



**MANUAL COVID-19**  
BLACK SHEEP RESTAURANTS 2020

---

# INTRODUCCIÓN

---

En las últimas 2 semanas en Hong Kong, no han habido nuevos contagios de coronavirus, por lo que la situación ha ido mejorando. Un sentido de normalidad está volviendo a los restaurantes y estamos entrando en otra fase contra la lucha de estapandemia.

Está claro que tenemos que aprender a vivir dentro de un nuevo marco de referencia y que muchos de los protocolos definidos en este manual, están aquí para quedarse en un futuro previsible.

Lo que comenzó como un conjunto interno de pautas, se ha transformado en algo mucho mayor que jamás imaginamos. Agradecemos enormemente a todas aquellas personas alrededor del mundo que nos han enviado mensajes de apoyo. Ha sido increíble saber cómo han estado adaptando este manual al lugar en dónde se encuentran para hacerlo funcionar correctamente.

Para mi equipo Black Sheep, sé que están cansados pero la seguridad está en peligro, así que sigan marchando.

Por favor continúen cuidándose entre ustedes y cuidando a sus clientes. Sean un ejemplo a seguir, y lo más importante, sigan lavándose las manos constantemente.

*Actualización del 8 de Mayo*

## INTRODUCCIÓN ABRIL 2020

La Pandemia del COVID-19 no tiene precedentes y no es similar a ninguna crisis que nosotros, dentro de la industria de la hospitalidad, hayamos tenido que enfrentar anteriormente. Este es un manual sobre cómo estamos tratando de estar sobre esta situación, manteniéndonos delante de la curva, de manera de poder llegar al otro extremo como equipo, con nuestros valores intactos.

Prepárense para las críticas, porque no importa qué hagan, estas llegarán. Pero si estás haciendo lo que crees de corazón, la negatividad tenderá a no afectar de manera tan profunda. Nosotros todos los días experimentamos conflictos acerca de si estamos haciendo lo correcto al mantener los restaurantes abiertos, ya que a pesar de contar con los protocolos más estrictos sabemos que exponemos a nuestro equipo y que posiblemente estamos formando parte del problema.

Por ahora, estamos viviendo el día a día, y cada día que nuestro equipo se mantiene saludable y los restaurantes se mantienen abiertos, significa una victoria para nosotros. Si la situación empeora y el gobierno ordena cerrar todos los restaurantes, seremos los primeros en acatar las normas, pero antes de que eso suceda, tenemos una responsabilidad con más de nuestros 1.000 miembros de la comunidad (muchos de los cuales no cuentan con un amortiguador financiero), para hacer todo lo posible en mantener sus hogares con luz, sus hijos con educación y un techo sobre sus cabezas.

**Syed Asim Hussain**


Co-fundador de los Restaurantes Black Sheep

*27 Abril 2020*




BLACK SHEEP RESTAURANTS

• **ORGULLO** •




Nosotros representamos quienes somos y de donde venimos. Nuestras operaciones en búsqueda de la excelencia, son efectuadas con integridad y honorabilidad. Todos somos parte de la fábrica de los restaurantes Black Sheep.

• **CONSISTENCIA** •




La Grandeza es medida por la consistencia, no por logros particulares. La excelencia es hacer bien cosas pequeñas. En caso de que existan dudas, regresa a lo esencial.

• **LA FAMILIA PRIMERO** •




Nos preocupamos de servirte a nosotros mismos, antes de servirte a cualquier otra persona. Estamos comprometidos en crear y alimentar una comunidad de apoyo para todos nuestros miembros del equipo a quienes consideramos familia.

• **SIEMPRE SENTIREMOS QUE PODEMOS SER MEJORES** •




Desde el día uno, nuestra mentalidad de afrontar las dificultades con la frente en alto, ha sido el motor detrás de la búsqueda de la excelencia. A pesar de ser los líderes de la industria, seguimos jugando como si estuviéramos un gol en contra a minutos de que termine el partido.

• **HAMBRE, TENACIDAD Y PERSEVERANCIA** •




Hemos construido este movimiento entre peleas y arena, en donde la determinación y perseverancia han sido nuestro combustible. Lograremos hacer que las cosas sucedan. Las habilidades se pueden enseñar, la pasión en cambio es inherente.

• **JUGAMOS PARA GANAR** •




O nos entregamos al 100% o preferimos no jugar en lo absoluto. Somos tremendamente aspiracionales, hacemos mucho pero sin comprometer nuestros estándares, nunca jugamos para entregar un rendimiento aceptable o para lograr números.

• **ORIENTADOS A LA SOLUCIÓN** •




Hacemos lo mejor que podemos para entregar el mejor producto posible y celebrar la mentalidad fuera de la caja. Buscamos, creamos y entregamos soluciones, no problemas. Construimos nuestra comunidad con escasos recursos, por lo que nunca nos enfocamos en la falta de estos o en lo que no tenemos.

