

RESTOGRAF

REOPENING GUIDE

Ghid pentru reluarea activității în restaurante



Pe măsură ce ne apropiem cu pași repezi de reluarea activității, restaurantele se pregătesc pentru redeschiderea ușilor și primirea oaspeților. Însă trecerea din on-line înapoi în off-line presupune măsuri speciale de siguranță, în condițiile în care pericolul COVID-19 este încă departe de a fi îndepărtat. Restograf vă oferă acest ghid care să vă vină în ajutor și vă oferă îndrumarea de care aveți nevoie pentru a redeschide în siguranță și a prospera într-o lume post-coronavirus.

Desigur, fiecare restaurant este unic și nu există o rețetă universală. Însă acesta este un ghid de bune practici, un cadru de la care puteți porni și pe care-l puteți adapta în funcție de propriile nevoi.

Cuprins:

- I. Preambul – Cum se răspândește infecția cu COVID-19
- II. Organizarea și dezinfectarea spațiului
- III. Sfaturi cu privire la siguranța și conduita personalului
- IV. Sfaturi cu privire la siguranța clienților
- V. Sfaturi pentru supervizori/manageri
- VI. Reguli pentru take away și livrări
- VII. Cum să atragi oaspeții în restaurantul tău.
Idei de promovare

I. PREAMBUL – CUM SE RĂSPÂNDEȘTE INFECȚIA CU COVID-19

Prin contact direct, persoană de la persoană

Vă puteți contamina cu COVID-19 dacă intrați în contact cu o persoană infectată, aflată la o distanță de mai puțin de 1,5 metri – prin picături de lichid eliminate prin tuse, strănut, vorbit, care intră în contact apoi cu mâinile, ochii, mucoasa orală sau nazală. Atenție, multe persoane pot fi purtătoare ale virusului chiar dacă nu prezintă simptome! Prin urmare, este recomandat să respectați regulile de distanțare socială.

Indirect, prin atingerea unor suprafețe contaminate

O altă metodă de infectare este reprezentată de atingerea suprafețelor contaminate, sau chiar a obiectelor. Dacă mâna nespălată sau dezinfectată va fi dusă la nas, gură sau ochi, puteți contacta virusul! De aceea, recomandăm să nu dați mâna cu persoanele din apropiere, să nu vă îmbrățișați și să respectați normele de igienă descrise în continuare.



II. ORGANIZAREA ȘI DEZINFECTAREA SPAȚIULUI

✓ Creați un mesaj informativ prin care să atrageți atenția că accesul în local nu va fi permis persoanelor care prezintă simptome asociate cu COVID-19 și afișați-l într-o zonă cu maximă vizibilitate.

✓ Sala de mese trebuie organizată în așa fel încât să existe un spațiu de minimum 2 metri între mese. Numărul de persoane așezate la aceeași masă va fi de maximum 3 oaspeți.

✓ Se recomandă utilizarea măștilor de protecție – medicale sau non-medicale – de către personalul *front of the house* (persoanele de la recepție, ospătari, casieri, personal de curățenie, picoli etc.), pe toată perioada zilei. Maska trebuie poziționată în așa fel încât să acopere nasul și gura. Îndepărtarea acesteia se va face prin atingerea exclusiv a elementelor de prindere din spate, evitând atingerea părții din față.



Măsuri pentru dezinfectare

- ✓ Trebuie dezinfectate frecvent suprafețele atinse în mod repetat de către angajați sau clienți, cum ar fi:
 - mânerele sau butoanele ușilor
 - mesele și scaunele
 - meniurile
 - ecranele POS
 - dispenserele de săpun lichid sau dezinfectant
 - robinetii sau butoanele pentru acționarea apei
 - cuierele
 - orice alt spațiu accesibil clienților
- ✓ Întreținerea curățeniei și dezinfectarea podelelor
 - Recomandăm măturarea umedă pentru început, întrucât acest procedeu previne ridicarea prafului și asigură îndepărtarea eficientă a acestuia. După măturare se va proceda la spălarea podelelor cu soluție de curățare dezinfectantă.
 - Aceste procedee trebuie repetate în fiecare dimineață și seara, precum și ori de câte ori este nevoie pe parcursul zilei.
- ✓ **Curățarea periodică a filtrelor de aer**
 - **Recomandăm curățarea periodică a filtrelor aparatelor pentru climatizare întrucât acestea adună o mulțime de bacterii și alergeni care pot produce numeroase probleme de sănătate.**

Gestionarea deșeurilor

- ✓ Recipientele pentru colectarea deșeurilor trebuie să fie prevăzute cu capac și pedală. Recomandăm utilizarea unor saci mai mari decât volumul recipientului pentru a preveni ruperea acestuia în momentul schimbării și pentru a putea fi transportat în siguranță.



