



Corona-Exit: Anforderungen an Hygiene und Kundenmanagement

Description

Corona-Exit: Anforderungen an Hygiene und Kundenmanagement

In einer Telefonschaltkonferenz haben sich die Bundeskanzlerin und die Regierungschefs der Länder am 15. April auf erste Schritte zur Lockerung der bisherigen Beschränkungen zur Eindämmung der Corona-Pandemie verständigt, Thüringen weicht hierbei terminlich etwas ab.

Ab Freitag, den 24. April, dürfen folgende Geschäfte zusätzlich wieder öffnen:

- Alle Geschäfte bis zu 800 qm Verkaufsfläche,
- unabhängig von der Verkaufsfläche Kfz-Händler, Fahrradhändler, Buchhandlungen.
Die Betriebe haben dabei Auflagen zur Hygiene, zur Steuerung des Zutritts und zur Vermeidung von Warteschlangen zu erfüllen.

Seit der Ankündigung auf Lockerung für den Einzelhandel erreichen den Gewerbeverein Gotha e. V. zahlreiche Anfragen, welche Auflagen und Empfehlungen zu beachten sind. – Die Anfragen nach Konkretisierung laufen unsererseits weiter, hier einige **Information der IHK Hannover**, sowie der **Berufsgenossenschaft Handel und Warenlogistik Körperschaft des öffentlichen Rechts** .

Wie aber können diese Regelungen für ein Hygiene- und Kundensteuerungsmanagement aussehen?

Klar und eindeutig sind bislang nur die folgenden Regelungen, wie sie im § 8 der aktuell geltenden Verordnung des Niedersächsischen Gesundheitsministeriums vom 7. April enthalten sind:

- Es ist ein Mindestabstand von 1,5 Metern zwischen den Kundinnen und Kunden sicherzustellen.
- Es ist sicherzustellen, dass sich nur so viele Kundinnen und Kunden in den Verkaufsräumen befinden, dass durchschnittlich 10 Quadratmeter Verkaufsfläche je anwesende Person gewährleistet sind. Dabei richtet sich die Berechnung der Verkaufsfläche nach der Baunutzungsverordnung.

Darüber hinaus sind in Eigenverantwortung weitere sinnvolle Regelungen aufzustellen und Vorkehrungen zu treffen. Diese Regelungen könnten wie folgt aussehen und sollten dabei jeweils individuell den eigenen betrieblichen Anforderungen und Betriebsabläufen angepasst werden, als oberstes Ziel dem Schutz von Mitarbeitern und Kunden dienen und geeignet sein, die Anforderungen des Ordnungsgebers erfüllen:

- Nach Möglichkeit nur 1:1 Kontakt herstellen.
- Falls Lieferung/Abholung/Dienstleistung zulässig: Auch hier sollten nicht mehr als 2 Personen (1 Mitarbeiter/1 Kunde) aufeinandertreffen.
- Der Mindestabstand von 1,5 Metern von Mensch zu Mensch ist in jeder Situation zu wahren. Dies bedeutet, ein Mitarbeiter darf beispielsweise auch nicht beim Einladen der Ware helfen.
- Es dürfen weder im geöffneten Geschäft noch beim Abholen (z. B. von gastronomischen Speisen) Warteschlangen entstehen. Zwischen Wartenden sind die Mindestabstände durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen.
- In sensiblen Wartebereichen vor Kassen, Regalen sollten prägnant 1,5 m-Abstandslinien bzw. -bereiche auf dem Fußboden abgeklebt werden.
- Auch Mitarbeiter müssen entsprechende Abstände zueinander einhalten.
- Der maximale Personalbesatz im Geschäft kann – wie in den Märkten – über die Bereitstellung einer maximalen Anzahl von Einkaufswagen (oder ggf. Einkaufskörben) verbunden mit der Pflicht für jeden Kunden, nur mit Einkaufswagen/Einkaufskörben den Markt zu betreten, gesteuert

werden. Dort, wo es keine Einkaufswagen gibt, kann die Steuerung mit der Bekanntgabe der max. Anzahl von gleichzeitig im Geschäft anwesenden Kunden am Eingang und der Kontrolle durch eigenes Personal erfolgen.