• **APETITO POR EL RIESGO** •




Nuestros mayores éxitos han llegado cuando hemos decidido lanzar los dados. Los riesgos son oportunidades. Cuando jugamos a la segura, los resultados son seguros. Seguiremos lanzando los dados.

• **LIDERAZGO** •




Lideramos dando el ejemplo. Todos los días estamos listos para dar la pelea por cada cliente, ingrediente y cada uno de nuestros miembros del equipo. Nuestros éxitos y fracasos son colectivos.

• **UNIDAD Y RESPETO** •




Nos respetamos los unos a los otros sin importar las diferencias que tengamos. Podemos tener distintos puntos de vista y discutir al respecto, pero una vez que la decisión está hecha, todos pertenecemos a esta y la llevamos a cabo como si fuera la nuestra.

• **RESPONSABILIDAD PERSONAL Y APOYO** •



Cuando las cosas salen mal, no apuntamos con el dedo ni acusamos a alguien. Tomamos responsabilidad por las cosas que hacemos y las que no, y apoyamos a nuestros colegas con todo el corazón.

• **EVOLUCIÓN, ADAPTACIÓN E INNOVACIÓN** •



Nuestra creciente familia nos permite aprovechar el genio colectivo para evolucionar y hacer progresos significativos en el día a día. Todos tenemos las respuestas que buscamos. La siguiente gran idea se encuentra en nuestra habitación.

••••• **VALORES CENTRALES** •••••



## HIGIENE

---

Mandatos esenciales de prácticas higiénicas en todos los ámbitos:

- Lavado de manos cada 30 minutos.
- Disponibilidad absoluta de paños y sanitizadores de mano, en todos los lugares.
- Esterilización organizada para todas las superficies compartidas cada 30 minutos.
- Limpieza intensa total con una agencia externa experta en el rubro, cada 10 días. Nosotros usamos [LBS](#).
- Prohibición de contacto físico (no a los saludos de mano, dar los 5, choque con los puños etc.)

Dato útil: Los clientes son muy sensibles con la higiene y todo lo que se vea desordenado significa para ellos que está sucio, así que el uniforme de todos los empleados, pelo, uñas y cualquier superficie que los clientes puedan ver, tiene que estar ordenada y sin ninguna mancha, ahora más que nunca.

*Actualmente es obligación que cada cliente ingrese con mascarilla a los restaurantes (por ley gubernamental):*

- *Mantén mascarillas de reserva a la entrada del restaurante en caso de que los clientes olviden la suya.*

*Comparte a los equipos la manera correcta de cómo usar la mascarilla:*

- *Lávate las manos antes y después de ponerte la mascarilla, y también al sacártela.*
- *Asegúrate que la mascarilla cubra tu nariz y boca. Si está suelta, enrolla las cuerdas alrededor de tus orejas. Nunca la uses debajo de tu barbilla.*
- *No juegues con tu mascarilla. Si necesitas ajustarla, hazlo con las cuerdas. La parte frontal de la mascarilla es la más contaminada, así que evita tocarla y dejarla en contacto con otras superficies.*

Actualización del 28 de Abril

- Prepárate para lo peor y busca donde hay hospitales y/o clínicas cerca de ti que estén probando y tratando el virus.
- Si cuentas con miembros del equipo a quienes les pueda costar trabajo comunicarse en el idioma local, decide quién será su apoyo en caso de una emergencia.
- La industria de la comida y bebida implica trabajo no remoto, por lo que siempre tendrá exposición al riesgo. Asegurate que tu equipo entienda esos riesgos. A todos los miembros del equipo le dimos la opción de tomarse un tiempo indefinido de ausencia, con la promesa de que si logramos salir de esta, su trabajo estará esperando por ellos.
- Descincentiva fuertemente que tu equipo viaje por el momento. Le hemos hecho saber que si hacen esto ahora, necesitarán estar aislados en cuarentena por 14 días una vez que vuelvan.
- Invierte en termómetros sin contacto y refuerza diariamente la obligación de tomar la temperatura a cada quien del equipo cada vez que lleguen al trabajo. Si alguien presenta fiebre u otros síntomas del COVID-19, enviarlo a casa.
- Comparte esto a cualquier persona que visite tus locales y reparta pedidos a domicilio fuera de ellos. Si no, haz que las personas que trabajen en pedidos a domicilio, firmen una Declaración de Salud (ve la nuestra [aquí](#)).
- *Mientras que ninguno de nuestros miembros del equipo decidió tomarse un tiempo de ausencia, un número significativo de ellos tuvo compañeros de casa o compañeros que volvieron a Hong Kong desde un viaje fuera del país. Así que para evitar que ellos tuvieran que aislarse durante el período de cuarentena de sus compañeros, les encontramos una acomodación temporal alternativa para que así logran continuar trabajando.*

