

Sicherer Kundenkontakt in Coronazeiten – ein Leitfaden für die Mitgliedsbetriebe der Sparte Information & Consulting in der Wirtschaftskammer Steiermark

1) Allgemeine COVID-19-Schutzmaßnahmen berücksichtigen

- Gute Handhygiene (Hände mehrmals täglich gründlich mit Seife waschen), nicht ins Gesicht fassen, kein Körperkontakt (Händeschütteln, Umarmungen, Wangenküsse...), generell Abstand halten (mindestens einen Meter, besser zwei).
- In die Armbeuge oder ein Taschentuch niesen bzw. husten; Wegwerftaschentücher verwenden, diese sofort entsorgen und anschließend Hände waschen.

2) Verstärktes Augenmerk auf Reinigung/Desinfektion

- Sorgen Sie für eine **regelmäßige Reinigung bzw. Desinfektion** in Ihren Räumlichkeiten – vom Konferenzzimmer und den Arbeitsplätzen über die Kaffeeküche bis zum WC. Insbesondere von Tischplatten und Stühlen, Armaturen und Griffen (von Türen, Fenster, Schränken/Schubladen), Waschbecken und Spülen.
- Berücksichtigen Sie dabei auch **technische Geräte und Zubehör** wie Telefon, Tastatur, Maus, Bildschirm, Drucker, Fax etc. **ACHTUNG:** Geräte die gemeinschaftlich genutzt werden müssen, vor und nach Gebrauch entsprechend desinfizieren!
- **Benutztes Geschirr** sollte nach Möglichkeit direkt in den Geschirrspüler gestellt und bei mindestens 60 Grad Celsius mit herkömmlichem Geschirrspülmittel gespült werden. Auch das Innere der Spülmaschine regelmäßig reinigen.



- **Geschirr- und Putztücher, Schwämme** usw. nur einmalig bzw. möglichst kurz verwenden und anschließend bei mindestens 60°C mit einem bleichmittelhaltigen Vollwaschmittel waschen.
- Taschentücher und Papierhandtücher in einem **geschlossenen Abfallimer** entsorgen und diesen häufig leeren.
- Stellen Sie rechtzeitig sicher, dass ausreichend Hygienematerial zur Verfügung steht.

3) Vorsorge und Umsicht im Kundenkontakt

- Sofern es der Gegenstand des Meetings erlaubt, erkundigen Sie sich vorab bei den Kunden, ob es ihnen lieber wäre, das Gespräch zum Beispiel über **Videochat** (Skype, Zoom, Teams etc.) zu führen.
- Gestalten Sie **Kundentermine so kurz und effizient** wie möglich, indem Sie Ihren Kunden wichtige Unterlagen bereits vorab übermitteln, sodass diese sich auf den Termin vorbereiten können.
- **Mitarbeiter mit Kundenkontakt** sowie **Kunden** müssen eine **Mund-Nasen-Maske** tragen. Sämtliche Personen müssen zueinander einen Abstand von mindestens einem Meter



CORONAVIRUS





einhalten. Im Kundenbereich dürfen sich maximal so viele Kunden gleichzeitig aufhalten, dass pro Kunde 20 m² der Gesamtfläche zur Verfügung stehen.

- **Informieren** Sie Ihre Kunden bei der Terminvereinbarung über die Maskenpflicht. Vielleicht möchte der Kunde seine eigene Maske mitbringen.
- Stellen Sie im Eingangsbereich **Desinfektionsmittel** für Mitarbeiter und Besucher bereit – idealerweise in einem berührungslosen Spender.
- Achten Sie auch am Besprechungstisch auf einen ausreichenden **Sicherheitsabstand**.
- Halten Sie die **Anzahl der Gesprächsteilnehmer** so gering wie möglich. Holen Sie weitere Gesprächspartner gegebenenfalls themenbezogen via Telefon- oder Videokonferenz hinzu.
- Vermeiden Sie es, gemeinsam **Unterlagen** einzusehen oder zu bearbeiten. Stellen Sie die relevanten Informationen gut einsehbar auf einem Bildschirm bereit und erstellen Sie für jeden Gesprächspartner eigene Ausdrucke.
- Wenn Kunden die von Ihnen angebotenen Schreibutensilien (Stifte, Blöcke) verwenden, geben Sie die jeweiligen Artikel dem Kunden (als Werbegeschenk) mit nach Hause oder tauschen Sie sie anschließend aus.
- Findet das Gespräch in geschlossenen Räumen statt, lüften Sie mehrmals täglich gut durch (**Stoßlüften – gilt für sämtliche Besprechungs- und Arbeitsräume**). Bei schönem Wetter bietet sich auch ein Termin im Freien an. Vielleicht lässt sich unkompliziert ein (Steh-)Tisch auf der Terrasse oder dem Balkon aufstellen? Auch hier gilt: Distanz wahren.

Stand: 15.04.2020



INFO-SERVICE FÜR BETRIEBE

 05 90900 4352
 wko.at/corona

WKO 
INFORMATION • CONSULTING
STEIERMARK