

## Guide TOSHIBA

### des bonnes pratiques à l'intention des commerciaux

Le présent guide a pour objet de compléter le plan de reprise d'activité pour la population commerciale.

Il a pour objet de **gérer efficacement l'accueil et la visite en sécurité des commerciaux en déplacement client dans le contexte d'épidémie de Covid-19.**

Ce guide se base notamment sur les préconisations à date du gouvernement, et des autorités sanitaires.

#### I. Préconisations AVANT la visite des clients et des commerciaux :

##### 1. Privilégier les téléconférences



Les autorités sanitaires préconisent en cette période de pandémie de Covid-19, de limiter les réunions (en présentiel) au strict nécessaire, et, d'annuler ou reporter les déplacements non indispensables. Aussi, il convient de **largement privilégier** les échanges commerciaux **par téléconférence** (teams) tant que cela est possible.

##### 2. Informer au préalable le visiteur des procédures d'accès

À défaut, si une visite d'un commercial est indispensable, notamment dans le cas des démonstrations, il convient **d'indiquer au préalable, aux futurs visiteurs** extérieurs, **les conditions précises d'accès** au site. Il faudra ainsi indiquer les **équipements de protection** éventuellement **exigés** (masques) pour accéder aux locaux, ceux qui seront mis à disposition des visiteurs (gel), et les conséquences en cas de défaut de port de ces équipements.

Il sera utile de rassurer le client en lui indiquant que le matériel de démonstration est désinfecté après chaque utilisation.

On indiquera de même la mise à disposition d'un dispositif de prise de température sur site.

##### 3. Respecter les horaires de rendez-vous

Il est demandé de **fixer un horaire précis** pour la venue du visiteur extérieur, et de respecter cet horaire, afin d'éviter tout temps d'attente et prolongation inutile de la présence sur place.

## 4. Informer les commerciaux sur les règles de sécurité



Les **gestes barrières** et les **mesures de distanciation sociale** auprès des **équipes itinérantes**, notamment :

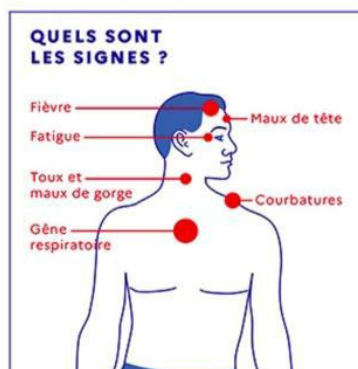
- Fourniture de **produits d'hygiène** adaptés à travers un **kit** qui contenant des masques, du gel hydroalcoolique et des lingettes désinfectantes ou du spray.
- Evacuation des déchets dans une poubelle (à couvercle) pour jeter les lingettes usagées ou les masques souillés.
- **Lavage des mains** très régulier, avant et après chaque rendez-vous.
- **Nettoyage/désinfection** après chaque utilisation des **points de contact** : clefs, poignées de portes, coffres, volant, pommeau de levier de vitesse ; tout particulièrement si le véhicule est partagé entre plusieurs collègues.
- Rappel des **consignes de distanciation** des autres personnes (y compris pour des interventions à deux). S'assurer que le lieu d'accueil dispose de la **jauge minimale de 4m<sup>2</sup> par personne**.
- Pas de covoiturage si le véhicule ne permet pas une distance suffisante entre les passagers ou s'il n'est pas équipé de séparation (parois en plastique **souple**)
- **Pas d'échange de documents, ni de stylo, ou d'outils** (n'utiliser que vos propres affaires)
- Privilégier de **prendre en photo les documents** du client plutôt que de les emporter.

### Le PORT DU MASQUE : toute une technique ! quelques rappels :

1. Se laver les mains pendant **30 secondes** avec du savon ou avec un gel hydroalcoolique, avant de mettre le masque.
2. Protéger le **haut du nez**, la **bouche** et le **menton**.
3. **Eviter de toucher** son masque lorsqu'il est mis en place.
4. Pour le retirer temporairement (ex : boire), on ne touche **que** l'élastique. **Ne jamais rabattre son masque par exemple sur le bas du visage.**
5. Pour un retrait définitif, on le place soit à la poubelle soit dans un contenant temporaire fermé avant **lavage (60°)** pour les masques en tissu et on se lave les mains.

## 5. Anticiper une annulation de rendez-vous :

D'une manière générale, l'accès à l'entreprise (au sein de Toshiba ou chez nos clients) ne peut pas être possible pour les personnes présentant des symptômes manifestes liés au Covid-19.



