

# Suggerimenti

Riportiamo qui di seguito una serie di suggerimenti per la gestione dei problemi da Coronavirus nei centri commerciali, fermo restando che si tratta di indicazioni senza alcun valore prescrittivo, ma intese semplicemente come un supporto “di buon senso” per affrontare l'emergenza con il minore danno possibile.

## 1. Rispettare le prescrizioni delle pubbliche autorità

Le ordinanze messe dalle Regioni (e, laddove presenti, quelle dei comuni) hanno valore immediatamente prescrittivo e il mancato rispetto può dare luogo a sanzioni.

Anche se talune prescrizioni possono apparire “esagerate”, come ha detto pubblicamente il Sindaco di Milano, queste ordinanze non si discutono ma si rispettano.

Qualora un centro commerciale volesse applicare norme più restrittive (sempreché le clausole contrattuali con i tenant lo consentano) può farlo.

Ovviamente le limitazioni applicate in ottemperanza alle ordinanze, ancorché possano certamente causare un danno economico agli operatori, non danno diritto ad alcuna rivalsa da parte degli operatori nei confronti del centro commerciale.

Il Governo ha allo studio delle modalità di indennizzo, ma per ora la norma in via di emanazione si applica solamente alle cosiddette “Zone Rosse”

## 2. Seguire le norme basilari di prevenzione, ed invitare il personale e i clienti a farlo

Il Decreto Legge 6/20 e molte delle ordinanze regionali riportano una serie di indicazioni e buone norme per aiutare a prevenire il contagio. Sono suggerimenti messi a punto con la collaborazione degli esperti, e possono veramente ridurre notevolmente le possibilità di contagio.

Ovviamente, in quanto indicazioni generali, il mancato rispetto non è sanzionabile.

Un compito importante (anche se non obbligatorio) dei gestori delle attività commerciali è di fare conoscere, al personale e alla clientela, tali indicazioni, e di creare le condizioni più favorevoli perché sia facile applicarle. Per i negozi di alimentari e di ristorazione, parecchie di tali indicazioni sono anche già comprese nei Manuali HACCP.

Per il personale, il mancato rispetto di tali indicazioni potrebbe anche essere sanzionato in via disciplinare.

Come sempre è meglio prevenire che reprimere, per cui è meglio seguire la strada della informazione e della persuasione.

A titolo di esempio alleghiamo un manuale dell'associazione panificatori che suggerisce modalità per informare e spingere il personale al rispetto di tali indicazioni. Si prevede lo svolgimento di riunioni informative, che possono essere facilmente svolte in una panetteria, ma che sono più difficili in una grande struttura commerciale, dove l'alto numero di persone interessate costituirebbe una pericolosa occasione di

assembramento. Sugeriamo, dove il personale, è molto numeroso, di svolgere varie riunioni a piccoli gruppi o effettuare le comunicazioni con i canali di diffusione presenti nell'esercizio (altoparlanti o radio del centro commerciale).

È importante fare conoscere quali sono le regole base di prudenza e prevenzione. Alleghiamo volantino con le indicazioni essenziali.

Sarebbe opportuno distribuire tale volantino a tutto il personale e farlo conoscere ai clienti mediante affissione nei punti visibili tramite i comunicati audiovisivi o sui social.

Anche la pubblicazione sul sito del centro sarebbe un ottimo servizio di pubblica utilità.

Alleghiamo anche delle slides realizzate dalla Regione Lombardia, molto chiare e comprensibili, che possono essere un ottimo strumento di comunicazione anche per esercizi siti in altre regioni.

### 3. Evitare le riunioni numerose e gli assembramenti

Le eventuali feste, riunioni a scopo promozionale, volantaggi, trattenimenti anche pubblicitari o gratuiti vanno eliminate, almeno per la durata prevista dalle ordinanze regionali.

Si consiglia anche di evitare in questo momento convention o riunioni del personale.

Evitare le feste di compleanno o simili all'interno dei pubblici esercizi, anche negli orari (fino alle 18) in cui questi possono operare. Si ricorda che dopo le 18 i bar e i locali di trattenimento non possono operare neppure per attività non aperte al pubblico ma limitate a cerchie ristrette di persone.

### 4. Norme igieniche

#### MASCHERINE

L'uso delle mascherine serve a proteggere gli altri dal contagio che può essere generato da soggetti che starnutiscono, tossiscono, ecc., ma è praticamente inutile per proteggere se stessi dal contagio.

Se qualcuno del personale è raffreddato o ha la tosse, l'uso della mascherina va imposto, ma sarebbe meglio farlo stare a casa o adibirlo a mansioni non a contatto con il pubblico, perché se la gente sente qualcuno che tossisce può generarsi panico o almeno preoccupazione.

Obbligare le cassiere a lavorare con la mascherina è totalmente inutile dal punto di vista epidemiologico. Valutate comunque il fatto che il pubblico è molto apprensivo, e potrebbe giudicare come un segno di attenzione il fatto di vedere il personale con le mascherine.

#### LAVAGGIO DELLE MANI

Ovviamente il lavaggio delle mani non può essere imposto al pubblico (al personale sì). Il ruolo di chi gestisce un esercizio è di rendere molto "easy" il rispetto di questa misura di prevenzione. Assicurarsi quindi che il sapone non manchi mai nei servizi igienici, e magari mettere a disposizione, sia nei servizi che in galleria, dispenser di gel o spray disinfettanti.

#### PULIZIA DELLE SUPERFICI

Il virus non sopravvive a lungo al di fuori del corpo umano, per cui contagiarsi toccando maniglie, scaffali e simili è molto improbabile. Comunque, anche come questione di immagine, è bene dare al pubblico la

sensazione che il negozio si preoccupa della salute dei clienti, per cui qualche disinfezione ogni tanto, con spray o simili, ben percepibile dal pubblico (non fatelo nelle ore di chiusura) non fa mai male.

## 5. Varie

Evitare tutte le situazioni che possano generare preoccupazione o allarme, o meno panico tra il pubblico è doveroso.

Una delle cose più allarmanti è vedere gli scaffali vuoti, per cui cercate di fare i rifornimenti appena possibile, magari evitando di riempire totalmente gli scaffali per poi non avere la merce per rifornirli. Meglio caricare un po' meno gli scaffali (anche per evitare gli svuotamenti massicci) e ricaricarli qualche volta in più, dando al cliente la sensazione che siete attenti alle sue esigenze.

Per le merci più soggette all'incetta dei clienti (tipo disinfettanti o acqua), valutate la possibilità di limitare il numero di pezzi per cliente, o almeno invitate, con cartelli o messaggi sonori, a non accaparrarsi le merci, ricordando che i fornitori garantiscono continuamente i rifornimenti.

Invitare il personale a non lasciarsi coinvolgere in discorsi allarmistici, cercando di spegnere sul nascere il più possibile, con gentilezza, le polemiche e le contestazioni.

Qualora si decida di tenere l'esercizio totalmente chiuso in certi giorni, darne il più possibile notizia anticipata al pubblico, utilizzando i social, il sito ed eventualmente cartelloni affissi sull'ingresso dei parcheggi. Specie nei casi in cui vi fossero limitazioni alla circolazione delle persone, fare fare viaggi a vuoto ai clienti li innervosisce e crea situazioni di inutile allarme.

Milano, 26 febbraio 2020