



# Guía Interactiva de Guardia Virtual

Disponible 24/7/365 para Asistirle

## ¿Cuándo debo activar el sistema?

⚠ Cliente conflictivo ⚠ Actividad sospechosa ⚠ Si se siente inseguro por cualquier motivo ⚠ Necesidad de monitorear la tienda

Cuando el sistema está activado, un especialista de intervención monitoreará la situación y desarrollará el plan de acción más seguro.

## ¿Cómo lo Activo?

Estos dispositivos se pueden utilizar para contactar inmediatamente con Interface:



### TELÉFONO DE SEGURIDAD

El método de contacto preferido para las solicitudes estándar son los teléfonos de seguridad. Estos generalmente se encuentran en los mostradores a frente del restaurante y en la oficina. Cuando levantes el teléfono de seguridad, se conectará directamente con un especialista de intervención. **Puede tomar hasta un minuto para conectarse y no habrá tono de teléfono.**

Después de que levantes el teléfono, debes explicar el situación que está pasando. El especialista de intervención confirmará que lo ha escuchado correctamente y responderá según sea necesario. Una vez hecho esto, puede colgar el teléfono.



### BOTÓN DE CONTACTO

Se utilizan especialmente en situaciones que requieren que los especialistas de intervención monitorean silenciosamente (robos, actividades sospechosas, etc.). Los botones de contacto generalmente se encuentran debajo del registro a frente del restaurante, la ventana de acceso directo, la estación del gerente y el refrigerador/congelador. Mantenga presionado el botón por 3 a 5 segundos para que un especialista de intervención sepa que hay actividad sospechosa en su ubicación. Si presiona repetidamente el botón puede retrasar el tiempo de respuesta.

Recuerde, aunque no escuche nada, un especialista de intervención está mirando, escuchando y evaluando la situación.

## ¿Cómo Puedo Pedir un Mensaje de Voz?

A continuación se presentan los escenarios comunes y las indicaciones de voz que puede usar para un 'mensaje de voz':

### PRUEBAS

Se recomiendan las pruebas diarias. Es importante practicar el uso del teléfono con regularidad.

"Hola, soy (su nombre), estoy probando el sistema. ¿Puedo solicitar un mensaje de voz para las áreas de comedor/ventanilla/todas las zonas de audio?"

### ACOMPAÑAMIENTO

Entrada/Llegada

"Hola. Este es (dar su nombre). Uno de los miembros de nuestro equipo quiere asegurarse de que puede entrar en el restaurante. ¿Puede asegurarse de que todo está seguro?"

Cierre/Salida

"Hola. Este es (dar su nombre). Me voy por el día y quiero asegurarme de que es seguro irme. ¿Puede enviar un mensaje de voz para recordar a los clientes que el restaurante cerrará pronto?"

### MERODEANDO

"Hola. Este es (dar su nombre). Tenemos a alguien merodeando (dar una breve descripción y su ubicación). Por favor, envíe un mensaje de voz para solicitar que salgan de las instalaciones."

### SENSACIÓN DE INSEGURIDAD

"Hola. Este es (dar su nombre). Me siento inseguro en mi situación actual (proporcione la razón). ¿Podrías por favor vigilar la ubicación?"

### INVITADO DISRUPTIVO

"Hola. Este es (dar su nombre). Tenemos un cliente conflictivo (dé una breve descripción y su ubicación). Por favor, mande un mensaje de voz para solicitar que salgan del lugar."

Use el teléfono de seguridad tanto como lo necesite. No hay costo o consecuencia adicional por el uso excesivo del sistema.

En caso de emergencia, llame al 911 de inmediato.