

Sprzedawco-Kasjerze,

w Twoje ręce przekazujemy Podręcznik Sprzedawcy-Kasjera. Przygotowaliśmy go specjalnie na potrzeby Twojego stanowiska i z myślą o wynikających z niego obowiązkach. Zapoznając się z nim, z pewnością uzyskasz wszelkie informacje niezbędne w Twojej codziennej pracy.

W Podręczniku zostały zawarte najważniejsze informacje dotyczące funkcjonowania sklepu. Znajdziesz w nim także procedury, instrukcje i regulaminy, dzięki którym będziesz mógł/mogła jak najlepiej wywiązywać się z powierzonych Ci obowiązków, a także dbać o zachowanie standardów naszej firmy. Wracaj do niego za każdym razem, gdy będziesz potrzebować informacji związanych ze swoją pracą.

W swojej pracy dbaj o najwyższą jakość obsługi i zadowolenie Klientów. Pamiętaj, że to właśnie Ty spotykasz się z nimi na co dzień! Twoje zaangażowanie i odpowiedzialne podejście do realizowania standardów mają realny wpływ na to, jak w Twoim sklepie czują się Klienci i czy chcą do niego wracać.

Każdy Pracownik jest ważną częścią Zespołu Biedronki, liczącego już ponad 50 000 osób. Na uzyskiwane wyniki pracujemy razem. Dlatego w swoim miejscu pracy nie zapominaj o otwartej i skutecznej komunikacji zarówno z przełożonymi, jak i z kolegami i koleżankami.

Podręcznik Sprzedawcy-Kasjera został przygotowany również z myślą o wdrażaniu nowych Pracowników. Jeśli będziesz miał jakiegokolwiek wątpliwości, o wyjaśnienie i radę poproś swojego przełożonego.

Powodzenia!

Dlaczego warto z nami pracować:

• stabilne zatrudnienie

Jako największa sieć detaliczną w Polsce Biedronka jest liderem w detalicznej sprzedaży żywności. Ugruntowana pozycja na rynku jest gwarancją stabilności i pewności zatrudnienia.

• zgrany zespół i dobra atmosfera pracy

W Biedronce pracują osoby o silnym poczuciu jedności i ducha pracy zespołowej. Zgrany zespół i dobra atmosfera pracy to jeden z naszych atrybutów. Dbamy o to, aby nasi pracownicy kierowali się obowiązującymi w firmie Zasadami Szacunku, które obejmują m.in. otwarty dialog i komunikację, odpowiedzialną współpracę, równe traktowanie, poszanowanie swojego i innych czasu, a także docenianie siebie nawzajem.

• jasna ścieżka kariery

Nasz sposób prowadzenia działalności cechuje konsekwencja w tworzeniu i realizowaniu planów strategicznych. Również w przypadku ścieżek zawodowych naszych pracowników stawiamy na jasne zasady, ocenę i rozwój.

• bogata oferta programów wsparcia

W Biedronce dbamy o komfort życia naszych pracowników i ich rodzin. Oferujemy dostęp do szerokiej oferty programów socjalnych. Badania profilaktyczne, paczki świąteczne, zasilenia karty przedpłaconej i turnieje sportowe – to tylko niektóre z działań dedykowanych naszym pracownikom. Oferta wsparcia dotyczy również ich dzieci, które mogą skorzystać z kolonii letnich, obozów językowych, a także turnusów rehabilitacyjnych dla osób z orzeczeniem o niepełnosprawności.

• pracodawca odpowiedzialny społecznie

Jeronimo Martins Polska, właściciel sieci sklepów Biedronka, to firma odpowiedzialna społecznie i strategiczny partner Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Odpowiedzialność korporacyjna podlega pięciu zagadnieniom przekrojowym obecnym w działalności firmy. Jednym z nich jest odpowiedzialne zatrudnienie - firma wspiera politykę zrównoważonego i konkurencyjnego wynagrodzenia, zdrowego i pełnego wyzwania środowiska pracy, zapewniając warunki do rozwoju zawodowego i osobistego.

Podręcznik Sprzedawcy-Kasjera jest dokumentem wewnętrznym
i stanowi własność firmy Jeronimo Martins Polska.
Podręcznik Sprzedawcy-Kasjera wydanie 2018
obowiązuje od 01.02.2018 r.

NASZE ZASADY SZACUNKU



OTWARTY I UCZCIWY DIALOG

- Dzielę się informacjami istotnymi dla współpracowników
- Regularnie udzielam informacji zwrotnej – pozytywnej i negatywnej
- Wyjaśniam powody decyzji lub zmian
- Przyjmuję pozytywną i negatywną informację zwrotną
- Znajduję czas na rozmowę i słucham drugiej osoby z należytą uwagą
- Mówię wprost, nie za plecami

INFORMACJA ZWROTNA

- Osobiście przekazuję bieżącą informację zwrotną
- Nie oceniam osoby, oceniam efekty jej pracy
- Rozmawiam w cztery oczy
- Odnoszę się zawsze do faktów, konkretnie
- Pamiętam, aby rozmawiać zarówno o mocnych, jak i słabych stronach w ocenie pracy
- Przekazuję i przyjmuję informację zwrotną od przełożonych, współpracowników, podwładnych

DOCENIANIE

- Używam słowa „dziękuję”
- Dostrzegam dobrze wykonaną pracę i chwalebę za nią
- Wyrażam uznanie za sukcesy, inicjatywy, pomysły innych
- Dostrzegam indywidualny wkład każdego pracownika
- Planuję i realizuję ocenę pracowników oraz działania rozwojowe
- Zakładam dobre intencje i ufam współpracownikom
- Nie dyscyplinuję innych na forum

PARTNERSKIE ZARZĄDZANIE

- Uzgodnim zasady współpracy i ich przestrzegam
- Przekazuję cele i rozmawiam o nich
- Uzgodnim sposoby realizacji celów i wspieram zespół w ich osiągnięciu
- Pytam i biorę pod uwagę pomysły i opinie innych
- Jasno i otwarcie mówię o oczekiwaniach
- Nie wprowadzam chaosu, zlecając dużo zadań „na już”
- Planuję pracę i wspieram zespół poprzez nadawanie priorytetów zadaniom
- Dzielę się wiedzą z pracownikami, pomagam szukać lepszych rozwiązań
- Nie straszę i nie nadużywam kontroli