III. SFATURI CU PRIVIRE LA SIGURANȚA ȘI CONDUITA PERSONALULUI

Monitorizarea sănătății angajaților

- ✓ Angajații bolnavi sau cei care prezintă simptome de infecție respiratorie nu au voie să se prezinte la muncă și trebuie să rămână acasă.
- ✓ La intrarea în tură supervisorul/managerul va verifica temperatura angajaților, precum și prezența simptomelor de răceală. Dacă un angajat prezintă astfel de simptome, atunci acesta va fi trimis imediat acasă.
- ✓ **Temperatura normală a corpului uman este de 37 de grade Celsius. Aceasta poate varia în funcție de persoană sau de perioada din zi, însă vom considera stare febrilă orice temperatură care va depăși 37.3 grade Celsius.**
- ✓ Vă recomandăm achiziționarea unui detector de temperatură corporală.

Reguli de respectat de către angajați

- ✓ Personalul se va deplasa către și de la locul de muncă respectând o conduită responsabilă. Dacă utilizează mijloace de transport în comun pentru deplasare, aceștia vor purta obligatoriu mască de protecție și se vor asigura că nu stau față în față cu alte persoane. Pe cât posibil, recomandăm crearea turelor în așa fel încât angajații să nu fie nevoiți să se deplaseze în perioadele aglomerate.
- ✓ Angajații trebuie să respecte normele de igienă și să se spele corect pe mâini, cu apă și săpun, timp de cel puțin 20 de secunde, ori de câte ori este nevoie. Pașii corecți sunt după cum urmează:



Udă bine mâinile cu apă caldă;



Adaugă săpun;



Freacă puternic mâinile, una de cealaltă, pentru a face spumă;



Freacă spatele palmei, viguros, cu cealaltă mână;



Obligatoriu, spală mâinile între degete;



Freacă energic podul palmei cu degetele împreunate ale celeilalte mâini;



Freacă bine degetul mare și încheietura mâinii;



Freacă bine spatele degetelor de palma celeilalte mâini;



Clătește bine mâinile și apoi usucă-le bine;



Această operațiune trebuie să dureze cel puțin 20 de secunde.

- ✓ Dacă apa și săpunul nu sunt la îndemână, recomandăm folosirea unei soluții de igienizare pe bază de minim 70% alcool.
- ✓ Trebuie evitată atingerea ochilor, nasului și gurii cu mâinile neigienizate.
- ✓ Pentru manipularea mărfurilor și a altor produse din exterior, recomandăm folosirea mănușilor de protecție de unică folosință, care trebuie obligatoriu aruncate după utilizare. Odată folosite, acestea trebuie să fie prelucrate ca și cum ar fi potențial contaminate – prin urmare recomandăm folosirea unui coș de gunoi dedicat special aruncării mănușilor uzate. Golirea acestuia se va face în condiții de maximă siguranță, fără a se atinge sub nicio formă conținutul.
- ✓ Situații diverse în care igienizarea este obligatorie:
 - la intrarea în tură;
 - după folosirea toaletei;
 - după suflarea nasului, tuse sau strănut;
 - după intrarea în contact fizic cu o persoană din afara restaurantului;
 - după încasarea notei și oferirea restului către client;
 - după debarasarea mesei;
 - înainte și după mersul la masă/fumat/pauză;
 - după manipularea materiilor prime, și a alimentelor crude;
 - după manipularea deșeurilor;
 - după realizarea operațiunilor de igienizare, curățenie a locației sau ustensilelor utilizate;
 - înainte și după utilizarea telefonului mobil, dacă acesta nu a fost igienizat corespunzător.
- ✓ Dacă este posibil, creați un program de pauze în așa fel încât să nu existe mai multe persoane aflate în pauză în același timp.

