

## Guías para Comerciantes para el Manejo Efectivo de Grandes Grupos: Parámetros a Seguir para



### la Seguridad de su Establecimiento, sus Clientes y sus Empleados.

<b>Respuestas de Emergencia</b>	<p>Para prepararse para lo inesperado, como en situaciones en que aparezcan grupos mucho mayores de los anticipados, que ocurran apagones o que la mercancía ofrecida se acabe, los comerciantes deben considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rutas alternas para el desalojo y planes de comunicación.</li> <li>• “First Aid Kits” y defibriladores.</li> <li>• Participación de la policía y en casos de emergencia, instruir a los empleados a seguir las instrucciones de los socorristas.</li> <li>• Conservación de evidencia de lo allí sucedido.</li> </ul>
<b>Detallistas de Centros Comerciales</b>	<p>Los detallistas comparten, pero no tienen control de las áreas comunes fuera de su establecimiento y el estacionamiento, por ello deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer comunicación y cooperación con la gerencia del centro comercial en cada paso.</li> <li>• Contar con la aprobación de la gerencia del centro comercial.</li> <li>• Evaluar costos de personal de seguridad adicional.</li> <li>• Establecer una logística de la fila a formarse.</li> <li>• Utilizar boletos o cintas para la muñeca.</li> <li>• Proveer seguridad en las áreas comunes y en el estacionamiento.</li> </ul>
<b>Parámetros para el Manejo de Grandes Grupos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad- los planes deben velar por los mejores intereses de los clientes, empleados, gerencia del centro comercial y el personal de seguridad.</li> <li>• Comunicación- mantener contacto con todas las partes afectadas, incluyendo los clientes.</li> <li>• Logística del evento- crear un equipo de empleados que se ocupe de la coordinación, planificación y ejecución del evento.</li> <li>• Plan de contingencia- establecer líneas de comunicación y asignar poder decisional a personas específicas, así como establecer y mantener buena comunicación con la policía.</li> </ul>
<b>Antes del Evento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener comunicación con entidades internas, tales como, departamento de personal, departamentos de mercadeo y relaciones públicas, gerencia y seguridad.</li> <li>• Mantener comunicación con personal externo, tales como, invitados, medios de comunicación, policía, gerencia del centro comercial, tiendas vecinas y compañía de seguridad.</li> </ul>
<b>Día del Evento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Letreros</li> <li>• Barreras</li> <li>• Anuncios por altoparlantes</li> <li>• Mapas/ logística del evento &amp; ubicar artículos de venta en distintas áreas de la tienda para prevenir congestión de clientes.</li> <li>• Boletos/ cintas para la muñeca.</li> </ul>