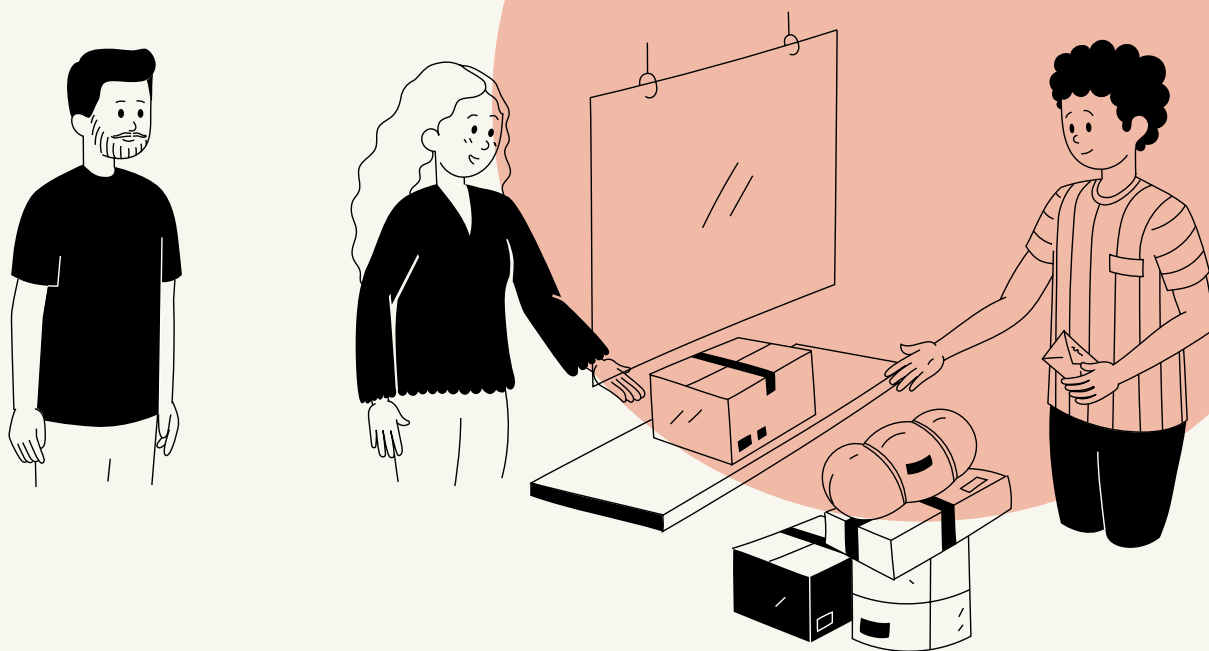


Välkommen  
in!



Svensk Handels rekommendationer

# Så här kan du tänka gällande paketutlämning under Black Week och julhandeln

SVENSK  
HANDEL

# Så här kan du tänka gällande paketutlämning under Black Week och julhandeln

I år möter vi köphelgerna under en pandemi, med andra ord en väldigt annorlunda situation som vi aldrig tidigare varit med om. Folkhälsomyndighetens allmänna råd avser både verksamheter och enskilda och så långt som möjligt uppmuntras vi att välja digitala alternativ. Flera prognoser visar att julhandeln i stor utsträckning kommer ske via e-handel och detta kommer såklart innebära ett extra tryck på utlämningsställena. Svensk Handel har därför sammanfattat viktiga åtgärder som du som handlare bör vidta och tänka på för att undvika trängsel i samband med paketutlämningen.

## Svensk Handels rekommendationer för att följa Folkhälsomyndighetens allmänna råd

### Undvik trängsel

I de allmänna råden från Folkhälsomyndigheten står det att åtgärder ska vidtas så att inte trängsel uppstår. Vid paketutlämningen finns det risker för att trängsel uppstår och det är därför särskilt viktigt att du som handlare vidtar lämpliga åtgärder.

- **Märk ut avstånd**

Avståndsmarkeringar i golvet har visat sig förändra kundernas beteende och att de flesta kunder respekterar dessa vid kassan och till provrummen. Använd därför avståndsmarkeringar på strategiska platser i butiken, t ex i kön till utlämningsstället och vid in- och utgångar.

- **Möblera om**

Se till att det går att hämta paketen utan att det uppstår trängsel i andra delar av butiken. Genom att flytta möbler och använda dina gångar samt markeringar kan du som handlare styra kön till paketutlämningen till en lämplig yta i butiksmiljön.

