



Consideraciones Operativas para la Reapertura de los Centros



Consideraciones Operativas para la Reapertura de los Centros

El negocio del entretenimiento de Bolos ha sido siempre una actividad social. Sin embargo, la actual pandemia global está cambiando al mundo alrededor de nuestra industria y a nosotros mismos. Esto nos motiva a reevaluar nuestras prácticas operativas y evolucionar para satisfacer las necesidades cambiantes de nuestros clientes. Ahora más que nunca, los clientes dentro de los establecimientos de entretenimiento van a estar preocupados acerca del nivel de limpieza, su seguridad y confort total. Abajo las sugerencias que un centro debería considerar al reabrir las puertas al público.

Procedimientos de Limpieza Diaria y Sanitización del Centro

En los siguientes meses, la limpieza en tu centro va a ser de vital importancia. Los Clientes hallarán confianza y tranquilidad sabiendo que tu negocio se asegura que el establecimiento esta tan limpio cómo es posible por la seguridad de los empleados y los clientes. Abajo encontraras prácticas de limpieza sugeridas para áreas específicas que usualmente se encuentran en un centro de entretenimiento. Podrás utilizar las recomendaciones individualmente o combinarlas cuando sea requerido:

QubicaAMF Worldwide ha desarrollado unas sugerencias y mejores prácticas basadas en investigaciones realizadas con recursos de la industria y de experiencia operativa en operación de boliches de primera mano. Cada Negocio deberá seguir las guías y regulaciones individuales de sus Gobiernos locales.

Áreas Públicas en el Centro

- Limpieza continua en todo el centro- Asientos de jugadores, bolas de casa y zapatos de renta racks de bolas y tapas de retorno, lockers, máquinas dispensadoras de dinero, Quioscos, Mostradores, puertas, manijas , etc.
 - Limpiar el equipo después de cada uso y bajo un calendario con horarios específicos durante todo el día
 - Identificar el equipo recién limpiado con letreros para la protección del cliente
- Consolas de anotación
 - Limpieza continua antes/después de cada uso
 - Regalar a cada usuario una pluma de monitor(stylus) para su utilización
 - Utilice las consolas de anotación (SuperTouch) para promociones y publicidad exclusivamente – configure la pista desde la recepción al momento del cobro como medida de mejora del servicio al cliente



- Bolas de Casa y Zapatos de Renta
 - Sanitizar Bolas de casa y Zapatos de renta adecuadamente después de cada uso y al cierre del día
 - Identificar el equipo limpio con letreros para la protección del cliente
 - Después de la sanitización del equipo, poner el desperdicio en bolsas auto-sellables para la protección del cliente, con mensaje del sanitizado.
 - Utilizar el Sistema de “smart ball” para la correcta elección de la bola, eliminando la posibilidad de que el cliente entre en contacto con el equipo antes de ir a la pista.
- Sanitarios
 - Publicar la hoja de revisión visible a todos los clientes
 - De ser posible, mantener las puertas de los baños abiertas para evitar el tocar las puertas
- Terminales de tarjeta de crédito
 - Utilizar una cubierta protectora que sea reemplazada después de cada uso
 - Utilizar pluma de pantalla para cada operación, ofrecer una opción desechable o limpiar después de cada uso
 - Ofrecer pagos por anticipado – Da la oportunidad de obtener información de cliente, además de abonar a los estándares de limpieza
- Estaciones de sanitización para clientes
 - Colocar dispensadores de toallitas húmedas y/o dispensadores de gel sanitizante de manos a través de todo el centro
- Empleados dedicados a limpiar continuamente durante todo el día – la visualización contribuye a la confianza del cliente
 - Considere otorgar uniforme especial a estos empleados para ser identificados
- Considere contratar a una compañía para dar una limpieza profunda y sanitización al centro previo a la reapertura al público general.
- Adicionalmente, si requiere más apoyo, hay compañías que quizás se puedan contratar para que entrenen a tus empleados en las formas correctas de realizar la limpieza, sanitización y llevar los reportes.