ODPOWIEDZIALNA WSPÓŁPRACA

- Ustalę i przestrzegam zasad współpracy
- Odpowiadam za dobrą współpracę w Zespole, z innymi działami/sklepami
- Realizuję własne cele we współpracy z innymi, nigdy kosztem innych
- Ustalę terminy realizacji zadań i dotrzymuję ich
- Dzielę się wiedzą, pomysłami, doświadczeniem ze współpracownikami
- Słucham, rozumiem i uwzględniam potrzeby współpracowników, innych działów
- Wywiązuje się ze swoich obowiązków, nie „przerzucając” ich na współpracowników

ZAUWAŻANIE CZŁOWIEKA W PRACOWNIKU

- Realizuję cele biznesowe, szanując drugiego człowieka
- Dostrzegam drugą osobę w pracy, jej cechy, potrzeby, indywidualność
- Dbam o pozytywne relacje i dobrą atmosferę w zespole
- Biorę pod uwagę zdanie osób w sprawach, które ich dotyczą
- Reaguję na niesprawiedliwe traktowanie innych osób
- Szanuję życie prywatne, czas wolny i potrzeby swoje i innych
- Jestem gotów pomóc drugiej osobie, kiedy tego potrzebuje
- Uczę się i wyciągam wnioski z błędów popełnionych przez mnie bądź innych
- Angażuję się we wdrażanie nowych pracowników

OSOBISTA ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- Znam cele i wartości firmy
- Jestem odpowiedzialny/a za realizację celów indywidualnych i firmowych
- Angażuję się w swoją pracę
- Nie stosuję „psychologii”
- Pracuję ze świadomością, że moja praca ma wpływ na pracę innych
- Dbam o własny rozwój, samokształcenie
- Biorę odpowiedzialność zarówno za sukces, jak i porażkę

RÓWNE TRAKTOWANIE

- Konsekwentnie przestrzegam ustalonych zasad, odnoszę je do siebie niezależnie od stanowiska w hierarchii
- Nie wywyższam się z powodu zajmowanego stanowiska i nie nadużywam władzy
- Nie dyskryminuję innych ze względu na stanowisko, dział, staż pracy, płeć, wiek, wygląd itp.
- Reaguję, gdy czuję, że ktoś w mojej obecności dyskryminuje, narusza godność, wysińcza, obraża, ławaryzuje innych
- Akceptuję i cenię różnorodność pracowników, doceniam wartość pracy każdego
- Wspólnie ustalimy zasady zwracania się do siebie (Pan/Pani, Ty)

POSZANOWANIE CZASU

- Planuję zadania, biorąc pod uwagę czas i możliwości innych
- Sprawiedliwie planuję grafik i czas pracy zespołu
- Nie zalegam spraw służbowych poza godzinami pracy oraz podczas urlopu
- Jestem punktualny/a
- Przygotowuję się do spotkań
- Dzwonię do pracownika na prywatny numer telefonu tylko wtedy, gdy wcześniej uzgodnimy zasady
- Organizuję spotkania, biorąc pod uwagę plany i zobowiązania innych
- Przestrzegam planu i czasu spotkania, w którym uczestniczę

KULTURA OSOBISTA

- Witam się z każdym pracownikiem niezależnie od funkcji
- Używam zwrotów grzecznościowych (proszę, dziękuję, przepraszam)
- Kontroluję emocje: nie krzyczę, nie używam wulgaryzmów, nie stosuję agresji, nie poniżam
- Zwracam uwagę na kulturę wypowiedzi
- Nie zwracam uwagi na forum
- Podczas spotkań z innymi nie odbieram telefonów, nie pracuję na komputerze

Spis treści



1 Stanowisko Sprzedawca-Kasjer

5

1.1	Wizerunek pracownika	6
1.2	Wyposażenie Sprzedawcy-Kasjera	7
1.3	Opis stanowiska	8
1.4	Formularz szkolenia operacyjnego na stanowisko Sprzedawca-Kasjer	9
1.5	Załącznik	17
1.5.1	Specjalista pierwszej alei	17
1.6	Podsumowanie rozdziału	19



2 Klient w sklepie

21

2.1	Kultura obsługi Klienta	21
2.2	5 kroków obsługi Klienta przy kasie	22
2.3	Program lojalnościowy Moja Biedronka	24
2.4	Badanie poziomu satysfakcji obsługi Klienta	26
2.5	Sytuacje niestandardowe	28
2.6	Biuro Kierownika Sklepu	30
2.7	Strefa kas i boks kasowy	33
2.8	Obsługa Klienta przy kasie	36
2.8.1	Instrukcja dokonywania płatności mobilnych	39
2.8.2	Procedura dokonywania płatności kartą w sklepach Biedronka	40
2.8.3	Instrukcja transakcji kartą podarunkową – kasy dotykowe	45
2.8.4	Instrukcja transakcji kartą podarunkową – kasy niedotykowe	48
2.9	Instrukcja wystawienia faktury VAT przy kasie	50
2.9.1	Faktura uproszczona na kasach	51
2.10	Kolejność obsadzania kas	55
2.11	Rozpoznawanie autentyczności polskich znaków pieniężnych	56
2.12	Zabezpieczenie nowych banknotów	58
2.13	Rozpoznawanie autentyczności znaków waluty EUR	70
2.14	Zabezpieczenie banknotów EUR z serii „Europa”	72
2.15	Podsumowanie rozdziału	74



3 Towar w sklepie

75

3.1	Czystość w sklepie	75
3.2	Zasady pracy z towarem	97
3.3	Zasady likwidacji towarów	99
3.3.1	Minimalny termin dostawy z CD (MTD)	100
3.3.2	Procedura przepływu towaru w sklepie	101
3.3.3	Procedura zarządzania terminami przydatności w Sklepie Biedronka	102
3.4	Normy transportu ręcznego	104
3.5	Asortyment	105
3.6	Oznaczenia cenowe	106
3.7	Wykładanie towaru	110
3.8	Grupy towarowe	120
3.9	Oferty specjalne	137
3.10	Akcje Tematyczne – Food i Non Food	140
3.11	Oferta Tygodnia – Tak, Tylko!	141
3.12	Magazyn	142
3.13	Załącznik	147
3.13.1	Procedura segregacji odpadów	147



