

www.facebook.com
/kodownik



2. Klient w sklepie

2.1. Kultura obsługi Klienta

OBSŁUGA KLIENTA TO NAJWAŻNIEJSZA CZĘŚĆ NASZEJ PRACY. ZAWSZE TRAKTUJ NASZYCH KLIENTÓW TAK, JAK SAM CHCIAŁBYŚ BYĆ TRAKTOWANY!



Miarą jakości naszej pracy jest zadowolenie Klientów. Dążymy do jak najwyższej jakości obsługi. **W strefie wejścia, po nawiązaniu kontaktu wzrokowego, zawsze przywitaj Klienta słowami „Dzień dobry”, aby zrobić zakupy w miłej i przyjaznej atmosferze.**

- ▶ Podejmuj starania, aby sprawy Klienta załatwiane były jak najszybciej i na korzyść Klienta.
- ▶ Każdy kontakt z Klientem wykorzystuj do budowania przyjaznej atmosfery.
- ▶ Bądź szczerym doradcą dla Klienta – tylko tak zbudujesz jego dobre relacje z Tobą i naszą firmą.
- ▶ Swoim zaangażowaniem, profesjonalizmem i kulturą osobistą jesteś w stanie pozytywnie wpłynąć na Klienta, a odzwierciedleniem tego będą częste wizyty Klientów w Twoim sklepie.
- ▶ Podchodź życzliwie do problemów i potrzeb Klienta. Dostrzegaj osoby niepełnosprawne i oferuj im swoją pomoc.
- ▶ Na pytanie o miejsce, w którym znajduje się dany towar, zawsze wskaż miejsce gdzie towar się znajduje. Jeżeli nie ma w sklepie produktu, którego szuka Klient, zaproponuj inny.
- ▶ Odpowiadaj na zadane pytania. Jeżeli nie znasz odpowiedzi, zwróć się do osoby z kierownictwa.
- ▶ Sytuacje sporne z Klientem rozwiązuje **ZAWSZE** osoba z kierownictwa.
- ▶ Wykonuj swoje obowiązki ostrożnie, z należytą uwagą – Klient chętnie wróci do miejsca, w którym czuje się bezpiecznie.
- ▶ Zawsze informuj Klientów stojących w kolejce, która kasa po dzwonku zostanie otwarta.



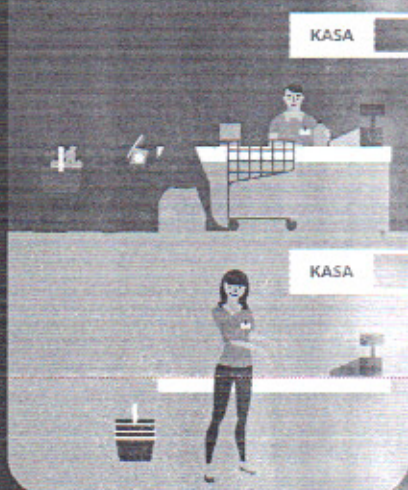
2.2. 5 kroków obsługi Klienta przy kasie

5

KROKÓW OBSŁUGI KLIENTA PRZY KASIE

1

Reaguj
na kolejki.



2

Utrzymując kontakt wzrokowy,
przywitaj Klienta z uśmiechem,
słowa: dzień dobry, czy
posiada Pan/Pani kartę Moja
Biedronka?



Jeśli Klient nie ma przy sobie
zarejestrowanej karty, poproś go o numer
telefonu podany podczas rejestracji. Wpisz ten
numer na kasie i w ten sposób zrealizuj transakcję
z kartą Moja Biedronka. Klientowi, który w ogóle
nie posiada karty zaproponuj jej założenie.

3

Sprawnie
i dokładnie zeskanuj
wszystkie towary.
Jeśli Klient położył
na taśmie torbę foliową,
zeskanuj ją jako pierwszą.



4

Wyraźnie
wypowiedz kwotę
do zapłaty.



5

Pożegnaj
Klienta
słowa:

Dziękuję,
zapraszam
ponownie.

NA WSZYSTKO,
CO ROBISZ,
PATRZ OCZAMI KLIENTA.