Actualización del 28 de Abril

- Crea una Declaración de Salud (ve la nuestra [aquí](#)) que todos los clientes tengan que firmar antes de entrar al restaurante. Asegúrate que dejen sus datos de contacto y guárdalos de manera segura en caso de que necesiten contactarse con las personas con quienes comieron (por ejemplo, si es que aparece un caso confirmado de COVID-19 dentro del restaurante).
- Entrégale al equipo que tiene contacto directo con los clientes, la explicación que tiene que dar a los comensales acerca de por qué es necesario llenar la declaración sanitaria, ejemplo: “Dado el repentino esparcimiento mundial del virus, estamos dando lo mejor de nosotros para mantener a nuestra comunidad a salvo y por lo mismo les estamos pidiendo a todos que completen esta declaración de salud”.
- Si los clientes se rehúsan a llenar el formulario, no tengas miedo de negarles la entrada al restaurante (hemos tenido que negarles la entrada a más de 50 clientes en una noche). Quizás se enojen en el momento, pero es absolutamente lo correcto a realizar para mantener a tu equipo y a los clientes seguros. Se siente incómodo porque estamos en el negocio de la hospitalidad, pero tenemos que entender la nueva realidad del mundo en el que estamos.
- El siguiente paso para los clientes que llenaron la declaración, es verificar su temperatura. Cualquier persona que tenga 37,5 grados celsius o más de temperatura, no podrá ingresar al restaurante y deberá tener en consideración el buscar consejo médico.
- Intenta pensar en distintos escenarios y dale a tu equipo directrices de cómo manejarlos. ¿Qué pasaría si un cliente que firmó la declaración de salud comienza a mostrar síntomas como tos? ¿Qué sucedería si te das cuenta que alguien está usando el brazalete de cuarentena?

Dato útil: Si tienes otros lugares por ahí cerca, comparte información con ellos en tiempo real acerca de potenciales clientes con problemas. Por ejemplo, tuvimos un grupo de comensales a los cuales se les negó el acceso a un restaurante porque admitieron que recién habían viajado juntos, y luego trataron (sin éxito) de entrar a otro lugar cercano con una historia distinta. Considera crear un grupo de whatsapp con los bares y restaurantes vecinos para compartir información.



## DENTRO DEL RESTAURANTE

- Toma en cuenta el darles más espacio físico a los clientes unos de otros, para que mantengan la distancia social. Actualmente estamos sentando mesa por medio pero buscamos cambiar los planes de planta y remover algunas mesas en el largo plazo. Creemos que la distancia física será parte de la “nueva normalidad” en un futuro previsible.
- Ofrece una opción higiénica a los clientes para que guarden sus mascarillas durante la comida. Nosotros les ofrecemos una bolsa de papel pequeña con una pegatina, pero también un sobre puede funcionar.
- Nunca tendrás suficientes toallitas o esterilizantes de manos disponibles, pero lo ideal es que todas las mesas tengan.

*La distancia física es ahora una normativa del gobierno, por lo que las mesas tienen que estar separadas al menos 1,83 metros unas de otras:*

- *Estamos viendo la posibilidad de instalar pantallas de división semi permanentes entre mesas, que permitan a los comensales sentarse más cerca de los 1,83 metros de sus vecinos.*
- *Estamos monitoreando las noticias referentes en cómo el virus se puede contagiar vía aire acondicionado. Dado que la información actual parece no ser concluyente, estamos buscando la opción de mantener un flujo de aire dentro del restaurante y posibles sistemas de filtración.*
- *El área externa del restaurante es nuestra responsabilidad, por lo que queremos añadir al suelo adhesivos con un distanciamiento de 1,83 metros unos de otros, para guiar a los clientes que estén haciendo fila o esperando para recoger su pedido.*

*Actualización del 28 de Abril*

- *Cuando se podían reunir un máximo de 4 personas en la ciudad, comenzamos a tomar reservas de muchos otros restaurantes que previamente sólo aceptaban grupos grandes de reservas.*
- *Actualmente el número máximo de personas que se pueden reunir en grupo es de 8 y esta política continúa.*