Folosește checklist-uri

- ✓ Pentru a urmări corespunzător îndeplinirea acestor măsuri, recomandăm crearea unor checklist-uri pentru fiecare activitate în parte. Astfel vă puteți asigura că nu se vor omite anumiți pași:
 - Checklist pentru igienizare la intrarea în tură
 - Checklist pentru dezinfecția mesei
 - Checklist pentru dezinfecția barului
 - Checklist pentru dezinfecția suprafețelor din bucătărie, folosite la prepararea mâncării

Reguli speciale pentru personalul angrenat în prepararea mâncării

- ✓ Suprafețele de contact cu produsele alimentare, ustensilele, suprafețele de preparare a alimentelor și echipamentele pentru băuturi trebuie spălate, clătite și igienizate înainte și după utilizare.
- ✓ Suprafețele atinse în mod repetat de către angajați sau clienți trebuie dezinfectate frecvent.
- ✓ Podelele trebuie dezinfectate la fiecare început și final de program, precum și în timpul zilei.
- ✓ În bucătărie/bar este obligatorie purtarea unor botoși de protecție de unică folosință (acoperitori pentru încălțăminte), pentru a preveni contaminarea spațiului.
- ✓ **Personalul va purta mănuși de protecție care vor fi schimbate de mai multe ori pe zi. Aceștia se vor spăla pe mâini înainte de a le pune, dar și după îndepărtarea acestora. Totodată echipamentul complet va fi după cum urmează: halat de culoare deschisă, bonetă, mască de protecție, încălțăminte adecvată care trebuie să fie menținute într-o stare de igienă corespunzătoare.**

Reguli de curățare a meselor după plecarea oaspeților

- ✓ Se strâng/debarasează toate resturile, paharele, vesela și tacâmurile de pe masă. Resturile de mâncare vor fi aruncate în coșul pentru deșeurile menajere, iar vesela, tacâmurile și paharele vor fi lăsate în spațiul amenajat pentru spălare.
- ✓ **După ce masa este debarasată, se vor arunca/înlocui naproanele (dacă acestea există), iar apoi se va trece la dezinfectarea mesei și a scaunelor cu o soluție de minim 70% concentrație de alcool.**
- ✓ Recomandăm ca în această perioadă să nu lăsați pe masă obiecte promoționale (reclame, ziare, ghivece de flori, etc.) pentru a evita riscul de contaminare și totodată pentru a simplifica procesul de pregătire a mesei pentru următorii clienți.



IV. SFATURI CU PRIVIRE LA SIGURANȚA CLIEŢILOR

- ✓ Accesul în locație se va realiza într-un număr limitat, astfel încât să poată fi respectată distanțarea socială recomandată de minim 1,5 metri între consumatori, cât și între personalul localului și clienți.
- ✓ Pentru a evita aglomerările, recomandăm adoptarea unei politici de rezervare a meselor în perioadele de prânz și cină, utilizând aplicația Restograf Manager.
- ✓ Pe cât posibil, încurajați plata cu cardul bancar contactless, întrucât bancnotele pot fi purtătoare de virusuri.
- ✓ Evitați, pe cât posibil, aglomerările de persoane la intrarea în local sau eventualele cozi de la grupurile sanitare.
- ✓ Puneți la dispoziția clienților dispensere cu soluție dezinfectantă, în locuri accesibile. Aceștia se vor dezinfecta obligatoriu de îndată ce au intrat în local.

Reguli de distanțare socială

- ✓ **Pentru a asigura distanțarea socială în cadrul incintei, trebuie impuse anumite reguli:**
 - Aranjarea meselor va trebui gândită în așa fel încât spațiul dintre acestea să fie de minim 2 metri.
 - Mesele vor fi cuplate în așa fel încât să nu existe un număr mai mare de persoane la aceeași masă, conform regulilor impuse de autorități.
 - Nu permiteți clienților alăturarea mai multor mese pentru a acomoda grupuri mai mari de persoane.
 - Bufeturile, salad-bar-urile sau alte operații care presupun utilizarea comună de ustensile de către mai multe persoane, trebuie evitate.



V. SFATURI PENTRU SUPERVIZORI/MANAGERI

- ✓ Este extrem de important ca în această perioadă angajații să fie informați corect și complet cu privire la măsurile care se impun pentru a proteja sănătatea lor, precum și a colegilor, prietenilor și familiei. Forța de muncă trebuie pregătită fizic și emoțional pentru reîntoarcerea la muncă. Este normal ca angajații să fie îngrijorați pentru sănătatea lor și a familiei, precum și să aibă semne de întrebare cu privire la viitorul lor și al localului în care lucrează. De aceea se impune dezvoltarea unei strategii clare pentru gestionarea personalului, prin instruirii periodice și asigurarea unui suport continuu din partea managementului, pe tot parcursul zilei.
- ✓ Pentru a fi siguri că toate aceste aspecte au fost acoperite, am creat mai jos checklist-uri care trebuie verificate pe tot parcursul zilei de către supervizori și/sau manageri, după caz.

