

¿LISTO PARA REABRIR?

UN GUÍA PARA SU PEQUEÑA EMPRESA



El Coronavirus ha impactado a cada negocio de manera diferente. Cada negocio enfrentará enormes desafíos a medida que nuestra nación comience a recuperarse de la pandemia del Coronavirus. En esta guía, le orientaremos a través de los pasos que su empresa deberá seguir para reabrir a medida que se levanten las restricciones en todo el país y su empresa se prepare para la "nueva normalidad".

1 Recopilar información y MEJORES PRÁCTICAS

Existe una gran cantidad de información sobre el COVID-19, por lo que deberá centrarse en las fuentes más respetables y confiables para encontrar la orientación adecuada para su negocio.

- [Centro para el Control y Prevención de Enfermedades \(CDC por sus siglas en inglés\)](#)
- [Pautas para abrir América nuevamente](#)
- [Coronavirus.gov](#)
- [Guía de reapertura de empresas estado por estado de la U.S. Chamber of Commerce](#)
- [El sitio web oficial del gobierno de su estado](#)
- **Las cuentas de redes sociales oficiales de su estado o gobernador**
- Sitios web municipales o estatales
- [OSHA](#) también ha emitido una guía para regresar al trabajo
- **Asociación Americana de Higiene Industrial (AIHA por sus siglas en inglés)**. AIHA también ha creado [pautas detalladas de la industria](#) para sectores como proveedores de servicios a domicilio, trabajadores de construcción, gimnasios, salones, comerciantes minoristas, restaurantes y otros, a medida que planifican su regreso al trabajo.

THANK YOU TO OUR PRESENTING PARTNER

FACEBOOK

2

Priorizar la **SEGURIDAD**

- **Prácticas generales de higiene:** consulte las [pautas del CDC](#) para el lavado de manos adecuado y frecuente y la higiene respiratoria. Evalúe las prácticas actuales de limpieza y saneamiento de su empresa con [respecto a las recomendaciones recientemente publicadas por el CDC](#).
- **Equipo de protección personal (PPE por sus siglas en inglés):** si su negocio estaba sujeto a los [requisitos generales de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional](#) para el uso de PPE de los empleados, asegúrese de seguir cumpliendo con esas pautas cuando vuelva a abrir.
- **Distanciamiento social:** considere cómo su espacio de trabajo actual puede reconfigurarse para alentar el distanciamiento social si el teletrabajo no es posible. El [CDC recomienda](#) instalar barreras físicas, cambiar los diseños para colocar al menos seis pies de distancia entre las estaciones de trabajo, cerrar espacios comunes, alternar turnos y pausas y abstenerse de eventos grandes.
- **Monitoreo de la salud de los empleados:** desarrolle un plan para monitorear la salud de sus empleados, con un enfoque particular en los síntomas de COVID-19.
- **Casos positivos:** decida cómo manejará un caso positivo de COVID-19 en su lugar de trabajo después de que vuelva a abrir. Las [pautas de OSHA](#) brindan pasos específicos sobre cómo administrar y aislar a los empleados que presentan síntomas de COVID-19.

3

Hacer un **PLAN**

Desarrolle su nuevo plan de negocio teniendo en cuenta:

- **Su presupuesto**
- **Su espacio / ubicación**
- **Su cadena de suministro**
- **Sus productos / servicios**
- **Su impacto en los ingresos**

4

COMUNICAR

Siga estos consejos para comunicarse con las diversas partes interesadas de su empresa durante todo el proceso:

- **Empleados:** explique los detalles de los cambios, las nuevas prácticas laborales y las pautas de salud y seguridad.
- **Clientes:** utilice múltiples canales para garantizar que su mensaje sea ampliamente recibido y reforzado.
- **Proveedores / socios:** si planifican continuar trabajando juntos a medida que se reabre su negocio, infórmeles qué (de ser el caso) debe cambiar sobre su relación laboral