*Actualización del 8 de Mayo*



## ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO

---

- Si perteneces a una organización que tiene múltiples locales, identifica los miembros del equipo que viajan entre los restaurantes y busca maneras de limitar lo más posible estos traslados. Dado que nuestros restaurantes están cerca unos de otros, hemos estado acostumbrados a compartir muchos recursos, pero eso es algo que tenemos que cambiar. Debido al alto impacto que significaría que un administrador de área se enferme, teniendo que cerrar todos los restaurantes que haya visitado.....Zoom será tu nuevo mejor amigo.
- Si tu equipo está compuesto de muchas personas como el nuestro, considera separarlos en dos grupos el A y el B, y organizar sus turnos alternadamente de manera que nunca se topen en persona dentro o afuera del trabajo. Esto limita el impacto en caso de que una persona del grupo A por ejemplo se enferme, ya que solo se tendría que aislar en cuarentena el personal del grupo A, y los del grupo B podrían seguir trabajando.
- Si sigues los turnos del grupo A y B, intenta tener en cuenta cualquier relación personal que exista entre los integrantes de estos. Si sabes que algunos están teniendo una relación amorosa, o compartiendo departamento etc. ponlos en el mismo grupo. De todas maneras se verán después del trabajo, por lo que no tendría propósito separarlos en distintos turnos.

Dato útil: La cultura de nuestro equipo es que nadie está por sobre el servicio, así que hasta el personal que trabaja en la oficina ha tenido que trabajar en los restaurantes, pasando primero por nuestra capacitación básica. Gracias a esto, los oficinistas han sido capaces de ayudar en la planta cuando sus roles no se han necesitado con urgencia.





## ENTREGA / COMIDA PARA LLEVAR

---

- Si tienes servicio a domicilio, implementa un servicio de domicilio y para llevar que evite el contacto. No permitas que los repartidores entren a tu restaurante.
- Si eres nuevo en el servicio a domicilio, considera también implementar una opción para pasar a recoger la comida al mismo restaurante, de manera de evitar las tarifas de los repartidores. Nosotros suministramos nuestro propio embalaje acá en Hong Kong desde [Wah Fat Household Wares](#).
- No ofrezcas todo el menú para estos servicios. Testea primero cuáles de tus platos son más fáciles de transportar, y si ninguno tiene esa facilidad, entonces mejor no los ofrezcas.
- Evita manipular el dinero lo más que puedas, para limitar el contacto innecesario.
- Piensa en pivotar tu oferta hacia opciones más fáciles para llevar. Revisa [Mimi Cheng's frozen dumplings](#) para tener una idea.
- Ponte creativo. Nosotros contamos con nuestro propio sistema que actualmente funciona en su capacidad máxima, por lo que estamos generando nuevas opciones de comidas que nos sirvan para entregar en horarios menos ocupados, que son también más entretenidas e interactivas para los clientes, como por ejemplo un kit de Motorino para crear tu propia pizza.



## GESTIÓN DE COSTOS DE MENÚ, COMIDAS Y BEBIDAS

---

Como aún hay muchas cosas que desconocemos, hemos intentado seguir con lo que consideramos prácticas con sentido común.

- Eliminar buffet.
- Trabajar con menús reducidos para ayudar a disminuir el costo de la comida y los desperdicios.
- Eliminar las proteínas crudas, menús especiales y los ítems que menos se venden. Los clientes han sido bastante comprensivos con nuestros menús optimizados.
- Trabajar con los proveedores para asegurar la calidad y frescura de los productos y la producción.
- Mantener inventarios pequeños.

## PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

- En estas circunstancias, el dinero en efectivo es el salvavidas de cualquier negocio. La importancia de la gestión del efectivo no debe ser sobreestimada.
- Realizar un análisis de flujo de caja semanal y mensual para conocer la situación en que se encuentra.
- Suspender inmediatamente aquellos gastos considerados como no esenciales. Sólo los gastos críticos deben ser procesados, mientras que los gastos como la nómina a tiempo parcial deben estar en espera.
- La situación se vuelve cíclica (semanas buenas v/s semanas malas), así que hay que acostumbrarse a la naturaleza de cómo ocurren las cosas y a la necesidad de ser ágil financieramente.
- Congelar todos los procesos de contratación y reclutamiento.

## ADMINISTRACIÓN DE COSTOS

- Los viajes son un gran gasto en nuestro mundo, así que todos los viajes serán suspendidos indefinidamente.
- Revisar el proceso de aprobación de gastos de forma más estricta y tener menos personas autorizadas para aprobar dichos gastos, hará que todo sea canalizado de forma minuciosa y por las mismas personas.

## GESTIÓN DE PERSONAL

### INTERNO

- Tener conversaciones honestas con el personal de mayores ingresos y discutir los sacrificios como las licencias no remuneradas y los recortes de sueldo para ayudar a la supervivencia del negocio.

### EXTERNO

- Tener conversaciones abiertas con los proveedores, vendedores y propietarios sobre descuentos o atrasos en los pagos. No los ignores o pensarán que te vas a quedar sin negocio.

---



## COMUNICACIÓN

---

Asegúrate que los mensajes en todas tus plataformas (Redes sociales, correos electrónicos, comunicados de prensa, conversaciones con invitados, etc.) estén alineados y sean oportunos. Prepárate para que un invitado o un miembro del equipo dé positivo al virus como si fuera inevitable (porque básicamente lo es).

