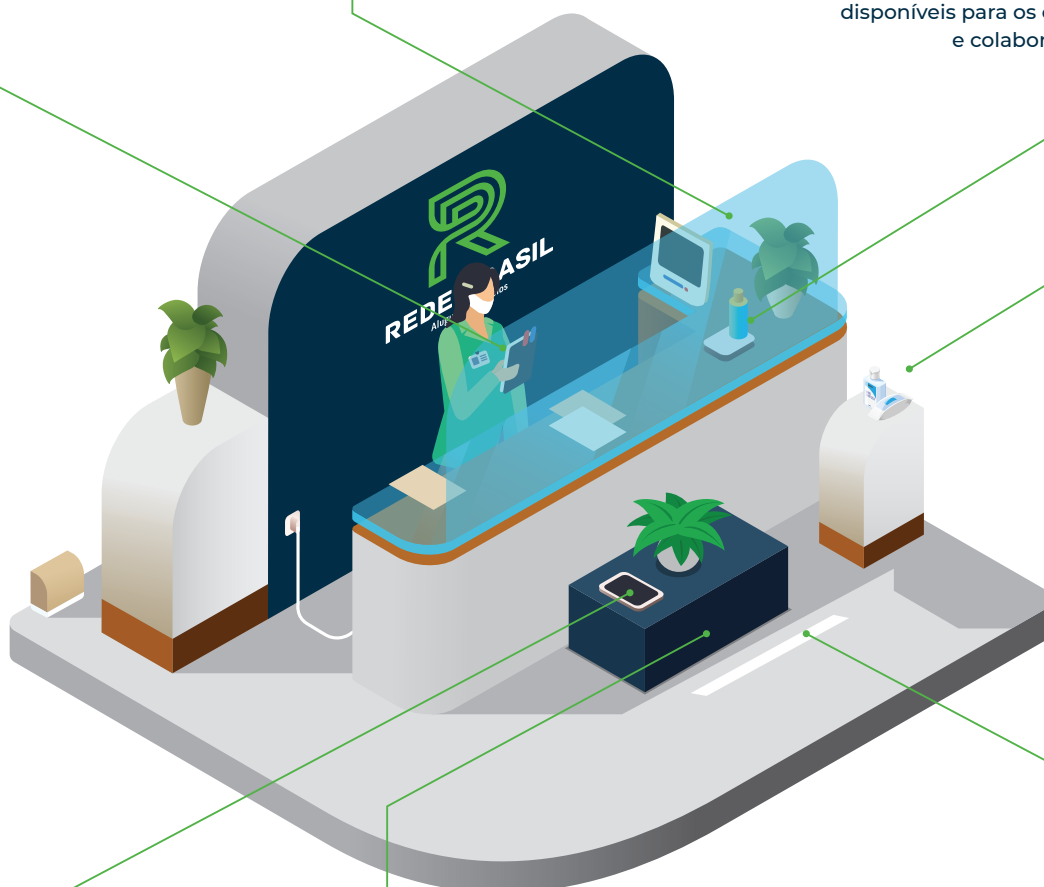
Utilize tablets para concluir processo de reserva. Os aparelhos são baratos e podem ser limpos com um pouco de desinfetante após cada uso.

Divisão de acrílico

Considere adicionar uma barreira de proteção de acrílico no balcão.

Desinfetante para as mãos

Mantenha higienizantes para as mãos disponíveis para os clientes e colaboradores.



Recipiente

Tenha um recipiente para os clientes deixarem canetas e chaves, para serem higienizados antes de qualquer uso futuro. Considere não ter canetas disponíveis para clientes manusearem e tocarem.

Mesa ou vaso em frente à recepção

Considere adicionar uma mesa ou vaso de plantas em frente à recepção para manter uma distância maior entre clientes e colaboradores.

Decalques no piso

Adicione marcações profissionais com um metro e meio de distância para lembrar os clientes do distanciamento social (use decalques).



REDE BRASIL

Aluguel de veículos

PROTÓCOLOS DE PREVENÇÃO

ATENDIMENTO A CLIENTES



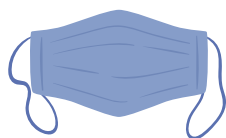
1. Disponibilização de equipamentos dispensadores de álcool em gel em locais de fácil acesso e visualização, para possibilitar a assepsia dos clientes e colaboradores;

2. Orientação, a cada cliente, a passar álcool gel 70% em ambas as mãos ao entrar na agência;

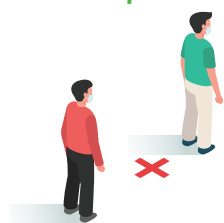


3. Desinfecção das superfícies onde os clientes tocam frequentemente, como puxadores, maçanetas de portas, banco de espera, banheiros, com álcool líquido 70%, seguida de correta higienização das mãos;

4. Determinação, a todos os colaboradores que tiverem contato com clientes, de lavar as mãos com frequência, utilizando água e sabão ou fazer antissepsia frequente das mãos utilizando álcool gel 70%;



5. Orientação, aos colaboradores de, quando tossir ou espirrar, cobrir a boca e o nariz com o cotovelo flexionado ou lenço de papel, depois jogar o lenço no lixo e higienizar as mãos;



6. Restrição de acesso às agências de forma a evitar aglomeração de pessoas e criar condições de todas se manterem à distância de 2 metros uma da outra em filas;

7. A utilização de máscara é obrigatória, sugerimos que colaboradores utilizem equipamento personalizado com logo da empresa;



8. Para os clientes que realizarem a locação com a contratação de motorista executivo: determinação, aos motoristas, de portar kit contendo álcool em gel, lenço de papel para utilização pessoal, álcool 70 (álcool etílico hidratado 70° INPM) e pano para higienização do carro.