3 Towar w sklepie (cd.)

3.14	Pomieszczenia socjalne	150
3.15	Likwidacje	152
3.16	Przygotowanie i udział w inwentaryzacji	153
3.17	Podsumowanie rozdziału	154



4 Sprawy operacyjne

155

4.1	Informacje porządkowe	155
4.2	Zasady korzystania z listy „Ważne Prośby o Dzień Wolny”	158
4.3	Punkt Informacyjny	159
4.4	Doradcy Biedronki	160
4.5	Biuro Obsługi Pracowników – BOP	161
4.6	Komunikacja ważnych informacji i zadań – Raporty	162
4.7	Załączniki	163
4.7.1	Zasady elektronicznej rejestracji czasu pracy w sklepach Biedronka	163
4.7.2	Procedura dokonywania zakupów pracowniczych przez pracowników w sklepach Biedronka	165
4.7.3	Procedura obrotu, rozliczeń gotówki w walucie EUR w sklepach Biedronka	166
4.7.4	Procedura deponowania banknotów w skrynkach depozytowych zamontowanych w boksach kasowych w sklepach Biedronka	167
4.7.5	Procedura dokonywania poboru utargu w sklepach Biedronka	168
4.7.6	Procedura odpowiedzialności za różnice kasjerskie w sklepach Biedronka	169
4.7.7	Procedura dokonywania kontroli kasetki w sklepach Biedronka	170
4.8	Podsumowanie rozdziału	171



5 Sprawy personalne

173

5.1	Urlopy	173
5.2	System Oceny Pracowniczej – SOP	175
5.3	Podsumowanie rozdziału	177



6 Sprawy pozostałe

179

6.1	Procedura postępowania podczas napadu i innych przejawów agresji ze strony osób trzecich w sklepach Biedronka	179
6.2	Procedura określająca obowiązki i odpowiedzialność pracowników w zakresie prewencji pożarowej	180



7 Słownik

181

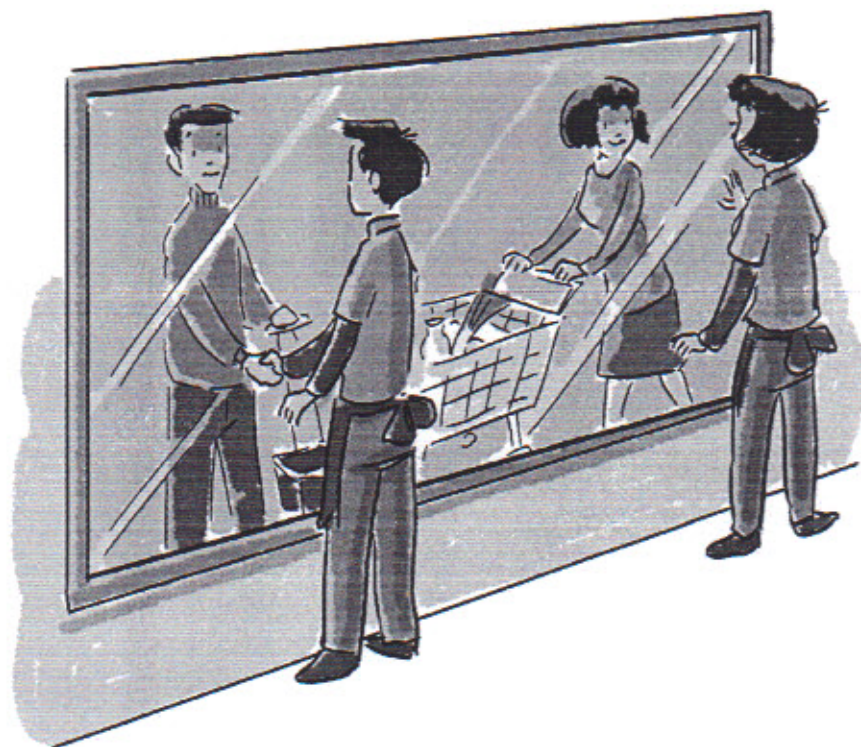
7.1	Słowniczek skrótów	181
-----	--------------------	-----



1. Stanowisko Sprzedawca-Kasjer

Dotychczasowe sukcesy i rozwój Biedronki zawdzięczamy naszym Pracownikom.
Dziękujemy za Twoje zaangażowanie, efektywność i lojalność!

**NA WSZYSTKO CO ROBISZ,
PATRZ OCZAMI KLIENTA!**



Na wszystko co robisz, patrz oczami klienta – to zasada która kierujemy się w codziennej pracy.

Wykonując swoje obowiązki, zastanów się jak Twoja praca i postawa jest odbierana przez naszych Klientów. Postaw się na ich miejscu i odpowiedz sobie na pytanie, czego sam oczekujesz od pracowników sklepu, w którym robisz zakupy. Układając towar na półkach, zwróć uwagę na to, czy będzie on łatwo dostępny, czy nie znajduje się zbyt wysoko lub nie zastania etykiety cenowej. Przypomnij sobie, jakie są Twoje wymagania względem jakości oferowanego towaru i czystości sali sprzedaży. Lubisz być sprawnie obsługiwany przez życzliwego kasjera? Każdego dnia masz wpływ na to, jak będą nas postrzegać Klienci. Wykorzystaj do tego Podręcznik, który da Ci wiedzę niezbędną w tym zakresie.

Pamiętaj, zadowolenie naszych Klientów jest miarą jakości naszej pracy!

1.1. Wizerunek pracownika



1.

Identyfikator, wyprasowana i czysta koszulka z kropki lub bluza z kropki, czysty i wyprasowany fartuszek, obuwiu ochronne oraz długie spodnie.

1.2. Wyposażenie Sprzedawcy-Kasjera

Pierwszego dnia pracy otrzymujesz:

1. Umowę o pracę (należy ją otrzymać przed rozpoczęciem pracy).
2. Środki ochrony indywidualnej oraz odzież roboczą (koszulki (3 sztuki), fartuszki (2 sztuki), bluzy (2 sztuki), rękawice (robocze – 1 sztuka oraz robocze gumowe – 1 sztuka) oraz obuwie (1 para) zgodnie z „Tabelą norm przydziału odzieży roboczej i środków ochrony indywidualnej dla sklepu Biedronka”.
3. Nożyk.
4. Identyfikator.
5. Informator „Jesteśmy w Zespole Biedronki”.