Áreas de empleados y prácticas laborales para empleados

- Desarrolle los requerimientos de higiene personal para sus empleados
- Solicite a los empleados que reporten sus propios síntomas respecto a COVID-19
- Considere realizar revisión de temperatura corporal al inicio de cada turno
- Proporcione o sugiera a los empleados el uso de mascarillas mientras se encuentren trabajando en el establecimiento



- Considere las recomendaciones de las autoridades de salud al tomar la decisión de que utilicen las mascarillas, ya sea obligatorio o voluntariamente
- Sugiera las mejores prácticas y provea los recursos para que se mantengan saludables fuera del trabajo
- Proporcione un kit de limpieza a cada empleado durante el trabajo, incluido desinfectante/sanitizante, toalla, pluma de pantalla para utilizar en los monitores touchscreen, etc.
- Cree lineamientos e instrucciones par mantener los registros de limpieza y sanitización
- Asegúrese que las áreas de empleados mantengan los mismos estándares de sanitización que el resto del establecimiento
- Áreas de empleados a considerar – salas de descanso, monitores táctiles, ratones, teclados, teléfonos y equipo de voice, manijas , reloj checador , etc.

Consideraciones de Sana Distancia

Aún bajo el más riguroso y estricto régimen de limpieza, la forma en que los clientes van a interactuar tanto con tu staff como entre ellos mismos va a ser distinta a como era antes. Cuando reabras, sugerimos mantener las prácticas de Sana Distancia en el interior del establecimiento. Considera lo siguiente:

- Calcomanías para el piso para conservar la separación en la recepción, mostradores de redención, cafetería, etc.
- Limitar y monitorear el número de personas que estén en los sanitarios al mismo tiempo
- Utilizar una pista si y otra no, o un par de pistas sí y otro par de pistas no
- Limitar el número de jugadores por pista
- Reservaciones en línea o llamadas telefónicas para reservar durante la fase inicial de operación
 - Programar la pista(s) previo a que los clientes lleguen para evitar lo mas posible contacto con el personal en la recepción.
- Asignar empleados a áreas de atención dedicadas para evitar contacto con otros empleados (Mostradores, recepción, Máquinas, etc.)
- Utilizar los monitores de anotación en pistas que no estén en uso para informar y recordar continuamente sobre prácticas de sana distancia
- Cintillo de mensajes se puede utilizar en las pistas en uso para recordar sobre las medidas de sana distancia, etc.
- Ofrecer mascarillas u otros equipos de protección personal (EPP) de ser posible o preferible

Atendiendo a los Clientes

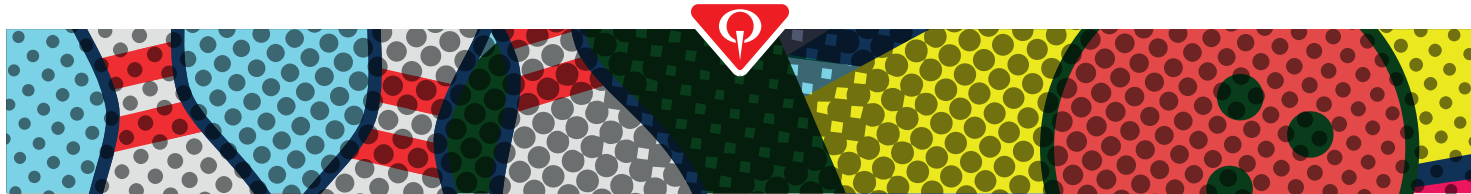
Con el cambio de comportamiento de los clientes, la reapertura de tu centro proporciona la oportunidad de restablecer tu marca en tu comunidad. Generar confianza, empatía y comprensión hoy en día, resultará en unas relaciones de toda la vida las cuales beneficiarán a tu negocio en el largo plazo. Cuando reabras, transforma tu bolera en bolera de entretenimiento para ofrecer un



nuevo nivel de experiencia a los clientes que satisfaga las expectativas de seguridad y brindando ¡diversión!

