

## Exemple de communication

# FRICHTI

Chers Clients,

Beaucoup de choses circulent sur le Covid-19, des informations, mais aussi des rumeurs, et comme nous tous, vous vous posez des questions. Alors nous voulions simplement prendre le temps de partager avec vous les mesures que nous avons mises en place pour préserver votre santé et celle de nos équipes.

Voilà ce qui est d'ores-et-déjà en place :

- Notre cuisine dispose déjà d'un agrément sanitaire qui impose des règles d'hygiène très strictes (lavages des mains, charlottes, sur-chaussures, blouses...). Nous les avons renforcées, notamment en imposant un lavage des mains toutes les 30 minutes pour les équipes en cuisine.
- Nous avons implémenté sur tous nos sites les gestes barrières comme indiqué par le gouvernement, sensibilisé l'ensemble des collaborateurs et partenaires, même en dehors des horaires de travail (pas de poignée de main ou de bise, lavage des mains obligatoire) et distribué des gels hydroalcooliques.
- Nous avons aussi augmenté le nombre d'heures de ménage dans nos cuisines et sur tous nos sites, notamment pour désinfecter les poignées de porte.

Par ailleurs, vous et/ou votre livreur pourrez opter à partir du 17/03 pour une livraison « sans contact », afin de limiter les interactions et nous assurer que tout le monde reste à l'abri : vous, vos proches et nos livreurs. Ils laisseront simplement votre commande devant votre porte.

Enfin, loin de nous l'idée de minimiser l'importance de ces précautions, mais nous pouvons vous rassurer sur quelques points importants :

- D'après l'EFSA (European Food Safety Agency) le risque de transmission par la nourriture est faible - voire inexistant.
- Nos équipes sont mobilisées en continu pour maintenir « la boutique ouverte et les étagères remplies » et nous nous engageons à ne pas augmenter les prix.

Évidemment, nous suivons avec attention les nouvelles provenant du Ministère de la Santé et nous nous tenons prêts à nous adapter, pour vous et pour nos équipes. Et si jamais vous avez une question, les super agents de notre service client sont là pour vous répondre !

On vous souhaite un bon appétit (mais n'oubliez pas de vous laver les mains avant de passer à table).

Julia et Quentin,  
Co-Fondateurs de Frichti

-