1.3. Opis stanowiska

▶ PRZEŁOŻONY

- ▶ Kierownik Sklepu.
- ▶ Pod nieobecność Kierownika Sklepu – Zastępca Kierownika Sklepu.

▶ CEL STANOWISKA

- ▶ Obsługa Klientów sklepu zgodnie z obowiązującymi standardami, rozkładanie towarów na półkach, obsługa kasy fiskalnej.

▶ ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- ▶ Obsługa kasy fiskalnej, skanowanie produktów, przyjmowanie gotówki od Klientów, wydawanie reszty.
- ▶ Udzielanie informacji Klientom o produktach, ich lokalizacji i cenie.
- ▶ Obsługa wózków elektrycznych przy przyjęciu dostaw, przewożenie palet na wskazane miejsce składowania na zapleczu sklepu (chłodnia, magazyn alkoholu).
- ▶ Rozkładanie towaru z zachowaniem właściwej kolejności, zasady FIFO.
- ▶ Otwieranie opakowań, kontrola jakości artykułów świeżych, kontrola terminów przydatności, usuwanie z sali sprzedaży towarów przeterminowanych, złej jakości i uszkodzonych.
- ▶ Utrzymanie czystości i porządku na sali sprzedaży i na zapleczu, przenoszenie pustych kartonów i opakowań na zaplecze, obsługa maszyny czyszczącej.
- ▶ Wykonywanie dodatkowych zadań zleconych przez przełożonego.

1.4. Formularz szkolenia operacyjnego na stanowisko Sprzedawca-Kasjer

Dzień I – INSTRUKTAŻE BHP

Odowiedzialność: KS 10h

POWIEDZ	POKAŻ	PAMIĘTAJ
<p>ORGANIZACJA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Przedstaw załozdze Nowego Pracownika. ✓ Omów Program wdrożenia dzień po dniu. ✓ Powiedz o zasadach organizacyjnych (przerwy, posiłki, zakupy). ✓ Wyjaśnij: kwestie personalne i system premiowy, zasady rejestracji czasu pracy, scenariusz wizyty Tajemniczego Klienta. <p>BHP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Powiedz o zagrożeniach na danym stanowisku i ryzyku zawodowym. • Omów: znaczenie skrótu ZPW, zasady udzielania pierwszej pomocy, jak postępować podczas wypadku. 	<p>Wszystkie pomieszczenia sklepu.</p> <p>INSTRUKTAŻ OGÓLNY: omów, jak użytkować, pokaż, gdzie się znajdują: hydranty, gaśnice, drogi ewakuacyjne, ciągi komunikacyjne.</p> <p>INSTRUKTAŻ STANOWISKOWY: omów: obsługę: nożyka, drabiny, maszyny do mycia, prasy do makulatury, pieca do wypieku, bramy segmentowej i samobieżnej; omów: zasady składowania towaru pełnowartościowego i niepełnowartościowego w magazynie, zasady bezpiecznego transportu wózkami paletowym, zasady pracy z towarem (ekspozycja, FIFO).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Wydać odzież i przydzielić szafki. ✓ Zgłosić pracownika na szkolenie z obsługi wózka elektrycznego. ✓ Masz rok, by zgłosić kasjera na szkolenie BHP okresowe. ✓ Wydrukować nowy kodownik – Nowy Pracownik na stanowisku Sprzedawca-Kasjer 5 dnia będzie miał test z krótkich kodów. ✓ Potwierdzić zapoznanie się z dokumentacją SZBHP i PPOZ. <p>PAMIĘTAJ, ABY CODZIENNIE UDZIELIĆ NOWEMU PRACOWNIKOWI INFORMACJI ZWROTNEJ!</p>

Elementy samokształcenia :
 Podręcznik Sprzedawcy-Kasjera (1h):
 → e-PKS; Rozdział 1: Stanowisko Sprzedawca-Kasjer
 → e-PKS; Rozdział 4: Sprawy Operacyjne

Dzień II - GHP/HACCP

Odowiedzialność: KS 6h, Opiekun 2h

POWIEDZ	POKAŻ	PAMIĘTAJ
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ogólne założenia systemu GHP/HACCP. ✓ Do czego służy KKW. ✓ Zasada FIFO, zasada likwidacji towarów, MTD. ✓ Omów podstawowe zasady higieny osobistej. ✓ Zapoznaj z Instrukcją przeznaczenia płynów dezynfekcyjnych. ✓ Omów zasady korzystania z platformy Doradcy Biedronki, BOP, Raport Handlowy, Raport Informacyjny. ✓ Omów zasady obsługi klienta w sklepie. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Wykładanie towaru z kontenera przestrzegając zasady FIFO i ciągu chłodniczego. ✓ Sprawdzanie terminów przydatności w chłodni, likwidacja, segregacja odpadów. ✓ Obsługę maszyny czyszczącej. ✓ Stacje deratyzacyjne. ✓ Rozmrażanie produktów cukierniczych. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Wystawić „Zaświadczenie ukończenia szkolenia z zakresu przestrzegania zasad higieny w obrocie żywnością”.

Elementy samokształcenia :
 Podręcznik Sprzedawcy-Kasjera (1h):
 → e-PKS; Rozdział 3: Towar w sklepie



Dzień III – PRACA Z TOWAREM

Odpowiedzialność:
KS 4h,
Opiekun 4h



POWIEDZ

- ✓ Wyjaśnij, czym jest ruch klienta w layout.
- ✓ Layout – co to jest, jak go czytać, jak szukać tam nowego produktu, który po raz pierwszy przyjechał w dostawie.
- ✓ Jak rozumieć i analizować Raport 157.



POKAŻ

- ✓ Zasady ekspozycji towarów w sklepie (chłodnia, mięso, o/w, towar suchy).
- ✓ Jak są programy do odpleku pieczywa.
- ✓ Jak wydrukować ceny.
- ✓ Zasady pracy z layoutem.



PAMIĘTAJ

- ✓ Wskazać Sprzedawcę-Kasjera Opiekuna.



Elementy samokształcenia :

→ e-PKS; Podręcznik Wypeku Pieczywa (1h)



Dzień IV – I ALEJA

Odpowiedzialność:
KS 4h,
Opiekun 4h



POWIEDZ

- ✓ Z czego wynikają największe straty Twojego sklepu i jak z nimi pracujecie.