Si reaccionas rápidamente, con sinceridad y transparencia, ya habrás ganado la mitad de la batalla.

---



## RELACIÓN CON LOS CLIENTES

---

Los visitantes se sentirán frustrados, estresados y asustados. Esto a menudo se manifiesta como 'rabia' hacia el personal, solo hay que mantenerse empático frente a este tipo de respuestas emocionales.

- Aquí en Hong Kong, si un comensal da positivo, se debe estar preparado para tener muy poca información que compartir debido a la naturaleza confidencial de esta. Es poco probable que consiga la fecha y la hora exactas de la visita.
- Cuando fuimos informados que un cliente de uno de nuestros restaurantes había dado positivo, además de las comunicaciones externas que hicimos (ver abajo para la plantilla), nos acercamos a cada comensal individualmente. No se debe olvidar avisar a los clientes de las próximas reservas que no pueden ser alojados, y proporcionarles alternativas si es posible.
- Asegurarse de tener a mano a los miembros del equipo para responder a todas las llamadas y correos electrónicos (habrá muchos) en tiempo real, incluso cuando estés cerrado. Redirige los teléfonos si es necesario.
- Recuerden que como grupo de restaurantes no estamos calificados para dar consejo médico o asesorar a los clientes sobre los siguientes pasos a seguir. Diríjalos siempre al sitio web del gobierno correspondiente para obtener más asesoramiento y protocolo



## RELACIÓN CON LOS CLIENTES

---

- *Tratar con los clientes recuperados: Hay que reconocer que su equipo puede estar tan nervioso por el virus como los comensales y tener sentimientos encontrados sobre la bienvenida a los visitantes recuperados. La incertidumbre en torno a la reinfección y la inmunidad hacen difícil abrazarlos completamente, por lo que estamos ejerciendo una precaución extrema y hemos llegado a las personas que sabemos que han estado enfermos para hablarles con franqueza sobre cómo se sienten y sobre cómo nos sentimos al darles la bienvenida de nuevo. Intentamos hacer esto con honestidad y humildad, haciéndoles saber que los echamos de menos, pero que necesitamos más tiempo para que la ciencia nos dé más claridad sobre la situación. Por supuesto, todavía podemos entregarles sus platos.*

*Obviamente, cuando se trata de este tipo de información extremadamente sensible de los invitados no debe ser compartida con los miembros de otros equipos de trabajo.*

*Actualización del 28 de Abril*

- *Usar máscaras, aunque es esencial, significa que es más difícil entender a los invitados y que ellos nos entiendan a nosotros. Mantener un lenguaje corporal positivo (siempre una parte de nuestro entrenamiento de anfitrión) es esencial. En los restaurantes donde el puesto de anfitrión está a distancia de la entrada, una sonrisa ya no es suficiente así que intentamos saludar a nuestros clientes con un leve movimiento de manos. Y por supuesto, todos necesitamos hablar más despacio y más alto. Es increíble lo mucho que leemos los labios inconscientemente cuando la música está un poco alta o tenemos acentos que los visitantes no están acostumbrados a escuchar (y viceversa).*
- *Hemos actualizado la copia que enviamos de nuestros correos de confirmación, la cual informa sobre todos los protocolos que los clientes tendrán que seguir antes de entrar en nuestros restaurantes. Es igual que el formulario de declaración de salud, así que no hay sorpresas para los visitantes en la puerta. También les damos más o menos el mismo discurso por teléfono cuando llaman para hacer una reserva o cuando tenemos que hacer un seguimiento para confirmar las reservas. Les decimos que tendrán que firmar un formulario, les informamos sobre los controles de temperatura y les recordamos que, si alguien del grupo ha estado fuera de Hong Kong en los últimos 14 días, les pedimos amablemente que se abstengan de cenar con nosotros en este momento. Sabemos que es repetitivo, pero de nuevo, sólo queremos establecer expectativas.*