Spațiile comune

Acțiune	Descriere	Frecvență
Verificarea incintei	Se va verifica dezinfectarea corespunzătoare a podelelor din toate spațiile comune	La deschidere și închidere, dar și ori de câte ori este nevoie
Verificarea meselor	Se va verifica igienizarea corespunzătoare a meselor și scaunelor destinate clienților	La fiecare oră
Verificarea accesului	Se va verifica igienizarea mânerelor, amplasarea dispenserelor cu soluție igienizantă destinate clienților într-un loc vizibil și ușor accesibil	La fiecare oră
Verificarea barului	Se va verifica igienizarea corectă a stațiilor de bar precum și a ustensilelor utilizate în prepararea băuturilor	La fiecare oră
Verificarea bucătăriei	Se va verifica igienizarea corectă a spațiilor destinate pentru prepararea mâncării, precum și ustensilele folosite. Se va verifica și dacă ingredientele necesare sunt în termen de valabilitate și depozitate corect	La fiecare oră și la primirea mărfii
Verificarea băilor	Se va verifica igienizarea corectă a băilor, existența săpunului lichid, hârtiei igienice și a soluției igienizante în dispensere, precum și curățenia podelelor	La fiecare oră
Verificarea spațiilor de repaus	Spațiile de repaus vor fi verificate periodic, în așa fel încât să nu se afle mai mult de 3 angajați în pauză, în același timp	La fiecare oră

Accesul în restaurant

Acțiune	Descriere	Frecvență
Verificarea stării de sănătate a angajaților	Fiecare angajat va fi chestionat cu privire la starea de sănătate. Dacă prezintă simptome asociate infectării cu virusul COVID-19, angajatul va fi trimis acasă. Se va verifica temperatura corporală și, dacă aceasta este mai mică de 37.3°C, va rămâne la muncă.	La intrarea în tură
Verificarea stării de sănătate a clienților	Dacă prezintă simptome asociate infectării cu virusul COVID-19, clientul va fi informat că nu poate intra în local.	La intrarea în local

Altele

Acțiune	Descriere	Frecvență
Training igienă	La fiecare intrare în tură li se va reaminti angajaților tot ceea ce trebuie să facă pentru a preveni contactarea virusului, precum și regulile de distanțare socială	La intrarea în tură
Materiale necesare	Va fi verificată existența în stoc a tuturor materialelor de curățenie, a săpunului lichid, a măștilor și mănușilor de unică folosință și a soluțiilor dezinfectante	La începutul zilei
Distanțarea socială	Va fi verificată păstrarea distanței sociale atât de către clienți, cât și de către angajați	Pe tot parcursul zilei

✓ Listă de produse/echipamente necesare pentru prevenirea infecției cu COVID-19:

- Măști de unică folosință
- Dezinfectanți
- Mănuși
- Halate de protecție
- Măști de protecție pentru păr
- Ochelari de protecție



VI. REGULI PENTRU TAKE AWAY ȘI LIVRĂRI

- ✓ O mare parte dintre clienți vor continua să lucreze de acasă, ceea ce le va face imposibilă deplasarea la restaurante, pentru o perioadă de vreme. Aceștia vor apela la comenzile pentru acasă.
- ✓ Asigurați-vă că frigiderele sau containerele de transport sunt curățate și dezinfectate după fiecare utilizare.
- ✓ Încurajați plata on-line a produselor sau prin folosirea cardului contactless, pe cât posibil.
- ✓ La sfârșitul fiecărei zile vehiculele cu care s-a asigurat transportul către consumatori vor fi obligatoriu dezinfectate.
- ✓ În cazul livrărilor efectuate prin servicii externalizate (Glovo, Food Panda etc.) veți consemna într-un registru numele persoanei care a preluat comanda și orice alte informații necesare pentru realizarea trasabilității preparatelor, cum ar fi numărul de comandă, data și ora preluării, etc. Aceste informații trebuie să fie păstrate pentru o perioadă de minim 2 ani întrucât pot fi solicitate de către organele de control.
- ✓ Pentru clienții care aleg opțiunea de pick-up a preparatelor, stabiliți în local un spațiu dedicat pentru preluarea comenzilor. Astfel nu vor fi perturbate celelalte fluxuri operaționale și totodată se vor putea respecta regulile de distanțare în eventualitatea formării unor cozi de așteptare. Spațiul pentru preluarea comenzilor trebuie să fie vizibil și ușor accesibil de la intrarea în local.