POKAŻ

- ✓ Zasady ekspozycji towarów w sklepie (chłodnia, mięso, o/w, towar suchy).
- ✓ Zadania i obsługa klienta w I alei.



PAMIĘTAJ

- ✓ Wskazać Sprzedawcę-Kasjera Opiekuna.



Dzień V – PRACA NA KASIE

Odpowiedzialność:
KS 4h,
Opiekun 4h



POWIEDZ

- ✓ Jakie mamy rodzaje ofert.
- ✓ Jak zachować się w trudnej sytuacji z Klientem.
- ✓ O odpowiedzialności finansowej.
- ✓ O procedurach finansowo-kasowych dotyczących Sprzedawcy-Kasjera.



POKAŻ

- ✓ Zasady pracy z non-foodem.
- ✓ Przeliczenie kasetki.
- ✓ Elementy boksu kasowego.
- ✓ Logowanie na kasie.
- ✓ Pracę na kasie: uruchamianie taśmy, logowanie, pracę z kodownikiem, funkcje na klawiaturze, jaka jest rola lustra nad kasą, blokowanie klawiatury, działanie cash boksu, pracę z podajnikiem na papierosy, sprzątanie kasy, cichy alarm.
- ✓ Jak przeliczyć swój utarg.



PAMIĘTAJ

- ✓ Zweryfikować wiedzę pracownika za pomocą Egzaminu z krótkich kodów – wersja skrócona podczas okresu wdrożenia z odplekiem pieczywa.
- ✓ Po wprowadzeniu w pracę na kasie przypisać Sprzedawcę- Kasjera Opiekuna.



Elementy samokształcenia :

Podręcznik Sprzedawcy -Kasjera (1h):
→ e-PKS; Rozdział 2: Klient w sklepie



Dzień VI – UTRWALENIE WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI NABITYCH DNIA V

Odpowiedzialność:
KS 2h,

Opiekun 6h



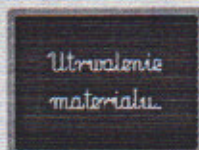
POWIEDZ

- ✓ Jak zachować się w sytuacjach niestandardowych.
- ✓ Jak istotna jest rzetelna praca na kasie.
- ✓ O sprawach personalnych: zasady planowania pracy oraz świadczenia socjalne.



POKAŻ

- ✓ Czynności z dnia V – utrwalenie.



PAMIĘTAJ

- ✓ Wskazać Sprzedawcę-Kasjera Opiekuna.
- ✓ Podsumować wczorajszy dzień.



Elementy samokształcenia :

Podręcznik Sprzedawcy -Kasjera (1h):

- e-PKS; Rozdział 5: Sprawy personalne
- e-PKS; Rozdział 6: Sprawy pozostałe



Dzień VII – IX – UTRWALENIE ZDOBYTEJ WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI

Odpowiedzialność:
KS 1h,

Opiekun 7h



POWIEDZ

- ✓ Jeszcze raz o zadaniach, które sprawiają Twojemu Nowemu Pracownikowi trudność, odpowiedz na jego pytania i wątpliwości.

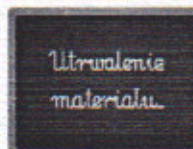


POKAŻ

- ✓ Elementy z dni poprzednich wymagające powtórzenia.



PAMIĘTAJ



Dzień X – PODSUMOWANIE SZKOLENIA

Odpowiedzialność:
KS 1h,

Opiekun 7h



POWIEDZ

- ✓ Kiedy Nowy Pracownik będzie miał szkolenie na wózki.
- ✓ Kiedy Nowy Pracownik będzie miał szkolenie z modułu ogólnego w ramach Szkoły Produktów Świeżych.



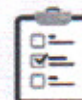
POKAŻ

- ✓ Elementy, które Twój Nowy Pracownik chciałby powtórzyć.

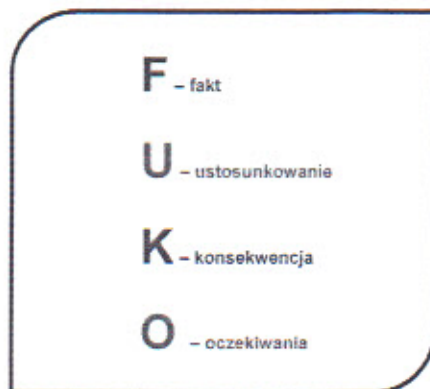


PAMIĘTAJ

- ✓ Przeprowadzić Egzamin dla Sprzedawcy-Kasjera po okresie wdrożenia w Ankieterze.
- ✓ Przeprowadzić Egzamin z krótkich kodów (pełna wersja).



















Po odebraniu zadania koniecznie udziel informacji zwrotnej – zarówno, kiedy jesteś niezadowolony z wykonania zadania, jak i kiedy chcesz pochwalić Nowego Pracownika – zastosuj zasadę FUKO:



KIEROWNIKU PAMIĘTAJ!!!

Poinformuj Nowego Pracownika, że w ramach wdrożenia na stanowisko w przeciągu 4-6 tygodni od zatrudnienia będzie uczestniczył w szkoleniu ze Szkoły Produktów Świeżych, aby poszerzyć swoją wiedzę w tym obszarze.