*Actualización del 5 de Mayo*



## COMUNICACIONES EXTERNAS

---

- Prepare plantillas de comunicaciones para varios escenarios que pueda adaptar rápidamente y usar en todas las plataformas (ver abajo para muestras).
- Si se encuentra en una situación en la que alguien en su local tiene COVID-19, comuníquese bastante con el público. Es mejor bombardearlos con actualizaciones y compartir la información que tienen en todas sus plataformas que aparentar estar escondiendo algo.
- Si tiene alguna respuesta negativa a sus comunicaciones en plataformas públicas, no las borre. En una crisis, la gente quiere toda la información y cualquier tipo de censura es muy molesta. Si es válido, quítelo de la red. Si es una especie de troleo, ignórelo.
- Determine su estrategia de medios de comunicación. Preferimos que las buenas noticias lleguen a nuestros clientes desde la prensa, pero las malas noticias deben venir de nosotros. Somos afortunados de tener una gran base de datos y un buen compromiso en nuestros medios sociales, así que no sentimos la necesidad de enviar un comunicado de prensa sobre el cierre temporal de nuestro restaurante (si todo el mundo ya lo sabe, entonces no es de interés periodístico). Pero prepárese para hacer declaraciones a los medios, especialmente si sus representantes de prensa están enfocados a las operaciones, lo más probable es que estén demasiado ocupados manejando la crisis como para charlar con los periodistas. Pero “se negó a comentar” o “no ha respondido” también puede leerse como si estuviera ocultando algo, así que prepárese para responder a las preguntas de la prensa con al menos una línea.

Útil: Sé sensible al estado de ánimo de la ciudad. Si sus restaurantes están abiertos, miren cuidadosamente todas las comunicaciones que están poniendo. Revisar tres veces todo lo que pasa en las redes; las leyendas que eran inofensivas hace unos meses (por ejemplo, ¿Qué tan bien se ve este <plato>? ¡¿qué estas esperando?!) son de repente un campo minado.



# COMUNICACIONES EXTERNAS

## EJEMPLOS DE PLANTILLAS PARA COMUNICADOS

### UN CLIENTE QUE NOS VISITÓ QUE TIENE COVID-19:

*En estos tiempos difíciles, creemos que la transparencia completa es el único camino para seguir y necesitamos compartir que el Departamento de Salud nos ha informado que un cliente que visitó <nombre del restaurante> ha dado positivo en COVID-19. Nuestro equipo de relaciones públicas está llegando a todos los que han cenado con nosotros en los últimos días para hacerles saber que pueden haber estado expuestos.*

*Debido a la cantidad de cuidados a tener, <nombre del restaurante> permanecerá cerrado hasta nuevo aviso y será sanitizado industrialmente, mientras que todos los miembros del equipo se autoaislarán. Pedimos disculpas a todos los que tenían reservas próximas por las molestias, y esperamos darles la bienvenida cuando creamos que es seguro hacerlo.*

### UN MIEMBRO DEL EQUIPO DA POSITIVO EN COVID-19:

*Nos duele anunciar que un miembro del equipo de <nombre del restaurante> ha dado positivo en COVID-19. Mientras que ahora mismo no sabemos con certeza cuándo se infectó, nuestro equipo de relaciones públicas está llegando a todas las personas que han cenado con nosotros en los últimos 14 días para hacerles saber que pueden haber entrado en contacto con esta "función de trabajo". El restaurante está cerrado indefinidamente para una profunda higienización y todo el equipo está en autoaislamiento y siendo testeado. Por el momento, ningún otro miembro del equipo está experimentando síntomas, pero tan pronto como tengamos más información, la compartiremos por este medio.*

*Mientras tanto, si tiene alguna pregunta, por favor contáctenos por medio de email y haremos lo posible por responderla. Nuestros pensamientos están con nuestro compañero de equipo que actualmente recibe atención por parte de los increíbles trabajadores de la salud que nuestra ciudad es tan afortunada de tener. Deseamos a todos los que se han visto directamente afectados por este devastador virus una pronta recuperación y esperamos que sean tiempos más felices para todos.*

---



# COMUNICACIÓN INTERNA

---

Al igual que con las comunicaciones externas, se deben mantener las líneas de comunicación abiertas y transparentes, todos temen lo desconocido y hay muchas cosas que desconocemos en este momento, por lo que compartir la información es crucial. Siempre que sea posible, haz que tus mensajes internos salgan antes que los externos. Nunca es preferible que los clientes tengan más información que los miembros de su equipo.

- Haga lo que sea necesario para que su equipo entienda que no hay vergüenza en torno a COVID-19 y que nunca serán penalizados por comunicarse con usted. Ejemplo de los mensajes que enviamos:

*En este momento debemos hacer énfasis en lo importante que es mantenernos actualizados sobre cualquier tema que tenga que ver con el virus y que esté sucediendo en su vida personal:*

- *Alguien en su edificio de apartamentos dio positivo. Háganoslo saber.*
- *Alguien con quien vivas puede haber estado expuesto en su lugar de trabajo, háznoslo saber.*
- *Usted o su pareja experimentan incluso síntomas leves, háganoslo saber.*

Nunca nos molestaremos si se comunica con nosotros. No hay ningún estigma en torno a tener este virus, no daremos a conocer su identidad al resto del equipo, pero necesitamos ser capaces de conseguir que usted y sus colegas inmediatos sean testeados y puedan recibir la ayuda que necesitan.