Top 3 recomandări

- ✓ **Nu permiteți deschiderea produselor din momentul în care părăsesc bucătăria, până când sunt înmânate clientului. Pentru aceasta, recomandăm sigilarea pachetelor din momentul în care preparatul iese din linia de producție și până ajunge la consumatorul final.**
- ✓ **Ambalarea alimentelor va fi făcută exclusiv utilizând ambalaje de unică folosință conform normelor în vigoare.**
- ✓ **Rugați clienții să accepte pachetele fără să intre în contact cu livratorul.**



VII. CUM SĂ ATRAGI OASPEȚII ÎN RESTAURANTUL TĂU. IDEI DE PROMOVARE

- ✓ **Updateați conținutul web-site-ului în așa fel încât să promovați faptul că localul s-a redeschis. De asemenea, evidențiați noutățile cu care veniți – un meniu nou, promoții speciale, măsuri de siguranță pe care le-ați luat etc.**
- ✓ **Creați campanii de atragere a oaspeților, oferindu-le pachete promoționale de mâncare și băutură.**
- ✓ **Este mai important ca oricând să derulați cât mai frecvent promoții și oferte speciale, pe care să le promovați în paginile de social media.**
- ✓ **Investiți într-o campanie low-cost pe Facebook prin care să targetați persoanele din zona locației dumneavoastră și să îi anunțați că restaurantul este deschis și primiți oaspeți.**
- ✓ **Creați zilnic un video live în care să prezentați unul din preparatele din meniu și postați-l pe social media. Nu numai că va atrage mai multe interacțiuni, dar și mai multe comenzi.**
- ✓ **Folosiți produse personalizate: de exemplu, măști de protecție, mănuși de unică folosință și dispensere cu dezinfectant – toate branduite.**
- ✓ **Publicați pe site și pe rețelele de social media politica și măsurile de siguranță pe care le luați în această perioadă, așa încât oaspeții să se simtă în siguranță și să aibă încredere că vă pot vizita fără teamă. De asemenea, printați-le și afișați-le într-un loc cât mai vizibil din restaurant.**

Cum vă ajută Restograf

- ✓ **Pentru utilizatorii Restograf, creați discount-uri preferențiale, pe care noi le vom promova în pagina localului.**
- ✓ **Gândiți-vă la ofertele pe care doriți să le promovați, iar echipa Restograf vă va ajuta prin trimiterea de newslettere către întreaga noastră bază de clienți.**
- ✓ **Vă promovăm ofertele în paginile noastre de social media.**

În încheiere...

Restaurantul dumneavoastră a depășit deja primul obstacol! Ați trecut peste închiderea forțată și acum vă pregătiți pentru redeschidere. Este posibil ca lucrurile să se miște mai greu la început, dar noi, cei din lumea restaurantelor, suntem rezistenți și nu abandonăm ușor! Iar dacă este o industrie care să-și poată reveni cu bine după o asemenea experiență, atunci aceasta este!

În cazul aceloră dintre prietenii noștri care au fost nevoiți să închidă definitiv ușile restaurantului, așteptăm cu nerăbdare întoarcerea lor – poate într-o locație nouă, cu un nou concept, dar cu aceeași determinare de a-și recâștiga locul în această frumoasă lume a restaurantelor!

Despre Restograf

Cel mai simplu și eficient sistem de rezervări on-line din România

acum este gratuit pentru toate restaurantele!

Încă de la început, Restograf a fost liantul dintre restaurante și oaspeții lor. Iar acum mai mult ca niciodată, una din provocările majore va fi aceea de a atrage clienții în local. În aceeași măsură, va trebui să gestionați mesele din restaurant, așa încât să evitați aglomerarea și să respectați regulile de distanțare socială. În ambele situații – și nu numai – Restograf este soluția de care aveți nevoie și de care puteți beneficia acum gratuit!

Cu Restograf:

- Atrageți oaspeți noi
- Obțineți mai multe rezervări
- Beneficiați de promovare la nivel național și vă faceți remarcați
- Gestionați rapid, în timp real, toate tipurile de rezervări
- Primiți review-uri corecte, verificate, din partea oaspeților
- Aveți acces la pachete avansate și eficiente de promovare

[Contactați-ne!](#)