NOTES WDROŻENIA NA STANOWISKO SPRZEDAWCA-KASJER

Dzień I – praca pod nadzorem: KS 10h	 WIEM/ZNAM		 POTRAFIĘ	
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Imiona swoich nowych współpracowników. <input type="checkbox"/> Która szafka jest moja. <input type="checkbox"/> Dostałem ubiór, informator „Jesteśmy w Zespole Biedronki”, identyfikator. <input type="checkbox"/> Program wdrożenia „dzień po dniu”, wiem jakie są dostępne w firmie świadczenia socjalne, system premiowy sklepu i scenariusz wizyt Tajemniczego Klienta. <input type="checkbox"/> Jak sprawdzić swój grafik na kolejne dni. <input type="checkbox"/> Zasady korzystania z listy „Ważne prośby o dzień wolny”, przerw w pracy, zakupów pracowniczych i spożywania posiłków. <input type="checkbox"/> Rozkład pomieszczeń w budynku (sala sprzedaży, pomieszczenia socjalne, magazyn, rampa). <input type="checkbox"/> Dostałem od KS listę krótkich kodów. <p>INSTRUKTAŻ BHP – OGÓLNY, STANOWISKOWY, PPOŻ – TEORIA I PRAKTYKA</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Obszary szczególnego zagrożenia i ryzyka zawodowego na stanowisku, zasady udzielania pierwszej pomocy, postępowania, gdy wybuchnie pożar. <input type="checkbox"/> Drogi ewakuacyjne, wiem gdzie są: gaśnice, hydranty. <input type="checkbox"/> Potrafię wskazać różnice pomiędzy zdarzeniem potencjalnie wypadkowym, a wypadkiem w pracy. <input type="checkbox"/> Jak postąpić w razie wypadku w drodze do pracy. <input type="checkbox"/> Zasady składowania towaru w domku chłodniczym i mroźniczym. <input type="checkbox"/> Zasady składowania towaru pełnowartościowego. <div style="text-align: center;">    </div> <p>Elementy samokształcenia: Podręcznik Sprzedawcy-Kasjera (1h) → e-PKS; Rozdział 1 Stanowisko Sprzedawca-Kasjer → e-PKS; Rozdział 4 Sprawy operacyjne</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Rejestrować czas pracy i zatwierdzić grafik. <input type="checkbox"/> Obsługiwać prasę do zgniatania makulatury, maszynę myjącą, nożyk, bramę segmentową oraz bramę samobiezną, drabiny, piec do wypieku pieczywa. <input type="checkbox"/> Uzupelnic wodą maszynę myjącą i umyć wskazany obszar. <input type="checkbox"/> Znam zasady bezpiecznego transportu wózkiem ręcznym. <input type="checkbox"/> „Kartonować” sklep zgodnie z zasadami. <input type="checkbox"/> Wykładać towar zgodnie z zasadami ekspozycji. <input type="checkbox"/> Pod nadzorem Kierownika rozłożyłem 1 paletę towaru „suchego”. <input type="checkbox"/> Poznałem stanowisko kasowe, poznałem 5 kroków obsługi klienta, znam zasadę rozliczenia kasjerskiego. <div style="text-align: center;">    </div>		
Dzień II – praca pod nadzorem: KS 6h Opiekun 2h	 WIEM/ZNAM		 POTRAFIĘ	
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Jakie zasady sanitarne obowiązują w sklepie. <input type="checkbox"/> Gdzie znajdują się instrukcje sanitarne. Znam ogólne założenia systemu HACCP i umiem je zastosować w pracy. <input type="checkbox"/> Do czego służy Książka Kontroli Wewnętrznej. <input type="checkbox"/> Zasadę FIFO – pod nadzorem KS wyłożyłem towar z kontenera. <input type="checkbox"/> Zasady likwidacji towarów (pieczywa, mięsa, towaru suchego, chłodni i chłodziarki RTE) - sprawdziłem terminy ważności w chłodni. <input type="checkbox"/> W jaki sposób zachować czystość w sklepie, gdzie znaleźć informację o przeznaczeniu konkretnych płynów dezynfekcyjnych, co to są stacje deratyzacyjne, gdzie się znajdują. <input type="checkbox"/> Podstawowe zasady higieny osobistej. <input type="checkbox"/> Zasady korzystania z platformy komunikacyjnej, Biura Obsługi Pracowników. <input type="checkbox"/> Zasady obsługi klienta w sklepie. Wiem o obowiązku powitania klienta w strefie wejścia, potrafię doradzić klientowi. <div style="text-align: center;">   </div> <p>Elementy samokształcenia: Podręcznik Sprzedawcy-Kasjera (1h) → e-PKS; Rozdział 3 Towar w sklepie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Posługiwać się mopem, maszyną myjącą. <input type="checkbox"/> Zastosować odpowiednie płyny myjąco-dezynfekujące. <div style="text-align: center;">   </div>		

Dzień III – praca pod nadzorem: KS 4h, Opiekun 4h

WIEM/ZNAM


- Zasady ekspozycji towarów w chłodni i na półkach. Wiem, jaki asortyment występuje w sklepie.
- Zapoznałem się z Podręcznikiem wypieku pieczywa.
- Co to jest layout, jak odczytać planogram?
- Jakie są rodzaje etykiet cenowych?




Elementy samokształcenia:
→ e-PKS; Podręcznik wypieku pieczywa (1h)

POTRAFIE

- Pod nadzorem przygotować produkty do wypieku.
- Rozmrażać produkty zgodnie z zasadami.
- Wypełnić Formularz rozmrażania i wypieku.
- Odczytać dane z Raportu 157.
- Odpowiedzieć na pytania:
 - Na ile modułów jest wskazana grupa towarowa?
 - Ile jest półek?
 - Na jakiej wysokości jest zawieszona półka nr 1?
 - W którą stronę odbywa się „ruch klienta”?
- Ułożyć layout na wskazaną grupę towarową.
- Samodzielnie wyklądać towar zgodnie z zasadami ekspozycji oraz zasadami poznanyymi II dnia.
- Samodzielnie skontrolować i wydrukować etykiety cenowe.



Drzwi od pieca otwieraj dwustopniowo, aby wypuścić parę.




Wyciągając gorące blachy z pieczywem, koniecznie załóż rękawice ochronne!

Dzień IV

WIEM/ZNAM

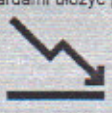
- Obszary powstawania strat.
- Zasady prawidłowej pracy z towarami z grup: o/w i kwiaty, mięso i ryby, pieczywo.
- Wpływ danej grupy na wyniki sklepu.
- Zasady oraz cel pracy w I alei.



Praca pod nadzorem: KS 4h, Opiekun 4h

POTRAFIE


- Wymienić grupy towarowe, które generują największe straty w sklepie, wiem jakie działania podjąć, żeby zminimalizować straty.
- Samodzielnie i zgodnie ze standardami ułożyć produkty w grupie produktów świeżych.