- Aunque estamos haciendo todo lo posible para evitar los despidos, hemos tenido que implementar algunas licencias no remuneradas y recortes salariales. Como no sabemos si/cuando el negocio volverá, creamos un documento que recuerda a nuestros equipos a) la importancia de cuidar su salud, y b) la importancia de la gestión de sus finanzas. Si hay miembros del equipo que pueden tener dificultades con el idioma local, compruébelo y vea si necesitan ayuda para negociar reducciones de alquiler con sus propietarios o para rellenar los formularios de ayuda del gobierno, etc.



## COMUNICACIÓN INTERNA

---

- Conseguir un compromiso total del equipo en torno a todos los protocolos de higiene y salud. Creamos señalización para las áreas de la parte trasera de todos los restaurantes para recordárselo a todos diariamente.
- Si tienes la oportunidad, intenta tener algunos gestos para levantar la moral. Logramos conseguir con un proveedor un gran lote de naranjas, así que estamos haciendo zumos de jugo para reforzar el sistema inmune de los equipos y actualmente estamos en etapa de planificación de nuestras primeras Olimpiadas de Distanciamiento Social de las 'Ovejas Negras'
- *No asuma que su equipo está viendo las mismas fuentes de noticias y tiene la misma información que usted. Intente acabar con cualquier rumor o información errónea sobre el virus, hay un montón ahí fuera.*

Actualización del 5 de Mayo



---

# EL CAMINO POR RECORRER

---

Es importante mantenerse optimistas, pero también realistas sobre el futuro. Va a pasar mucho tiempo antes que el panorama para los restaurantes se vea como antes.

La adaptación siempre ha sido la clave de la supervivencia y si eres una organización pequeña esto es más fácil para ti, así que maximiza tus fortalezas. Lo que te falta en recursos lo puedes compensar con agilidad. Si eres más grande y usualmente tienes muchas capas de aprobación para impulsar las decisiones, considera incluso una reestructuración temporal que te permita ser rápido y usar tus recursos para ser creativo.

En la adversidad siempre hay oportunidad de aprender, de crecer y de hacer las cosas de manera diferente. Aquí en Hong Kong, sabemos que el escenario de las cenas se verá muy diferente cuando el polvo se asiente. Desde el verano pasado, miles de restaurantes ya han cerrado permanentemente.

Si logramos superar esto (y lo haremos), seguramente habrá menos competencia en el mercado, nuestros clientes también tendrán menos dinero prescindible. Tenemos que considerar cómo será la “nueva normalidad” y cómo podemos atender mejor a esta nueva oleada de comensales.

Les deseamos a todos ustedes en la industria buena suerte y buena salud y si hay algo que quieran preguntarnos, por favor, extiendan la mano y haremos todo lo posible por ayudar.

---

# APÉNDICE

---

## FORMULARIO DE DECLARACION DE SALUD

<NOMBRE DEL RESTAURANTE>

<FECHA DE HOY>

### FORMULARIO DE DECLARACIÓN DE SALUD

Por medio de la presente certifico, represento y garantizo lo siguiente:

Dentro de los catorce (14) días inmediatamente anteriores a la fecha de este formulario de declaración de salud **NO HE:**

- Dado positivo o presuntamente positivo en Coronavirus o sido identificado como un portador potencial del virus COVID-19 o una enfermedad contagiosa similar.
- Experimentado ningún síntoma comúnmente asociado con el Coronavirus
- Estado fuera de Hong Kong.
- Estado en contacto directo o en las inmediaciones de cualquier persona que supiera y/o sepa que es portadora del Coronavirus o haya viajado fuera de Hong Kong en los últimos catorce (14) días.

NOMBRE	TELÉFONO	E-MAIL	FIRMA

# APÉNDICE

## DATOS UTILES PAGINA 1



### DATOS ÚTILES

Familia de la <restaurant>

Los próximos meses van a ser difíciles. Hemos elaborado un documento rápido sobre consejos y trucos para sobrellevar esta difícil situación en la que nos encontramos.

Necesitamos cuidarnos entre todos, no sólo física y mentalmente sino también financieramente.

