**GUIA 2: Gerir eficazmente as encomendas e entregas**

**ANEXO 3**

**Protocolo de entrega ao domicílio**

**Introdução**

A entrega ao domicílio é uma forma das empresas poderem impulsionar a sua economia. Este canal permite-lhe chegar aos clientes duma forma diferente e o seu sucesso reside na confiança que gera nos clientes. Para tal, deve ter em conta os prazos de entrega, a qualidade do produto e a higiene na prestação do serviço.

**Objectivo**

Estabelecer os passos-chave para a execução do serviço de entrega ao domicílio com segurança tanto para a pessoa que entrega como para o cliente.

**Procedimento**

1. O embalador deve lavar as mãos, usar luvas e uma máscara.
2. Verificar se a encomenda está completa, utilizando o formulário de controlo de encomendas, onde cada produto é marcado.
3. Embalar toda a encomenda, tendo o cuidado de que os produtos mais delicados não sejam danificados. Manter uma ordem lógica para que os produtos mais pesados e mais resistentes sejam colocados no fundo do saco.

Para evitar a contaminação cruzada de alimentos, os produtos de limpeza nunca devem ser misturados com alimentos no mesmo saco, nem a carne e a fruta ou os vegetais devem ir no mesmo saco. Finalmente, mariscos e peixes devem ir sempre num saco separado.

1. Uma vez colocados nos sacos, os produtos devem ser atados com um nó que seja fácil de abrir, recomenda-se uma fita.
2. Antes de deixar as instalações, o estafeta deve verificar se tem consigo:
3. Pedido do cliente verificado.
4. Tábua de apoio com formulário de controlo de encomendas.
5. Álcool-gel a 70%.
6. Caixa de entrega de encomendas (Em bom estado: limpa, seca, sem resíduos, nem odores).
7. Dinheiro, se for necessário troco para pagamento.
8. Terminal de pagamento, se for utilizado cartão de débito ou de crédito.
9. Se aplicável, ao entrar no veículo (motocicleta, bicicleta, carro) o estafeta deve desinfectar as superfícies de maior contacto (volante, guiador, puxadores de porta, puxadores, chaves).
10. Na estrada, o estafeta deve manter sempre a distância física das outras pessoas (pelo menos dois metros), e utilizar correctamente o equipamento de protecção pessoal (manter sempre a boca e o nariz cobertos).
11. Ao chegar ao destino, o estafeta deve tocar à campainha, e se não houver campainha, bater moderadamente à porta; se não houver resposta, tentar contactar o destinatário por telefone.
12. Ao ser recebido, cumprimentar educadamente o destinatário, lembre-se que uma boa atitude e um sorriso são valorizados
13. No caso de o pagamento ser feito por cartão de débito ou de crédito, para assinar o recibo, passar álcool-gel na caneta e entregar ao cliente a tábua de apoio com os documentos necessários; uma vez assinados, o estafeta guarda os documentos.
14. Antes de entregar os sacos, o estafeta deve esfregar as mãos com álcool-gel e informar o cliente de que os sacos foram desinfectados.
15. Utilize a caixa de transporte para levar a encomenda ao cliente, deixe a encomenda na caixa e afaste-se para que o cliente a possa levantar. Não entrar na casa do cliente.
16. Assim que o cliente recolher a encomenda, o estafeta agradece-lhe por utilizar os nossos serviços, convida-o a continuar a utilizá-los e despede-se educadamente.
17. Antes de sair, o estafeta esfrega novamente as mãos com álcool-gel.