Dzień V – praca pod nadzorem: KS 4h, Opiekun 4h


WIEM/ZNAM

- Plan magazynu.
- Gdzie składować odpady.
- Jakie są oferty specjalne, od kiedy obowiązują, jakiego asortymentu dotyczą.
- Jakie materiały marketingowe dostępne są dla Klientów.
- Zasady prawidłowej ekspozycji towarów Non Food.
- Na pamięć najczęściej używane krótkie kody.
- Procedury związane z zabezpieczeniem gotówki (procedura poboru), rozliczeniem utargu, różnicami kasjerskimi, zakupem próbnym, kontrolą kasetki, sygnałami kasowymi, kolejnością obsadzania kas, pracy przy kasie; znam najczęściej używane krótkie kody.
- Swoją odpowiedzialność za powierzoną gotówkę.
- W jaki sposób kontrolować wózki klientowskie.
- Jak się zachować w trudnej sytuacji z Klientem.



POTRAFIE

- Odnaleźć towary w magazynie.
- Wskazać strefy na sali sprzedaży z asortymentem w Ofercie Specjalnej (Akcja Tematyczna, Oferta Tygodnia).
- Ekspozycjonować towar zgodnie z poleceniem ekspozycji załączonym do Raportu.
- Samodzielnie i zgodnie ze standardami ułożyć produkty w grupie towarowej Non Food zgodnie z poleceniem ekspozycji lub mapką AT.
- Przeliczyć własną kasetkę, korzystać z dzwonek kasowych, samodzielnie wskazać kolejność obsadzania kas, załogować się na kasie.
- Wymienić 5 kroków obsługi klienta. Potrafię obsłużyć płatność kartą, rozliczyć utarg.
- Samodzielnie pracować przy kasie.



Elementy samokształcenia:
Podręcznik Sprzedawcy - Kasjera (1h)
→ e-PKS; Rozdział 2 Klient w sklepie

Dzień VI – UTRWALENIE MATERIAŁU Z V DNIA
Praca pod nadzorem: KS 2h, Opiekun 6h

WIEM/ZNAM

- Zasady planowania czasu pracy i świadczenia socjalne dostępne w firmie.
- Jak zachować się w sytuacjach niestandardowych.

Utrwalenie materiału.

POTRAFIĘ

- Aktywnie uczestniczę w pracy w sklepie oraz przy kasie pod nadzorem Sprzedawcy-Kasjera Opiekuna.

Elementy samokształcenia:
Podręcznik Sprzedawcy-Kasjera (1h)
→ e-PKS: Rozdział 5 Sprawy personalne
→ e-PKS: Rozdział 6 Sprawy pozostałe

Dzień VII – IX

WIEM/ZNAM

- Mam przydzielonego Sprzedawcy-Kasjera Opiekuna, który obserwuje i pomaga mi w pracy. Aktywnie uczestniczę w pracy w sklepie oraz przy kasie pod nadzorem opiekuna.
- Otrzymałem materiały do samokształcenia na szkolenie z wózków elektrycznych.
- Poglębiam swoje umiejętności podczas wykonywania zadań.

POTRAFIĘ

- Uzyskałem odpowiedzi na wszystkie wątpliwości dotyczące dotychczas przerobionego materiału szkolenia.
- Znam zasady planowania czasu pracy, znam wyniki premii mojego sklepu.

Praca pod nadzorem: KS 1h, Opiekun 7h

Dzień X DO ZREALIZOWANIA

WIEM/ZNAM

- Odbylem egzamin z wiedzy operacyjnej.

POTRAFIĘ

- Przełożony przeprowadził ze mną rozmowę podsumowującą, podczas której miałem okazję sam ocenić zdobytą wiedzę oraz umiejętności.

Wynik Testu z wiedzy operacyjnej dla Sprzedawcy-Kasjera po okresie wdrożenia:

Wynik Egzaminu z krótkich kodów (wersja skrócona) z odpięciem pieczywa:



Kryteria samooceny:

Dokonaj samooceny umiejętności, zaangażowania oraz postawy w trakcie szkolenia. Określ swój obecny poziom umiejętności w poszczególnych obszarach. Poniżej przykładowe obszary oceny:

Obszar oceny	Tak/ Moja ocena	Nie/ Moja ocena
Potrafię właściwie pracować z grupą produktów świeżych.		
Potrafię odczytać layout, Raport 157.		
Potrafię obsłużyć klienta zgodnie z procedurami, znam procedury finansowo- kasowe.		
Wiem, jak wykonywać swoją pracę w sposób bezpieczny, zgodny z zasadami BHP i HACCP/GHP.		
Z ochotą wykonuję wszystkie zlecone mi zadania, jestem nastawiony na dalszy rozwój moich umiejętności.		
Jestem otwarty na informację zwrotną i wyciągam z niej wnioski.		
Dbam o dobre relacje ze współpracownikami i przełożonymi.		



UCZESTNIKU PAMIĘTAJ!!!

W przeciągu 4-6 tygodni od momentu zatrudnienia weźmiesz udział w szkoleniu ze Szkoły Produktów Świeżych, które pomoże Ci poszerzyć swoją wiedzę w tym obszarze.

Przed szkoleniem przeczytaj ponownie Podręcznik Wypieku Pieczywa, który poznałeś III dnia wdrożenia.

Słowniczek:

- | | |
|--|--|
| ASO – towar znajdujący się w stałym asortymencie | Mix – produkty z różnych grup towarowych dostarczany z CD na jednej palecie |
| CD – Centrum Dystrybucyjne | MTD – minimalny termin dostawy, czyli liczba dni, jaką ma CD na dostawę przed upłynięciem terminu przydatności do spożycia |
| CHEP – rodzaj palety | NF – Non Food, artykuły przemysłowe |
| Chłodziarka RTE – miejsce ekspozycji warzyw i owoców wymagających przechowywania w warunkach chłodniczych. | OW – owoce i warzywa |
| DHP – rodzaj palety | OHR – program kadrowy m.in. do planowania i ewidencji czasu pracy |
| EURO – rodzaj palety | PL – protokół likwidacji |
| FIFO – zasada „pierwsze przyszło, pierwsze wyszło”, zasada wykładania i ekspozycji towaru | Raport 157 – przedstawienie konkretnych informacji (sprzedaży w godzinach, zapasu i likwidacji) dotyczących pieczywa |
| Food – artykuły spożywcze | RH – Raport Handlowy |
| In-out – towar, który jest okazjonalnie w sprzedaży | RI – Raport Informacyjny |
| Kartonowanie – układanie towaru równo z linią półki | RW – rozchód wewnętrzny np. produkty pobierane na potrzeby sklepu takie jak papier toaletowy, herbata, woda |
| KS – Kierownik Sklepu | SK – Sprzedawca-Kasjer |
| Layout – szczegółowy opis ekspozycji towarów | Towar suchy – towary niewymagające przechowywania i ekspozycji w warunkach chłodniczych |
| Mapka AT – plan ułożenia akcji tematycznej w koszach non food | |
| Market – program wspomagający zarządzanie sklepem (obszary towarowe i finansowo-kasowe) | |

1.5. Załącznik

1.5.1. Specjalista pierwszej alei

Niniejsza procedura opisuje zakres obowiązków oraz obszar działań pracownika oddelegowanego do pracy w pierwszej alei zwanego dalej: Specjalistą pierwszej alei.