5

EJECUTAR

- **Obtenga aportes de su equipo.** Si su negocio está orientado al cliente, pregunte a su personal sobre sus ideas y preocupaciones sobre la interacción con los clientes en el corto plazo, dadas las circunstancias actuales en su estado.
- **Planifique un cronograma anticipado de tareas previas a la apertura.** Desde la limpieza profunda y la desinfección hasta la reorganización de los muebles para alentar el distanciamiento social, haga una lista de todo lo que necesitará hacer para preparar a su empresa para sus clientes.
- **Coordinar con sus vendedores.** Si ha cerrado, comience a comunicarse con los proveedores para restablecer su cadena de suministro y soporte administrativo. Si ha estado operando en una capacidad limitada, planifique con anticipación cómo sus necesidades de inventario pueden aumentar a medida que el negocio se recupere.
- **Avisé a sus clientes.** Incluso si aún no tiene una fecha exacta para la reapertura, [manténgase en contacto con sus clientes](#) y dígales que estén atentos para un próximo anuncio.

6


ESTÉ PREPARADO para adaptarse a cualquier obstáculo

- **Anticípese y prepárese para los desafíos.** No importa qué tan preparado esté, puede encontrar que algunos elementos para reabrir su negocio son más difíciles de lo que esperaba. Es posible que deba cambiar de dirección rápidamente y tomar decisiones rápidas para superar los obstáculos.
- **Consulte con sus empleados.** Durante las primeras semanas de funcionamiento "normal" nuevamente, consulte con frecuencia con su personal y vea cómo se sienten. Vea si hay algo que pueda hacer para facilitar su trabajo o darles una mayor tranquilidad sobre su salud y seguridad.
- **Sepa que no conseguirá que esté todo perfecto el primer día.** Pueden ocurrir errores al ejecutar su plan de reapertura. Si algo sale mal, reconozca rápidamente la situación e informe a sus empleados y clientes lo que está haciendo para rectificarlo.
- **Crear procesos formales e informales para obtener comentarios.** Escuchar a sus empleados, clientes, proveedores y socios durante este tiempo es fundamental para su éxito en el futuro. Tenga conversaciones individuales, comparta encuestas en las redes sociales y envíe encuestas anónimas por correo electrónico para alentar a sus partes interesadas a compartir sus opiniones.
- **Analice sus datos de ventas, el comportamiento del cliente y el ROI.** Es probable que sus números no se recuperen de inmediato, especialmente si ha cambiado su oferta de productos o servicios. Esté atento a sus análisis de negocios para comprender qué funciona y qué no.
- **Medir la respuesta general de la comunidad.** Preste atención a lo que los clientes dicen sobre usted (y sus competidores) a medida que todos se adaptan a los cambios operativos de su industria. Tome en serio las sugerencias de los clientes y siempre reconozca a cualquiera que mencione su negocio directamente.

7

RESPONDA y adapte su estrategia en consecuencia

- **Realice ajustes basados en los comentarios que reciba.** Es posible que sus empleados y clientes se sientan aprensivos y nerviosos en este momento, por lo que es más importante que nunca satisfacer sus necesidades. Haga lo que pueda para ajustar sus operaciones en respuesta a los comentarios de las partes interesadas.
- **Comunicar los cambios en evolución de manera oportuna y transparente.** Deje que la gente sepa lo que está sucediendo y por qué. Si corresponde, dé crédito al empleado o cliente que inspiró el cambio para que su audiencia sepa que los está escuchando.
- **Continúe trazando su camino de regreso a la normalidad.** La normalidad no va a suceder de la noche a la mañana. De hecho, "normal" para que usted avance puede parecer muy diferente de lo que parecía antes de la pandemia. Su viaje de regreso al volumen de clientes que tenía anteriormente puede llevar tiempo, pero todo lo que su empresa puede hacer es seguir aprendiendo, creciendo y evolucionando a medida que haya nueva información disponible.

 Co— de la U.S. Chamber of Commerce está aquí para guiar a las pequeñas empresas en cada paso del camino a medida que se recuperan de esta crisis global. Publicamos contenido nuevo todas las semanas que cubre consejos actualizados de COVID-19 para empresas en nuestra Guía del Coronavirus para Pequeñas Empresas y nuestra Guía para Reabrir su Negocio. También puede seguirnos en LinkedIn, Twitter, Facebook y Flipboard para obtener las últimas actualizaciones.