

Best Practices for Business Owners During COVID-19

(Las mejores prácticas para los propietarios de negocios durante COVID-19)

It is important for our businesses to take the lead and show our community the best way to respond to COVID-19 by following guidelines from the Centers for Disease Control (CDC), state, and city.

Click a link to navigate in this document:

Haga clic en los enlace para navegar en este documento:

[OPEN BUSINESSES / NEGOCIOS ABIERTOS](#)

[CLOSED BUSINESSES / NEGOCIOS CERRADOS](#)

[PROPERTY OWNERS / DUEÑOS DE PROPIEDADES](#)

OPEN BUSINESS

Follow all CDC social distancing practices and cleaning & disinfecting [guidelines](#) related to COVID-19.

The Baltimore City Health Department and Liquor Board and STILL operating and inspecting businesses. Be sure you are continuing to follow all safety guidelines.

Inside your business

- You may need to **limit how many people can enter your business at a time**. The CDC recommends keeping at least six feet between each person. Many of our main street businesses are narrow - some are only 15 feet wide! Consider your store capacity; after you add in shelves and products, that doesn't leave much room to maintain the six foot rule.
- **Wear masks**. Important for all customers and employees. Provide masks for all employees. Keep a supply of disposable masks for customers if you can. For employees working 8-hour shifts, encourage them to change to a clean mask during the day.
- **Wash hands frequently**. Help build good hand washing habits by having employees wash hands every hour.
- Offer **hand sanitizer or disinfecting wipes to customers when they enter**.
- **Wipe all frequently touched surfaces regularly** (door handles, pens, counters).
- **Offer to "shop" for the customer** - so that only your employees are handling the products.

[CLICK HERE FOR SAFETY SUPPLY LIST](#) (including masks, hand sanitizer and more)

Outside your business

- **Post a sign** that announces your store policies about how many people are allowed inside, how to place an order, or limits on how many of certain products a customer can buy.
- Help people line up outside your store and keep a safe distance by **marking spots on the ground outside** (use chalk, tape, temporary paint, etc).
- **Let people in a few at a time** - have an employee let customers in and lock the doors behind them. Some customers may be annoyed, but most will adapt and be glad that your business is open.



Offer as much ordering & payment over the phone and online

- **Keep customers' interactions inside your store limited** (limit both what they are able to touch and how many people they interact with).
- **Offer curbside pick-up and/or delivery.**
- **Create a business card** to give to each in-person customer with your phone number and/or website to encourage them to place their orders in advance next time.

Online Form to Inquiry about Hand Sanitizer from Old Line Spirits

<http://www.oldlinespirits.com/sanitizer/>

CLOSED BUSINESSES

Some businesses still remain closed to the public. We understand this is a difficult time. Here are some ideas to help:

All closed businesses

- Be sure to **apply for funding** to help your businesses during this time. The Baltimore Development Corporation's [Baltimore Together](http://www.baltimoretogether.org) website is your best local resource.
- Use this time to **clean out old products and thoroughly clean your business** windows, interior, and exterior.
- **Create a new window display.** Consider adding positive messages to all those who still have to work (nurses, doctors, city work crews, etc).
- Update your web presence by **setting up a website, Google business page, Facebook business page.** You can keep your customers updated with closing information and advertise gift cards or online products.
- **Be sure your property is secure.** Reinforce windows and doors, if needed, and remove valuable items for the time being.

- **Check on your property a few times a week** (or have a reliable person check). You can simply drive by or check inside. If you have a neighboring business that is allowed to stay open, be sure you exchange phone numbers in case of an emergency.

Retail stores

- Temporary Retail Pick Up and Drop Off Zone by completing an application, which is available [HERE](#).
- If you are able, set up an **online shop**. You can hold large items for pick-up at a later date or mail items. You may not provide curbside pickup at this time.
- **Sell gift cards online** - Easter, Mother's Day and graduations are all just around the corner. You can mail them or provide an emailed gift card to redeem (be sure to keep a log of your records).

Offices and other services

- Set up **remote work procedures** for all employees by forwarding phone lines and adding files to a cloud-based storage (like Dropbox or Google Drive).
- Set up **conference call services** for clients and staff. There are many services - try Zoom, GoToMeeting, GoogleGroup, or even Facetime on your phone.
- For collecting paperwork or client signatures, enroll in a service like DocuSign.

PROPERTY OWNERS

Having trouble with a mortgage or loan payment due to COVID-19?

Call your bank as they may be able to:

1. Assist by waiving or refunding fees associated with deposit accounts or lending products, including credit card and mortgage.
2. Provide payment programs for consumer or business loan, credit card or mortgage payments.
3. Offer an emergency hardship loan or a small business term loan.

Speak with your tenants

- Consider adjusting payment amounts and/or schedules if you are able.
- Make sure they have links to supportive resources. Here are pages that are compiling relevant resources all in one place:
 1. [Baltimore Together](#)
 2. [Maryland Business Express](#)

Las mejores prácticas para los propietarios de negocios durante COVID-19

Es importante que nuestros negocios tomen iniciativa y muestren a nuestra comunidad las mejores maneras de responder a COVID-19 siguiendo las direcciones de el Centro de Control de Enfermedades (CDC), el estado y la ciudad.

Haga clic en los enlaces para navegar en este documento:

[NEGOCIOS ABIERTOS](#)

[NEGOCIOS CERRADOS](#)

[DUEÑOS DE PROPIEDADES](#)

NEGOCIOS ABIERTOS

Siga todas las prácticas de distanciamiento social del CDC y las [normas](#) de limpieza y desinfección relacionadas con COVID-19.