Specjalista pierwszej alei to wybrany i przeszkolony pracownik sklepu, oddelegowany do pracy w obrębie pierwszej alejki, zajmujący się takimi obszarami jak: strefa wejścia, kwiaty, chłodziarka RTE, stoisko o/w, pieczywo, ryby, mięso, chłodziarkę z świeżymi ciastami, dbający o dostępność, ekspozycję, czystość, posiadający odpowiednią wiedzę i służący pomocą Klientowi.

Sprzedawca-Kasjer oddelegowany do pracy w pierwszej alei jeżeli jest taka potrzeba by obsłużyć Klientów na kasie, dosiada jako ostatni.

- ▶ Pracownik pierwszej alei pracuje według szczegółowo przygotowanego schematu dnia, określającego czas i zakres obowiązków.
- ▶ Podczas pracy na zmianie każdy kasjer musi mieć wydrukowany schemat pracy, Raport pieczywa (R157) i Layout, według którego będzie pracował.
- ▶ Jeżeli w danej godzinie nie będzie fizycznie możliwe wykonanie wszystkich czynności zgodnie ze schematem lub uda się je wykonać w czasie krótszym niż zakładany, należy o tym fakcie powiadomić osobę prowadzącą zmianę.

Zadania Specjalisty pierwszej alei

Kwiaty

- ▶ Kontrola ekspozycji i dostępności kwiatów.
- ▶ Podlewanie zgodnie z zaleceniami.
- ▶ Bieżąca likwidacja kwiatów złej jakości.
- ▶ Kontrola poprawności etykiet cenowych i plakatów.
- ▶ Dbanie o czystość stoiska.

Owoce, Warzywa, RTE

- ▶ Kontrola ekspozycji i dostępności.
- ▶ Bieżące uzupełnianie towaru z magazynu, porcjowanie, przebieranie.
- ▶ Kontrola cen, kontrola promocji, kontrola krajów pochodzenia na etykiecie cenowej.
- ▶ Dbanie o czystość stoiska.
- ▶ Współuczestniczenie w zamawianiu towaru.

**ILOŚĆ SPECJALISTÓW PIERWSZEJ ALEI
POWINNA BYĆ DOSTOSOWANA DO POTRZEB
SKLEPÓW NA DANEJ ZMIANIE.**

Mięso i Ryby

- ▶ Kontrola ekspozycji i dostępności.
- ▶ Kontrola terminów przydatności do spożycia.
- ▶ Bieżąca kontrola temperatury.
- ▶ Kontrola cen, dbanie o czystość.
- ▶ Współuczestniczenie w zamówieniu.

Pieczyno

- ▶ Wypiek zgodnie z harmonogramem zadań na podstawie raportu 157.
- ▶ Uzupelnianie towaru z magazynu.
- ▶ Rozmrozenie pieczywa.
- ▶ Uzupelnianie formularzy, kontrola terminów przydatności do spożycia, kontrola cen.
- ▶ Dbanie o czystość stoiska, pieca, blach.
- ▶ Współuczestniczenie w zamawianiu.

Szkolenie pracowników

Kierownik Sklepu jest odpowiedzialny za przeszkolenie pracowników dedykowanych do pierwszej alei. W pierwszym szkoleniu powinno uczestniczyć minimum dwóch Zastępców Kierownika i dwóch Sprzedawców. Kolejne dwie osoby należy przeszkolić na II zmianie. Szkolenie należy zorganizować tak, żeby nie wpływało na funkcjonowanie sklepu. Należy pamiętać, aby uwzględnić w grafiku czas na przeprowadzenie szkolenia – około 2-3 godzin, a podczas szkolenia należy przekazać jak największą ilość wiedzy teoretycznej i praktycznej. W trakcie szkolenia Kierownik Sklepu rozdaje schemat pracy osoby oddelegowanej do pracy w pierwszej alei i według tego schematu przechodzi wraz ze szkolonymi pracownikami przez sklep, wyjaśniając, punkt po punkcie, jak powinna wyglądać praca na każdej zmianie.

Osoba prowadząca zmianę przez dwa tygodnie co godzinę kontroluje pracę pracownika dedykowanego do pierwszej alei i sprawdza wykonane czynności według schematu dnia. Raz w tygodniu Kierownik Sklepu zgłasza Kierownikowi Operacji i Sprzedaży, co należy nanieść lub skorygować w schemacie, aby dostosować go do specyfiki sklepu.

1.6. PODSUMOWANIE ROZDZIAŁU

NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE:

- ▶ Pierwszego dnia pracy powinieneś otrzymać: umowę o pracę, niezbędny strój i akcesoria oraz broszurę „Jesteśmy w Zespole Biedronki”.
- ▶ Jako Kasjer-Sprzedawca jesteś odpowiedzialny za obsługę kasy fiskalnej, udzielanie informacji klientom, rozkładanie towaru oraz dbanie o czystość sklepu.
- ▶ Po rozpoczęciu pracy odbędziesz dziesięciodniowe szkolenie operacyjne, które kończy się testem z nabytej wiedzy oraz egzaminem z krótkich kodów.
- ▶ Dodatkowo, specjalne szkolenie wymagane jest dla pracowników, którzy zostaną oddelegowani do pracy jako Specjalista pierwszej alei. Osoba ta odpowiedzialna jest za obszary takie jak: strefa wejścia, kwiaty, stoisko z owocami i warzywami, pieczywo, ryby, mięso oraz świeże ciasta.
- ▶ Wykonując wszystkie przydzielone zadania, pamiętaj o zasadzie: na wszystko co robisz, patrz oczami klienta.



www.facebook.com
/kodownik