#### SALUD E HIGIENE PERSONAL:

- Descansar y recuperarse: descansen lo que más puedan, aspiren a dormir por lo menos ocho horas cada noche. Como les hemos pedido a todos que pasen del trabajo a la casa solamente, esperamos que esto les permita tener más tiempo para descansar.
- Añadir vitaminas C y D a su dieta. Los suplementos se pueden encontrar fácilmente en las farmacias locales, así como en las frutas y verduras frescas.
- Comer alimentos saludables que nutran su cuerpo, cualquier alimento alto en antioxidantes, potenciadores del Sistema inmune y antiinflamatorios son útiles. Manténganse alejados de los procesados siempre que sea posible.
- Beber mucha agua, ya que la hidratación es la clave. Evite las bebidas azucaradas.
- Mantenerse activo. Incorpore el ejercicio diario, aunque sólo sean 20 minutos, para mantener su salud física y su fuerza, estimular el Sistema inmune y mantener la salud mental. Si le funciona, intente meditar o simplemente tómese cinco minutos para respirar y reenfocarse.
- Intentar evitar el alcohol ya que debilita el Sistema inmune.
- Es un buen momento para dejar de fumar, ya que este sólo empeorará los síntomas.
- Lleve un desinfectante de manos en todo momento y limpie cualquier superficie compartida antes de usarla.
- Use toallitas desinfectantes para desinfectar su teléfono y su computadora regularmente.
- Usar mascarilla cuando esté en público. Hazlo por ti y por los que te rodean.
- Evitar los lugares públicos llenos de gente, especialmente clínicas y hospitales (lugares con más gérmenes). El distanciamiento social está aquí para quedarse.
- Es importante mantener cierta distancia entre usted y los demás (2 metros).
- Puede obtener actualizaciones útiles en el número WhatsApp de la Organización Mundial de la Salud enviando un mensaje de texto a "HI to 0041 798 931 892".
- Mantenga las conexiones con sus amigos y familiares, incluso si es a través de plataformas digitales. Si se siente abrumado o ansioso, llame a alguien. Recuerda que no estás solo en esto.
- Lávese las manos frecuentemente con agua y jabón líquido y frótelas durante al menos 20 segundos. Asegúrate de tener todos los espacios entre los dedos y en la parte superior de las manos.
- Cumpla con las normas de seguridad e higiene de los alimentos y evite consumir productos crudos o poco cocinados.

# APÉNDICE

## DATOS UTILES PAGINA 2



### DATOS ÚTILES

#### HOGAR:

- Sanitizar bien sus zapatos antes de entrar en la casa.
- Realizar una limpieza y desinfección regular de la casa.
- Dejar correr el agua en los desagües regularmente para mantener su limpieza y funcionamiento.
- Abrir puertas y ventanas para mantener su casa ventilada.
- Después de usar el inodoro, baje la tapa antes de tirar de la cadena para evitar la propagación de gérmenes.

#### FINANZAS:

- Intente Negociar un descuento en el alquiler con el dueño; un buen punto de partida podría ser pedir un 20% de reducción en el alquiler para los próximos seis meses.
- Haga uso de los subsidios del gobierno: \$10.000 para los residentes y \$3.500 para cada niño en la escuela es lo que ofrece actualmente el gobierno de la HKSAR.
- Revise sus gastos y elimine todos los costos no esenciales que pueda.
- Haga una lista de los gastos absolutamente esenciales como servicios públicos, comida, alquiler, medicamentos, matrícula, transporte al trabajo y pagos de préstamos para que siempre sepa el número que necesita para sobrevivir.
- Sea disciplinado financieramente; cree un rastreador de gastos y empiece a anotar cada gasto que tenga. Utilizar portales online como Facebook. Carrusel y AstaXPAT para vender artículos no usados/no deseados.
- Si tiene hipotecas, préstamos estudiantiles o personales, contáctese con sus prestamistas y pregunte por los programas de ayuda, ya que los bancos han puesto en marcha diferentes planes de ayuda.
- Ponga en pausa las membresías de los gimnasios, cancelarlas es más difícil pero la mayoría de los clubes permiten aplazarlas. Utilizar tutoriales en línea o salir a correr pueden ser una opción.

Si tienes alguna pregunta, contactarse con Akbar, Dec, Marc, Jon, Tony, Aslm, Chris.  
Estamos todos juntos en esto.

---

# APÉNDICE

---

## REFERENCIAS ÚTILES

[McKinsey & Company: Delivering When It Matters: Quick-Service Restaurants in Coronavirus Times](#)

[The New York Times: How Coronavirus Infected Some, but Not All, in a Restaurant](#)

[CatchOn: Can The Restaurant Industry Survive Covid-19](#)

[The Daily: Coronavirus Coverage by The Daily & Donald G. McNeil Jr. of The New York Times](#)

[Foodbeast: The Disgusting Truth About Wearing Gloves While Handling Food](#)

[CDC: COVID-19 Outbreak Associated with Air Conditioning in Restaurant, Guangzhou, China, 2020](#)

[Nielsen Hong Kong: What's Next After the COVID-19 Pandemic?](#)

[Business Insider: 3 Crucial Mistakes to Avoid if You're Wearing a Face Mask to Stop the Coronavirus](#)

[Medium: Belgian-Dutch Study: Why in Times of COVID-19 You Should Not Walk/Run/Bike Close Behind Each Other](#)

[BBC News: Coronavirus: How Can I Shop or Get Deliveries and Takeaways Safely?](#)