El Departamento de Salud de la Ciudad de Baltimore y la Junta de Liquor y **TODAVÍA operan e inspeccionan negocios**. Asegúrese de continuar siguiendo todas las normas de seguridad.

Dentro de su negocio

- Es posible que deba **limitar cuántas personas pueden ingresar a su negocio a la vez**. El CDC recomiendan mantener al menos seis pies entre cada persona. Muchos de nuestros negocios en las calles principales son estrechos, ¡algunos tienen solo 15 pies de ancho! Considere la capacidad de su tienda; después de agregar estantes y productos, eso no deja mucho espacio para mantener la regla de los seis pies.
- Ofrezca **desinfectante para manos o toallitas desinfectantes a los clientes cuando ingresen**.
- **Limpie con regularidad todas las superficies que se tocan con frecuencia** (manijas de puertas, bolígrafos, mostradores).
- Ofrezca **"comprar" para el cliente**- de modo que solo sus empleados manejen los productos.

Fuera de su negocio

- **Colocar un letrero** que anuncie sus políticas de la tienda sobre cuántas personas están permitidos dentro, cómo realizar un



pedido, o límites en la cantidad de ciertos productos que los cliente puede comprar.

- Ayude a las personas a alinearse fuera de su tienda y a mantener una distancia segura **marcando puntos en el suelo** (use tiza, cinta adhesiva, pintura temporal, etc.).
- **Deje que las personas entren de a poco a la vez:** haga que un empleado le permita entrar a los clientes y cierre las puertas detrás de ellos. Algunos clientes pueden estar molestos, pero la mayoría se adaptará y se alegrará de que su negocio esté abierto.

Ofrezca la mayor cantidad de pedidos y pagos por teléfono o en línea.

- **Mantenga las interacciones de los clientes dentro de su tienda limitadas** (límite lo que pueden tocar y con cuántas personas interactúan).
- **Ofrecer recogida cerca y / o entrega a domicilio.**
- **Crear tarjeta de presentación** para dar a cada cliente en persona con su número de teléfono y / o sitio web para animarles a hacer sus pedidos con antelación la próxima vez.

NEGOCIOS CERRADOS

Governor Hogan ordered all non-essential businesses to close as of Mon. Mar 23 at 5pm. **You can still enter your business, but cannot be open to the public.** We understand this is a difficult time. Here are some ideas to help:

TODOS LOS NEGOCIOS CERRADOS

- Asegúrese de **solicitar fondos para ayudar a sus negocios** durante este tiempo. El sitio web [Baltimore Together](http://BaltimoreTogether.org) de la Baltimore Development Corporation es su mejor recurso local.
- Aproveche este tiempo para **limpiar productos antiguos y limpiar a fondo las ventanas, el interior y el exterior de su empresa.**
- **Crea una nueva ventana de visualización.** Considere agregar mensajes positivos a todos aquellos que aún tienen que trabajar (enfermeras, médicos, equipos de trabajo de la ciudad, etc.).
- **Actualice su presencia en la web. Puede configurar un sitio web, una página comercial de Google, una página comercial de Facebook.** Puede mantener a sus clientes actualizados con información de cierre y anunciar tarjetas de regalo o productos en línea.
- **Asegúrese de que su propiedad esté segura.** Reforzar ventanas y puertas, si es necesario, y eliminar elementos valiosos por el momento.
- **Revise su propiedad varias veces a la semana (o haga que una persona confiable verifique).** Simplemente puede conducir o revisar el interior. Si tiene un negocio vecino

que puede permanecer abierto, asegúrese de intercambiar números de teléfono en caso de emergencia.

Tiendas al por menor

- Si puede, configure una **tienda en línea**. Puede guardar artículos grandes para recogerlos en una fecha posterior o enviarlos por correo. No puede proporcionar la recogida cercana en este momento.
- **Venda tarjetas de regalo en línea**: Pascua, Día de la Madre y graduaciones están a la cerca. Puede enviarlos por correo o proporcionar una tarjeta de regalo por correo electrónico para canjear (asegúrese de mantener un registro de sus récords).

Oficinas y otros servicios.

- Configure **procedimientos de trabajo remotos** para todos los empleados reenviando líneas telefónicas y agregando archivos a un almacenamiento basado en la nube (como Dropbox o Google Drive).
- Configure **servicios de llamadas de conferencia** para clientes y personal. Hay muchos servicios - tratar Zoom, GoToMeeting, grupo de Google, o incluso Facetime en su teléfono.
- Para recopilar documentos o firmas de clientes, inscríbase en un servicio como DocuSign.

DUEÑOS DE PROPIEDADES

¿Tiene problemas con el pago de una hipoteca o préstamo debido a COVID-19?

Call your bank as they may be able to:

1. Ayude renunciando o reembolsando las tarifas asociadas con las cuentas de depósito o los productos de préstamos, incluidas las tarjetas de crédito y las hipotecas.
2. Proporcionar programas de pago para préstamos de consumo o comerciales, pagos con tarjeta de crédito o hipotecas.
3. Ofrezca un préstamo por dificultades de emergencia o un préstamo a plazo para pequeñas empresas.

Habla con tus inquilinos

- Considere ajustar los montos y / o horarios de pago si puede.
- Asegúrese de que tengan enlaces a recursos de apoyo. Aquí hay páginas que están compilando recursos relevantes en un solo lugar:

Created by the Highlandtown Main Street
To provide updates, e-mail amanda@southeastcdc.org
This will be updated as we gather more information.
Last updated: March 24, 2020

1. [Baltimore Together](#)
2. [Maryland Business Express](#)