Pour ce faire, le commercial (ou toute personne amenée à accompagner le commercial en rendez-vous) doit s'assurer, **avant de se rendre chez son client**, qu'il ne présente pas de manière manifeste, de symptômes du Covid-19, et tout particulièrement de fièvre. Une vérification par prise de température est alors conseillée.

**Dans le cas de symptômes manifestes, il annule son rendez-vous et prévient son employeur**, avant de suivre la procédure prévue.

## II. Préconisations PENDANT la visite des clients et commerciaux :

### 1. Informer sur les « gestes barrières » et les règles de distanciation

Il est **essentiel d'appliquer les principes de base de la prévention de l'infection par le virus**, que sont les **mesures de distanciation sociale et les "gestes barrières"** :



Lavez-vous très **régulièrement** les mains



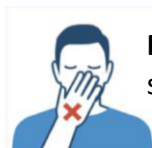
Utilisez un mouchoir à usage **unique** et jetez-le



Toussez ou éternuez dans **votre coude** ou dans un **mouchoir**



Saluez sans se serrer <sup>la</sup> main, évitez les embrassades



**Ne pas se toucher le visage**, y compris en cas de port de gants, qui sont porteurs de germes ; c'est le point d'entrée privilégié du virus

Ainsi, il convient d'informer **tout visiteur extérieur** qui entre dans l'entreprise, des comportements à adopter et des consignes à respecter.

## 2. Mettre en application ces gestes barrières à l'accueil des visiteurs

Il convient de s'assurer que les règles sont effectivement respectées, notamment l'accès à un point d'eau. De même, que du savons, gels, mouchoirs sont approvisionnés, et que des sacs poubelles sont disponibles.

Une **distance minimale d'1,5m** doit être respectée à tout moment entre le visiteur et le personnel de l'entreprise, ainsi que la **jauge de 4m<sup>2</sup> par personne**. Pour cela, on aura recours à divers moyens :

- Marquage au sol
- Zone de courtoisie
- Mobilier de séparation
- Sens de circulation
- ...



On veillera spécifiquement à éviter tout regroupement dans des espaces réduits. Ainsi le **visiteur sera accueilli et reçu de préférence dans un endroit éloigné du passage** des salariés de l'entreprise.

De même, les plaquettes commerciales, magazines, .... seront retirés.

Afin de limiter la durée d'exposition, on s'assurera **d'accueillir avec** ponctualité le visiteur extérieur et le prendre en charge dès son arrivée.

On portera une attention particulière à la distanciation dans les situations propices aux contacts proches (entrée, hall, ascenseur, escalier, sanitaires, ...).

## 3. Appliquer les gestes barrières pendant le déroulement du rendez-vous.

Afin de limiter la durée d'exposition, on s'assurera de limiter le rendez-vous à la durée la plus stricte nécessaire.

On **limitera** de même **l'effectif des participants** au plus petit nombre, tout en veillant à ce que la salle permette une **distance minimale** entre chaque personne (1,5m) et des dégagements suffisants pour la circulation. On s'assurera du respect de la jauge de 4m<sup>2</sup> par personne.

On veillera à ne **pas échanger de documents ou de stylo** entre les participants, notamment en privilégiant l'envoi préalable des documents par mail ou tout autre moyen de diffusion digitale.



**L'équipement de la salle** sera de même **adapté** pour éviter toute interaction entre plusieurs personnes : suppression des gobelets des fontaines à eau, suppression des stylos, mise à disposition de spray désinfectant pour le boîtier de commande du vidéoprojecteur....

On favorisera l'utilisation des équipements électroniques à commande vocale. A défaut, on prévoira l'équipement nécessaire à la désinfection des claviers, boutons ou organes de commande après usage.

Enfin, on veillera à assurer un accès à des équipements pour le lavage des mains (eau, savon et lingettes ou gel hydroalcoolique).

### III. Préconisations APRES la visite des clients :

#### 1. Appliquer des règles spécifiques lors des échanges

Des **mesures spécifiques** doivent être prévues pour l'échange de documents, de colis et autre marchandise, comme par exemple :

- Echange de documents par mails (ou de manière digitale) ;
- Livraison avec dépose de colis au sol (ou sur un support attribué) sans contact ;
- Remplacer la signature par une validation à distance (photo par exemple).

#### 2. Désinfecter les points de contact

Après sa présentation de produit, le commercial veillera à désinfecter le matériel et le mobilier éventuellement manipulé lors de sa démonstration. Dans la mesure du possible, il faudra espacer les visites (idéalement une par jour afin d'assurer une désinfection complète par la société de nettoyage).