**WSZYSTKO W TWOICH RĘKACH!
ZADBAJ, ABY KAŻDY KLIENT,
KTÓREGO OBSŁUGUJESZ,
WYSZEDŁ Z BIEDRONKI
ZADOWOLONY I CHĘTNIE
TU WRACAŁ.**



Pracując przy kasie, jesteś osobą, która często jako pierwsza i ostatnia ma kontakt z Klientem. To od Ciebie zależy, jak nas zapamięta. Klient jest baczny obserwatorem Twojej pracy i opinię o poziomie obsługi przekaże innym osobom.



**DZIĘKI ZADOWOLENIU KLIENTA ZYSKUJEMY
JEGO ZAUFANIE, A PROFESJONALNA
OBSŁUGA OD RÓŻNIA NAS OD KONKURENCJI.**

2.3. Program lojalnościowy Moja Biedronka

Jaki jest główny cel programu?

Podstawowym celem programu jest jak najlepsze dotarcie do naszych klientów i dopasowanie się do ich potrzeb. W ramach programu chcemy jak najczęściej przyciągać klientów do naszych sklepów, dzięki atrakcyjnym rabatom oraz programom specjalnym (np. Gang Świeżaków, czy Super Zwierzaki).

Bardzo ważnym celem działania programu Moja Biedronka jest również danie klientom możliwości zyskania dodatkowych korzyści w ramach organizowanych przez nas akcji promocyjnych.

Jak wielu klientów posiada kartę Moja Biedronka?

Program lojalnościowy Moja Biedronka został uruchomiony pod koniec sierpnia 2016 roku i przez pierwszy rok swojego funkcjonowania podbił serca naszych klientów, spośród których już 60% deklaruje posiadanie karty Moja Biedronka.

Jak „działa” karta Moja Biedronka?

1. Klient podczas zakupów otrzymuje od Sprzedawcy-Kasjera kartę „Moja Biedronka”.
2. Klient musi zarejestrować swoją kartę na stronie www.biedronka.pl/mojabiedronka.
3. Podczas każdego zakupu Sprzedawca-Kasjer powinien poprosić Klienta o okazanie karty (a jeśli Klient nie ma jej przy sobie – poprosić o numer telefonu, na który została zarejestrowana).

Komunikacja Sprzedawcy-Kasjera z Klientem jest jednym z najbardziej kluczowych elementów, na których opiera się sukces i przyszłość programu „Moja Biedronka”.

Czy na karcie Moja Biedronka Klienci zbierają punkty?

Na karcie Moja Biedronka nie zbieramy punktów, w tradycyjny sposób, jak w innych sklepach. W Biedronce chcemy wszystkim uczestnikom naszego programu dać szansę otrzymania różnorodnych bonusów związanych z posiadaniem karty Moja Biedronka. Wśród nich są zarówno atrakcyjne rabaty na produkty, nagrody, czy specjalne promocje. Co tydzień w naszej ofercie dostępne jest wiele produktów, które mają niezwykle atrakcyjne ceny z kartą Moja Biedronka.

Nie oznacza to jednak, że w ramach akcji lojalnościowych nasi klienci w ogóle nie zbierają punktów. Są one jednak dostępne w formie np. naklejek, które zbiera się na kartach kolekcjonerskich.

Czy na karcie Moja Biedronka Klient może mieć zapisany rabat?

W ramach komunikacji z uczestnikami programu Moja Biedronka, często wysyłamy SMSy z informacjami o atrakcyjnych zniżkach, dostępnych tylko dla posiadaczy kart. W takim wypadku rabat zostaje zapisany na karcie Moja Biedronka i aktywuje się dopiero po jej zeskanowaniu.

Jakie dodatkowe korzyści można mieć z tytułu posiadania karty Moja Biedronka?

W ramach naszych akcji specjalnych (np. Gang Świeżaków), każdy klient, który okaże kartę Moja Biedronka, może otrzymać dodatkowe korzyści (np. naklejki).

Co się dzieje z danymi Klientów, które muszą podać podczas rejestracji karty Moja Biedronka?

Dane, które Klienci podają podczas rejestracji w programie Moja Biedronka, wykorzystywane są przez Jeronimo Martins Polska S.A. tylko do obsługi tego programu. JMP nie udostępnia ich żadnym zewnętrznym podmiotom.