- **Flytta utlämningen om det krävs**

Om utlämningen idag är i en del av butiken där det lätt uppkommer trängsel bör du överväga om det går att ha utlämningen på andra ställen i lokalerna. Idag finns det möjligheter att flytta utlämningsställena med kort varsel tack vare nya tekniska lösningar. Prata med transportören och hitta praktiska lösningar och arbeta gemensamt för att sprida ut paketleveranserna.

- **Gör löpande bedömningar av om trängsel uppstått**

Utse ansvariga bland dina anställda som löpande ser till att trängsel inte uppstår vid paketutlämningen. Om det inte finns utrymme att utse särskilda anställda, exempelvis p.g.a. permitteringar) kan detta eventuellt göras med teknisk hjälp, t ex genom kamerabevakning. OBS! Innan ni använder bilder från kamerabevakning för denna typ av uppföljning behöver ni säkerställa att ändamålen för er kamerabevakning täcker uppföljningen ([vägledning finns på Svensk Handels webbplats](#)).

- **Tillämpa slussning vid paketutlämning**

Beroende på hur butiken och paketutlämningen är uppbyggd kan en lämplig åtgärd vara att förlägga kön utomhus. På så sätt slipper trängsel uppstå i inomhusmiljön. Kösystem kan upprättas genom signaler som talar om för kunden när det är dennes tur att komma in och hämta paketet. Alternativt kan du ha personal tillgänglig som styr köandet. Mer ingående information om slussning finns i Svensk Handels gemensamma riktlinje med anledning av covid-19. [Läs mer här](#).

## Informera kunder och personal

Även vid paketutlämning är viktigt att kunder och personal tar ansvar för att hålla avstånd. Svensk Handel tolkar Folkhälsomyndighetens allmänna råd som att du som handlare bör informera kunder om vi alla har ett ansvar att efterleva råden. Det är därför viktigt att informationsinsatser görs i anslutning till paketutlämningen. [Svensk Handel har tagit fram skylt- och informationsmaterial som finns tillgängligt för nedladdning och beställning här.](#)

- **Kommunicera med kunden – det är A och O**

Sätt upp information i anslutning till paketutlämningen som påminner kunden om att hålla avstånd. Detta bör göras både genom avståndsmarkeringar men även genom affischering och information framme vid utlämningen. Innan kunden når själva utlämningen bör information lämnas om att kunden ska ha sin fysiska eller digitala ID-handling, sin avi eller försändelse-ID redo.

- **Informera kunden redan vid utcheckningen på webbplatsen**

Som e-handlare har du möjlighet att redan vid onlineköpet påminna kunden om viktiga riktlinjer vid uthämtning av paketet. Som e-handlare kan det vara klokt att infoga en information om (1) vilka tider det inte är lämpligt att hämta ut paket (t ex tider på dygnet då det är mycket folk i butiken), (2) att kunden kan överväga hemleverans eller uthämtning via boxar om hen upplever oro och (3) att kunden inte ska besöka utlämningsstället om hen är sjuk eller har symptom.

- **Stötta personalen i kommunikationen**

I svåra och nya tider behöver du som handlare hjälpa och vägleda dina anställda i utmanande situationer. Svensk Handel har tagit fram ett informationsblad som innehåller ett talmanus i syfte att stötta de anställda i hur de kan bemöta kunder som varken håller avstånd eller respekterar de åtgärder som butiken satt upp. [Du hittar mer information om det här.](#)

- **Utöka frekvensen för utrop**

Det är viktigt att fortsätta uppmärksamma kunderna på reglerna i butiken och de allmänna råden. Vi behöver därför påminna kunderna om att hålla avstånd och att vi gemensamt måste agera för att minska smittspridningen. Detta gäller även vid paketutlämningen. Om det är möjligt bör därför utrop användas även vid paketutlämning för att påminna kunder om att (1) hålla avstånd, (2) stanna hemma om man är sjuk och (3) inte besöka butiken fler än nödvändigt, t ex hela familjer eller stora sällskap.

## Tips och goda exempel

Handlare runt i Sverige arbetar aktivt för att hitta lämpliga åtgärder för att undvika smittspridningen och det finns många kreativa lösningar som har vidtagits för att möta utmaningarna med denna. Nedan presenterar vi tips och goda exempel som är baserade på bidrag från medlemsföretag. Eftersom alla handelsföretag har olika förutsättningar är förslagen tänkta att användas som inspiration och tips vid bedömning av vilka åtgärder som kan implementeras.