REDE BRASIL

Aluguel de veículos

PROTÓCOLOS DE PREVENÇÃO

HIGIENIZAÇÃO DOS VEÍCULOS



1. Higienização do volante, manopla do câmbio, cintos de segurança, botões do vidro elétrico e maçanetas usando pano e pulverizador simples que deve conter álcool 70 (álcool etílico hidratado 70° INPM);



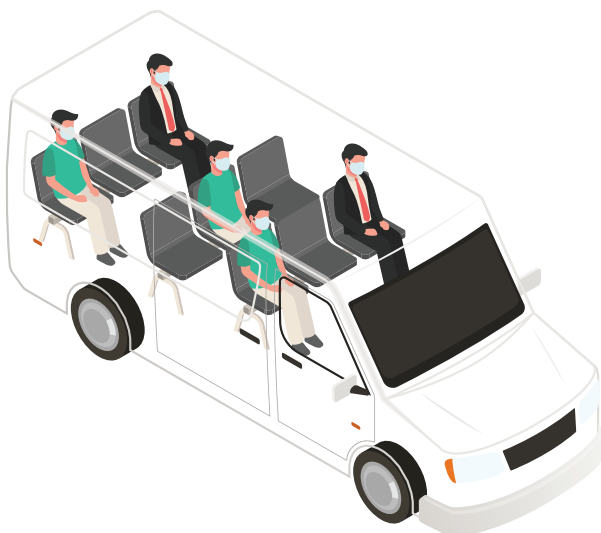
2. Chaves dos carros devem ser entregues aos clientes devidamente sanitizadas e sempre que possível embaladas e acompanhadas de álcool gel.

3. Higienização de equipamentos adicionais (como cadeirinha de bebê) utilizado o pulverizador com álcool 70 (álcool etílico hidratado 70° INPM) para higienização e reforço de entrega dos referidos equipamentos, aos clientes, com a capa protetora branca e sinalização da sanitização do veículo;



4. Orientação, aos motoristas das vans, de portar álcool gel e lenços disponíveis para uso pessoal constante e, se necessário, ofertar aos clientes que solicitarem;

5. No caso das vans, solicitar aos clientes, que “saltem” um assento em relação a outro cliente. Dessa forma, um assento sim, outro não, estará ocupado conforme ilustração:





REDE BRASIL
Aluguel de veículos

PROTÓCOLOS DE PREVENÇÃO

HIGIENIZAÇÃO DAS AGÊNCIAS



- 1.** Desinfecção de telefones, computadores, teclados, mouses, relógio de ponto, bebedouro, mesas, cadeiras, corrimões e maçanetas com álcool líquido 70% periodicamente;
- 2.** Higienização com desinfetante contendo cloro ativo e/ou solução de hipoclorito 1% de grandes superfícies da agência, como chão, banheiros, pias, balcões, no mínimo uma vez ao dia;
- 3.** Manter janelas e portas abertas para provocar a circulação do ar no ambiente da agência, mantendo o ambiente arejado;
- 4.** Limpeza dos filtros de ar condicionado.
- 5.** Esterilizar as canetas, máquina de calcular, máquina de cartão, teclado do computador, controles de TV e Ar, chave dos carros e demais superfícies.
- 6.** Verificar fornecedores locais de Álcool em lenço e álcool líquido (comprar galões e distribuir em vidros pequenos)





REDE BRASIL

Aluguel de veículos

SITUAÇÃO DO MERCADO DE LOCAÇÃO DIÁRIA COMO FICARÁ PÓS -COVID19?



ABLA E FENALOC seguem empregando esforços e avaliando as consequências práticas sobre o novo momento das locadoras no trabalho digital e preparação para o mercado pós-crise:

- Mantenha o foco no on line: Negociação e finalização à distância tendem a se tornar uma necessidade;
- Atendimento a domicilio: Leva e traz do modelo do carro que o cliente tem interesse até a sua casa;
- Há tendência de queda de até 20% nos preços dos seminovos devido aos incentivos das montadoras para o varejo comprar veículos 0km;
- Cuidados de higienização passam a ser fatores fundamentais para a locação do veículo;
- Clientes tenderão a evitar atendimentos presenciais que possam causar aglomeração;
- Clientes dentro de casa, sendo cativados via mobile;
- Conhecimento profundo dos benefícios da locação será essencial para o atendimento entre o vendedor virtual e o cliente final.



Vendas online devem ser implantadas de forma gradativa até o fim da pandemia e vão crescer depois dela. Locadoras e clientes vão se acostumar a essa nova fase.

FONTE: ABLA / FENALOC
Informativo 12/05/2020