**ZABRONIONE JEST UŻYWANIE SWOJEJ KARTY
MOJA BIEDRONKA ORAZ NUMERU TELEFONU
DO NIETRZEBNEGO WISANEGO PODCZAS OBSŁUGI
KLIENTA NA KASIE.**

2.4. Badanie poziomu satysfakcji obsługi Klienta

Co miesiąc w każdym sklepie oceniana jest jakość Twojej pracy poprzez badanie poziomu satysfakcji obsługi Klienta. Badanie odbywa się zgodnie ze scenariuszem zamieszczonym w elektronicznej wersji Podręcznika Kierownika Sklepu. Wynik badania „Raport indywidualny dla sklepu – badanie Tajemniczy Klient” wysyłany jest do sklepów przez Asystenta Operacyjnego.

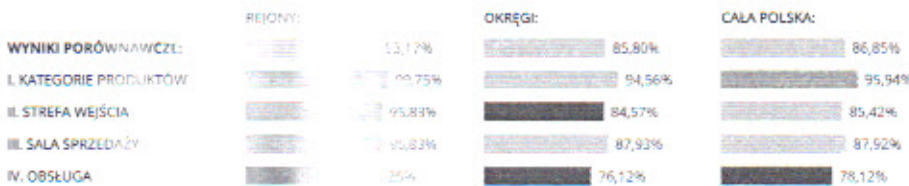
Raport zawiera informacje, które obszary zostały ocenione niezgodnie ze standardami obowiązującymi w sklepach Biedronka i które należy poprawić podczas pracy w sklepie. W każdym miesiącu możliwe są dwie wizyty Tajemniczego Klienta. Wówczas wynik sklepu jest średnią z dwóch wizyt. **Wynik wizyty Tajemniczego Klienta ma wpływ na premię całego zespołu.**

Raport indywidualny dla sklepu

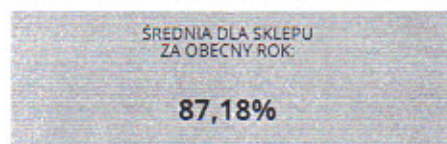
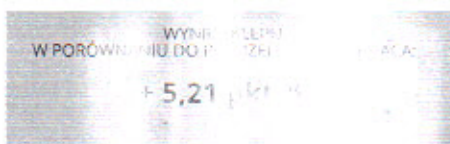
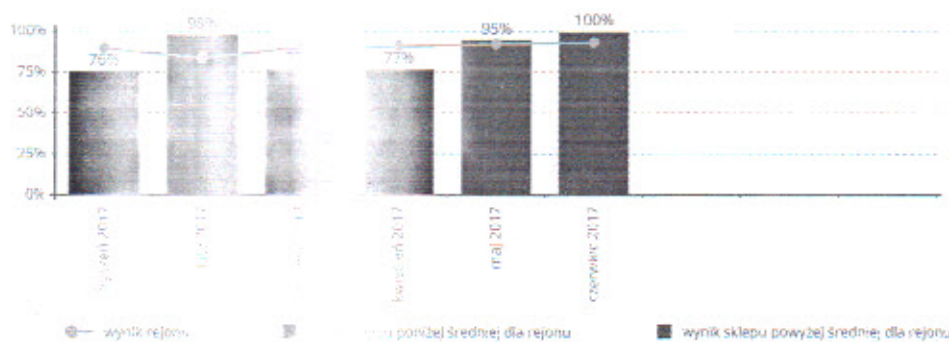
RAPORT INDYWIDUALNY PODSUMOWUJĄCY
 BADANIE TAJEMNICZY KLIENT

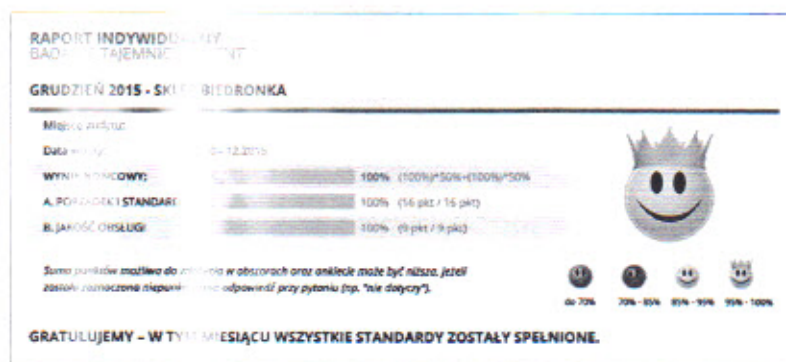
CZERWIEC 2017

Miejsce audytu:



WYNIKI HISTORYCZNE

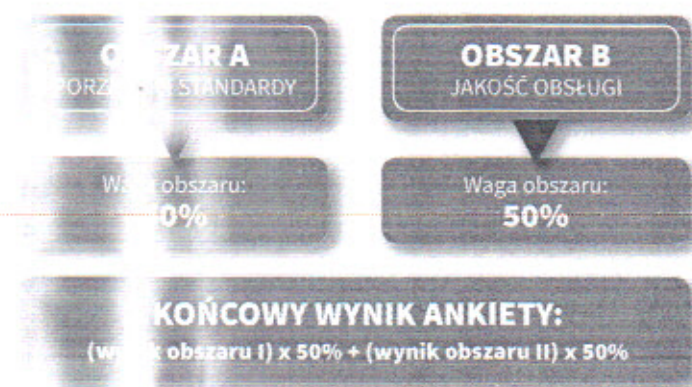




Wyliczenie wyniku badania Tajemniczy Klient

1. Ankieta składa się z pytań, które mają nadane wartości punktowe.
2. Pytania w ankiecie podzielone są na dwa obszary: „porządek i standardy” oraz „jakość obsługi”.
3. Każdy obszar w ankiecie ma nadane wagi. Obszar „porządek i standardy” oraz „jakość obsługi” mają wagi po 50%.

ANKIETA TAJEMNICZEGO KLIENTA



Jak liczony jest wynik ankiety?

4. Wynik ankiety to suma zdobytych punktów w obszarze I podzielona przez ilość punktów możliwych do zdobycia w danym obszarze i pomnożona przez jego wagę (50%) + suma zdobytych punktów w obszarze II podzielona przez ilość punktów możliwych do zdobycia w danym obszarze i pomnożona przez jego wagę (50%).
5. W każdym obszarze system zlicza zdobyte przez sklep punkty i dzieli je przez maksymalną ilość punktów do zdobycia.
6. Jeżeli choć raz została zaznaczona odpowiedź „nie dotyczy”, maksymalna ilość punktów jest pomniejszona o możliwą maksymalną do zdobycia punktację w tym pytaniu (czyli pytanie nie jest uwzględniane w obliczeniach).

Przykład:

Jeżeli dany sklep zdobył w obszarze I 12 punktów, a za obszar II 10 punktów, wynik liczymy następująco:

Wynik obszaru I: $12/16 = 0,75 = 75\%$.

Wynik obszaru II: $10/15 = 0,66 = 66\%$.

Wynik ankiety to: $0,75 \times 50\% + 0,66 \times 50\% = 37,5\% + 33\% = 70,5\%$.

2.5. Sytuacje niestandardowe

Wezwij Kierownika Sklepu, gdy:

- ▶ Klient składa reklamację dotyczącą źle wydanej reszty,
- ▶ Klient składa reklamację dotyczącą błędnej ceny towaru, która widnieje na liście cenowej,
- ▶ Klient składa reklamację lub chce zwrócić towar,
- ▶ znajdziesz się w sytuacji, w której nie wiesz, co zrobić,
- ▶ będziesz w posiadaniu informacji o zdarzeniu prowadzącym do zagrożenia życia lub zdrowia pracowników lub Klientów,
- ▶ zauważysz sytuację, która może zaszkodzić wizerunkowi firmy.



Pamiętaj:

- ▶ Nie rozmieniaj banknotów na banknoty o mniejszych lub większych nominałach.
- ▶ W przypadku napadu stosuj się do zasad opisanych w procedurze postępowania podczas napadu w sklepie Biedronka.
- ▶ Jeżeli znajdziesz na sali sprzedaży zgubione rzeczy, np. portfel Klienta, przekaz je osobie z kierownictwa.
- ▶ Jeśli Klient uszkodził towar na sali sprzedaży – nigdy nie ponosi kosztów z tego tytułu, nigdy nie sprząta uszkodzonego towaru, nigdy nie wzbudzasz w nim poczucia winy.
- ▶ Znalezione na sali sprzedaży towary pozostawione przez Klientów, które wymagają warunków chłodniczych, oddaj na stół do odpisów w celu likwidacji.
- ▶ Jeżeli zauważysz na terenie sklepu osobę niepełnosprawną lub kobietę w ciąży zamierzającą zrobić zakupy, podążaj za nią i zaproponuj niezbędną pomoc. Szczególną uwagę należy zwrócić na strefę kasy. Zapewnij Klientowi sprawną i szybką obsługę, w miarę możliwości otwierając wszystkie dostępne w sklepie kasy. Jeżeli podczas pracy przy kasie zauważysz w kolejkę osobę niepełnosprawną lub kobietę w ciąży, przeproś pozostałych Klientów i obsługuj ją z priorytetem.