- Wie in Supermärkten erprobt, sollten da, wo möglich, Kassenplätze mit Acrylglasplatten oder mit durchsichtigen Folien eingehaust werden.
- Das Personal sollte Einweghandschuhe tragen und in regelmäßigen Abständen wechseln. Zu empfehlen ist auch das Tragen von Mundschutz. Ggf. kann auch für Kunden Mundschutz zur Verfügung gestellt werden.
- Gebrauch/Bereitstellung von Desinfektionsmitteln für die regelmäßige Reinigung von Flächen (z. B. auch Griffen von Einkaufswagen und Einkaufskörben), an denen häufiger Kundenkontakt entsteht bzw. entstehen kann.
- Weitere personen-, laden- und warenbezogene Hygienemaßnahmen sollten dem Personal und den Kunden klar kommuniziert werden. So sollten Hygieneregeln und -maßnahmen am Eingang klar und deutlich lesbar (je nach Struktur der Kundschaft ggf. auch mehrsprachig) angebracht werden.
- Nach Möglichkeit kontaktlose Bezahlung via Mobile Payment, NFC oder sonstige Technologie ermöglichen.
- Bei Lieferung die Bezahlung möglichst vorab durchführen lassen (z. B. Überweisung, PayPal, Kreditkarte).

Auf einzelne dieser Maßnahmen, die teilweise in regionalen Allgemeinverfügungen verbindlich geregelt sind, hat die IHK [HIER](#) hingewiesen.

Hinweis: Laut Beschluss der Telefonkonferenz vom 15. April muss jedes Unternehmen in Deutschland auch auf Grundlage einer angepassten Gefährdungsbeurteilung sowie betrieblichen Pandemieplanung ein Hygienekonzept umsetzen. Ziel ist u. a., nicht erforderliche Kontakte in der Belegschaft und mit Kunden zu vermeiden, allgemeine Hygienemaßnahmen umzusetzen und die Infektionsrisiken bei erforderlichen Kontakten durch besondere Hygiene- und Schutzmaßnahmen zu minimieren.

QUELLE: <https://www.hannover.ihk.de/ihk-themen/handel/betrieb1/hygiene.html>

Dokumenten-Nr.: 042081258 – Letzte Änderung: 17.04.2020

FAQ – Coronavirus: Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten für den Handel und die Warenlogistik

Zu den folgenden Fragen aus unseren Mitgliedsbetrieben antworten wir wie folgt

Vorbemerkung:

Unter Berücksichtigung der vom Robert Koch-Institut (RKI) und der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) veröffentlichten Hygienemaßnahmen und Verhaltensempfehlungen (www.infektionsschutz.de/coronavirus/) werden hier Hinweise zu Maßnahmen zur Unterbrechung der Covid-2019-Infektionskette gegeben. In der Regel sind es einfache Maßnahmen der Hygiene und des Verhaltens sowie entsprechender Schutzausrüstung, wie sie auch sonst im Rahmen der Vorbeugung von Infektionskrankheiten üblich sind. Wesentlich ist, dass sie konsequent von jedem/jeder Einzelnen beachtet und umgesetzt werden.

Die hier aufgeführten Maßnahmen sind nicht abschließend und können durch weitere ergänzt werden.

Wir haben für Sie, die wichtigsten -> [Fragen und Antworten](#) für die Branchen des Handels und der Warenlogistik zusammengestellt

QUELLE: <https://www.bghw.de/die-bghw/faq/faqs-rund-um-corona>

Aushänge für den Handel zum Download

- [Aushänge für den Handel auf Deutsch](#)
- [Aushänge für den Handel auf Türkisch](#)
- [Aushänge für den Handel auf Englisch](#)

Date

09.05.2025

Date Created

18.04.2020