- **Flytta ut paketutlämningen och flytta ut kön**

Ett uppreparande råd från Folkhälsomyndigheten har varit att umgås och ha aktiviteter utomhus. Detta har även handeln tagit till sig och inför kommande köphelger har vi sett exempel på när paketutlämningen har flyttats ut för att separera paketutlämningen från övrig handel. Om butiken tillåter det så är ett bra alternativ att ställa upp kön utomhus och exempelvis använda nummerlappar eller ett annat signalsystem som talar om för kunden när den kan komma in och hämta sitt paket. Idag finns det tekniska utrustningar som även gör det möjligt för handlaren att gå ut med paket till kunder som kanske inte har möjlighet att komma in i butiksmiljön.

Om du överväger att flytta ut din paketutlämning, t ex till en tillfällig lokal eller utomhuslokaler behöver du säkerställa att:

- Säkerhetsnivån för paketutlämningen upprätthålls
- Relevanta ansökningar har gjorts eller tillstånd har inhämtats, såsom bygglovsansökan, ansökan hos polis och kommunen eller tillstånd från din hyresvärd/fastighetsägare
- Reglerna om samlingar om högst 8 personer enligt de nya begränsningarna i ordningslagen.

- ***Informera kunden om möjligheterna att förbereda sig hemma vid returer***

Kunder som ska lämna in paket bör informeras om vilka steg som kunden kan förbereda hemma innan besöket på utlämningsstället, t ex möjligheten att köpa frakt online, packa sitt paket, kontrollera adresser m.m. Allt för att snabba på processen när de kommit till utlämningsstället i syfte att undvika trängsel.

Även inför besöket kan du som handlare påminna kunden om att (1) hålla avstånd, (2) stanna hemma om man är sjuk eller har symtom och (3) inte besöka paketinlämningen fler än nödvändigt, t ex hela familjer eller stora sällskap.

- ***Informera om möjligheten hämta ut paketet via annan person***

Många transportföretag erbjuder idag möjligheten att identifiera sig digitalt via bank-id och sedan dela en QR-kod eller streckkod med en anhörig, vän eller annat ombud som hämtar ut paketet för kundens räkning. Detta är en bra möjlighet för de personer som känner en oro över att själva behöva hämta ut sitt paket. Som en trygghetsåtgärd kan du som e-handlare informera om denna möjlighet när köpet genomförs.

- ***Signalera när det är fullt inne vid utlämningen***

Kunderna har ett ansvar att inte besöka utlämningsställen när det är trängsel. För att hjälpa kunderna att upptäcka trängsel kan du som handlare använda ljussättning då det är fullt i butiken. Vi har tagit del av exempel där handlare har monterat lampor som lyser rött då det riskerar att uppkomma trängsel varpå regeln "en ut och en in" gäller.

## **Svensk Handels samverkansinsatser med övriga aktörer för en smidig alternativ paketutlämning utan trängsel**

För att få hela kedjan att fungera behöver fler parter än handlarna ta ansvar. Svensk Handel har under de senaste veckorna haft en nära kontakt med transportörer och Fastighetsägarna för att möjliggöra en smittsäkrad paketutlämning. Vi håller löpande kontakt i frågor som uppstår och gör allt för att paketutlämningen ska fungera även i år. Nedan följer några av de initiativ vi har arbetat fram.

- ***Svensk Handel samverkar kring information i sms-aviseringen till kunder***

Tillsammans med några av transportföretagen har Svensk Handel diskuterat möjligheten att till konsumenten informera i sms-avin om att undvika besöka paketutlämningsställena vid de mest kritiska tiderna på dagen, det vill säga mellan kl. 15.00 – 18:00.

- ***Transportörernas initiativ och agerande för en minskad trängsel***

Transportörerna arbetar precis som handelsföretagen med många förebyggande åtgärder. Bland annat har de öppnat nya utlämningsställen och en beredskap för att öppna ytterligare finns. De arbetar också med att sprida ut paketleveranserna till olika ombud och över fler dagar. Vi har en löpande dialog med transportörerna och samverkar kring utlämningen för att hitta effektiva och trängselfria lösningar.

- ***Fastighetsägarna förbereder sina medlemmar på dialog med er***

En del köer och utlämningar innebär att trängsel riskerar att uppstå utanför butikens lokaler. Med anledning av detta har vi haft nära kontakter med Fastighetsägarna för att undanröja sådana problem. Fastighetsägarna har förberett sina medlemmar på att paketutlämningen kan bli en plats där extra information och samverkansinsatser behövs. Om du upplever en oro inför paketutlämningen, ta gärna en kontakt med din hyresvärd för att hitta lämpliga lösningar och åtgärder.

[svenskhandel.se/valkommen-in](https://svenskhandel.se/valkommen-in)