Osoba niepełnosprawna z psem przewodnikiem w sklepie Biedronka

I. Prawo wstępu do sklepu ma:

1. osoba niepełnosprawna z psem asystującym,
2. trener psa szkolonego na psa asystującego na podstawie zaświadczenia wydanego przez polski klub prowadzący szkolenie psów asystujących.

II. Obowiązkowe wyposażenie psa przewodnika i dokumentacja:

1. uprzęż,
2. certyfikat potwierdzający status psa asystującego,
3. zaświadczenie o wykonaniu wymaganych szczepień,
4. nie ma obowiązku w prowadzania psa na smyczy i w kagańcu.

III. Za szkody wyrządzone przez psa asystującego odpowiada opiekun psa.



**BIEDRONKA ZAWSZE OTWARTY NA POMOC KLIENTOWI.
OPIEKUN ODPOWIEDZIALNY ZA SZKODY WYRZĄDZONE PRZEZ PSY ASYSTUJĄCE.
OPIEKUN ODPOWIEDZIALNY ZA SZKODY WYRZĄDZONE PRZEZ PSY ASYSTUJĄCE.**

2.6. Biuro Kierownika Sklepu

► Wydanie kasetki

- Odbywa się w biurze przy zamkniętych drzwiach.
- Przed rozpoczęciem pracy przy kasie, pod nadzorem kamer (w miejscu do tego przeznaczonym), przelicz kasetkę
 - zasilek 400 zł. Operację tę możesz wykonać sam, obecność osoby z kierownictwa nie jest obowiązkowa.
- Wyjdź z biura, zamykając za sobą drzwi (zakaz zostawiania kasetki w biurze).
- Następnie wejdź kasetkę do boksu kasowego i obowiązkowo zaloguj się na kasie:
 - logowanie przez klawiaturę,
 - logowanie poprzez identyfikator.



► Rozliczenie kasetki

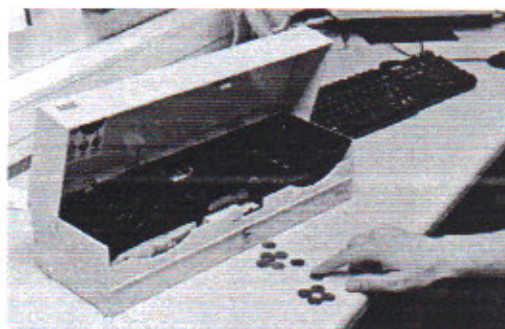
- Odbywa się w biurze przy zamkniętych drzwiach.
- W obecności osoby z kierownictwa odlicz pogotowie kasowe, przelicz pozostałą gotówkę z kasetki i skrzynki depozytowej.
- Podczas liczenia gotówki należy korzystać z liczarki.
- Po przeliczeniu kasetkę oddaj osobie z kierownictwa.
- Dozwolone jest pozostawienie pracownika przeliczającego kasetkę w obecności Kierownika Operacji i Sprzedaży, Starszego Menadżera Sprzedaży, Kierownika Sprzedaży Produktów Świeżych.



WZELI PODCZAS ROZLICZANIA ZMIANY I PRZYGOTOWYWANIA WPŁATY DO BANKU OSOBA Z KIEROWNICTWA WZYWANA JEST PRZEZ DZWONKAMI, OPUSZCZASZ BIURO RAZEM Z NIĄ.

Uwaga!

1. Droge z biura do kasy z pogotowiem kasowym 400 zł możesz wykonać sam – bez asysty osoby z kierownictwa lub pracownika ochrony.
2. Droge z kasy do biura możesz wykonać tylko w obecności asysty osoby z kierownictwa sklepu albo Pracownika Ochrony (jeśli jest na zmianie).