Considera las siguientes recomendaciones en tus procedimientos de operación:

- Uso de barreras protectoras en las áreas de servicio y otros puntos de interacción con clientes – estas ubicaciones pueden ser, recepción, mostrador de redención, mostrador de cafetería, etc.
- Configuración completa de la pista(s) desde la apertura en la recepción, evitando así el uso de la consola de anotación
 - Cuando llegue el cliente te da la oportunidad de ofrecer el Paquete/opción que se adapte a su necesidad
- Limitar el número de jugadores por pista/par de pistas – basado en las guías y regulaciones locales
- Reservaciones vía Web o telefónicas previas a la llegada al centro.
 - Permite la recopilación de datos del cliente, mejor servicio al cliente, mejor manejo de las pistas y tiempo para la limpieza entre los nuevos clientes
- Al momento del Check-in, dar al cliente una tarjeta (papel o digital) en la que proporcionen los nombres de los jugadores, talla de zapato, peso y tamaño de agujeros de la bola, qué ambiente y juegos en monitores y si quieren los Bumpers.
 - Esto se puede hacer cuando el cliente llegue al centro, cuando el cliente haga la reserva en línea, o en la llamada para reservar
- En el momento del Check-in, la información del cliente se ingresa a la pista, utilizando la tableta (QPAD, Etc.) para reducir la necesidad de los clientes de acercarse a la recepción o tocar las consolas
- Utilice una sola entrada y salida del centro
 - Asigne a un empleado para recibir a los clientes y realizar la limpieza de la puerta y manijas entre cada cliente.
 - Entregue información acerca de las ofertas y las iniciativas de seguridad desde la reapertura
 - Los empleados pueden registrar el número de clientes dentro del establecimiento, para asegurar que el centro cumple con los lineamientos de los Gobiernos locales
- Consideraciones para entrega de bolas de casa y zapatos de renta
 - Considerar ofrecer cubiertas de zapatos
 - Instruir a los invitados a dejar sus bolas y zapatos utilizados en el retorno de bolas para que un empleado pueda recogerlos, limpiar y regresar a los rack de bolas y mostrador después de su uso.
 - Limpiar y entregar Bolas de casa y zapatos de renta a cada jugador al momento de pedir la pista.
 - Si tiene el Sistema “Smart ball”, incorpore el procedimiento de medición del tamaño de los agujeros en el momento del check-in para la selección de la bola.
 - Sanitizar la bola medidora después de cada uso
 - Incorporar el mensaje de selección de bola en el mensaje de confianza



Recursos de Soporte QubicaAMF

Tus Clientes y comunidades son lo que hacen del Boliche algo asombroso, nosotros queremos hacer nuestra parte para mantenerlos a ambos seguros durante estos tiempos inusuales y retadores. En respuesta, QubicaAMF ha replegado a todos sus expertos y recursos para hacer todo lo que podamos para ayudar a tu centro a sobrevivir a estos tiempos difíciles – y luego prosperar cuando reabran.

Nuestra organización completa a nivel mundial está enfocada en abordar tus necesidades y ayudarte a minimizar el impacto a tu negocio. Te invitamos a contactarnos con cualquier asistencia y mejorar nuestras herramientas de soporte en línea incluido el Portal de cliente y el eshop

Apreciamos de verdad su comprensión y estamos confiados que trabajando unidos superaremos el reto que tenemos- con buena salud y buen negocio



Acceder a los recursos de [Servicio y Apoyo de QubicaAMF](#)

Mientras algunos de los centros están desconectados, nuestra comunidad de bolos está conectada!, únete a nuestro Grupo de Facebook para ayudar #supportbowling y recibe contenido frecuente relativo a las mejores prácticas y sugerencias para los operadores y propietarios del momento



Únete a nuestro grupo de Facebook, [Beyond the Frame](#)

Ya sea que tu centro esté abierto o cerrado por el momento, el eShop está disponible 24/7 para poder complacer tus necesidades de partes de repuesto y productos. ¡Asegúrate que tu centro está listo hoy para prosperar al reabrir!



Has tus pedidos hoy en [eShop.qubicaamf.com](https://eshop.qubicaamf.com)

Sabemos que tu tiempo es valioso, y cuando requieres información, la necesitas ¡rápido! Revisa los más recientes boletines técnicos, ingresa hoy para todo el apoyo y los recursos en línea de QubicaAMF que desees.



Accede al [Portal de Asistencia técnica para clientes](#)