► **Odpowiedzialność za gotówkę**

**SPRZEDAWCA-KASJER PONOSI
PEŁNĄ ODPOWIEDZIALNOŚĆ
ZA POWIERZONĄ GOTÓWKĘ
(KASSETKA I SKRZYŃKA DEPOZYTOWA)
OD CHWILI PRZELICZENIA
PO GOTOWIA KASOWEGO DO CHWILI
ROZLICZENIA GO NA KONIEC ZMIANY
PRZEZ OSOBĘ Z KIEROWNICTWA
SKLEPU.**

Zakres odpowiedzialności opisuje procedura odpowiedzialności za różnice kasjerskie w sklepach Diedronka. W przypadku różnicy, niezależnie od tego, czy jest to niedobór, czy też nadwyżka, przekraczającej kwotę 10 zł (lub 5 EUR) Sprzedawca-Kasjer jest zobowiązany opisać przyczynę powstania różnicy na oświadczeniu.

W stosunku do pracowników, u których podczas kontroli kasetki lub rozliczenia utargu stwierdzono różnicę kasjerską, mogą być zastosowane środki dyscyplinujące oraz – w przypadkach rażących lub częstych różnic – rozwiązanie umowy o pracę. Szczegółowe postępowanie reguluje procedura odpowiedzialności za różnice kasjerskie.

**NIE NIE UDOSTĘPNIAJ
NIE WYJMUJ SWOJEGO
HAKA DO KASY. ORAZ
NIE PRACUJ NA CUDZYM
LOKALNIE**



Wzór oświadczenia w przypadku wystąpienia niedoborów lub nadwyżek:

UZASADNIENIE WYSTĄPIENIA RÓŻNICY KASJERSKIEJ
 Podczas obsługi utarcz. z dnia 21.04.2011 kwierczono różnicę kasjerską w wysokości 11,03 PLN wynikającą z powyższego rozliczenia:

Przyczyny powstania różnicy kasjerskiej:

Kasjer (nazwa i imię połączony) _____
 Kierownik zmiany (przyjmujący utarcz) _____

**PAMIĘTAJ, ABYŚ ZAWSZE
 PODPISAŁ SWÓJ RAPORT
 ROZLICZENIA Z KASY. PODPIS
 SŁUŻY CI W FORMIE
 ELEKTRONICZNEJ POPRZEZ
 OSOBY TEŻ ZESKANOWANIE
 SWOJEGO IDENTYFIKATORA.**



► Sygnały diwiewkowe

	Wizwanie kolejnego Sprzedawcy-Kasjera do obsługi kasy
	Wizwanie Kierownika do kasy (reklamacja, wystawienie faktury)
	Zagrozenie

2.7 Strefa kas i boks kasowy

Strefa kas i boks kasowy

Taśma kasowa – zawsze czysta.
Sprawna klawiatura i wyświetlacz.

Skanerowaga:

- ▶ czysta i niepoprowadzona szybka = szybka robota,
- ▶ wyzerowana = rzetelne i prawidłowe ważenie towaru.



Kodownik – ciąco aktualizowany za każdym razem gdy pojawią się indeksy z nowymi kodami (minimum raz w tygodniu).

Miejsce na zakupy Klienta – pamiętaj o bieżącym usuwaniu pozostawionych paragonów.

Zawsze zerknij na rolkę, gdy widzisz czerwony lub zielony pasek. Oznacza to koniec rolki.



Pamiętaj – w boksie kasowym posiadać zawsze kartę Moja Biedronka.

▶ Podstawy na papierosy:

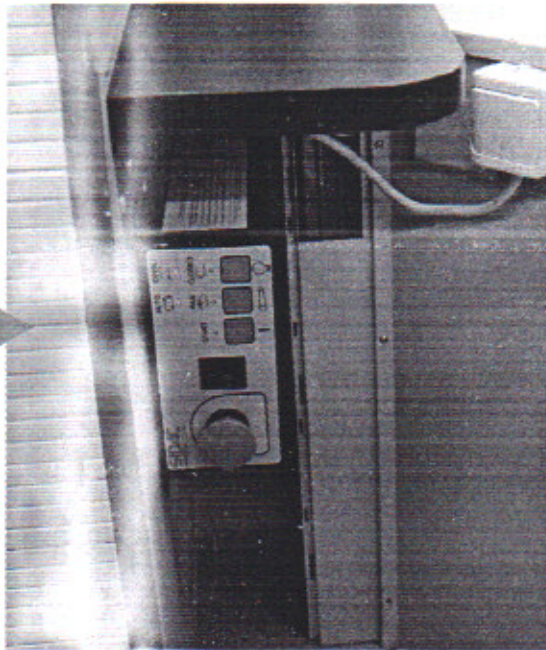
- ▶ gdy przyjeżdżasz przy kasie, zawsze otwarty,
- ▶ wszystkie papierosy dostępne,
- ▶ schodzą ci kasy, zawsze odpuszczaj rolę,
- ▶ zamknięty na klucz tylko w sytuacjach niestandardowych, np. nocne sprzątnięcie sklepu,
- ▶ ekspozycja zgodnie z layoutem i graficznymi oznaczeniami w podajnikach,
- ▶ w przypadku braku któregoś z infel – w wiadomą osobę z kierownictwa.



Skrzynka depozytowa na banknoty -
dzięki niej Twoja praca jest
bezpieczniejsza.



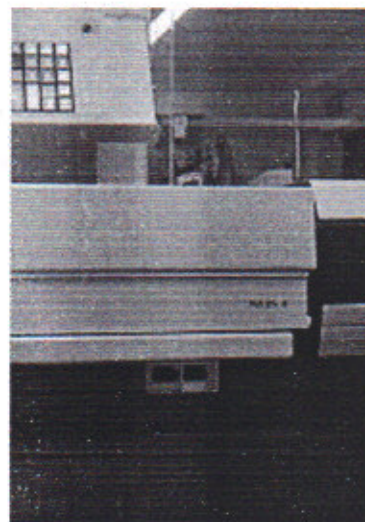
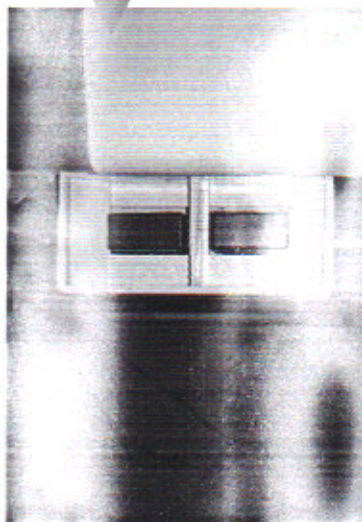
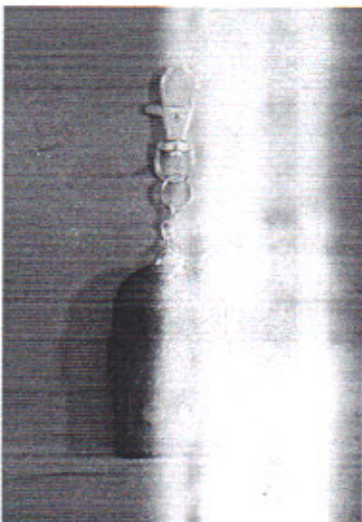
Dzwonek - przywoływanie osoby
z kierownictwa, Sprzedawcy-Kasjera,
ochrony.



Wyłącznik taśmy - schodząc z kasy
lub kończąc pracę, pamiętaj o jego
wyłączeniu.



Przycisku napadowego lub pilota użyj
w sytuacji zagrożenia Klientów,
personelu lub mienia.



► Przed rozpoczęciem do pracy przy kasie sprawdź:

- czystość boksów i strefy przykasowej,
- dostępność rolk kasowych i ręczników papierowych,
- czystość i poprawność działania skanerowagi,
- zaktualizowany kodownik (sprawdź datę wydruku kodownika),
- zatowarowanie podajnika na papierosy – dostępne wszystkie indeksy,
- dostępność plakatów „następny Klient”,
- czytelność wydruku paragonu oraz sprawność taśmy kasowej,
- dostępność kodownika „Kropka TV” i „Smaki Życia”,
- dostępność reklamówek,
- stan techniczny boksów kasowego i kasy.

► Kontrola kasetki

Kontrolę kasetki przeprowadza się tylko na żądanie Klienta lub przełożonego.

1. Kontrolę kasetki może dokonać osoba z kierownictwa sklepu, Kierownik Operacji i Sprzedaży lub pracownik upoważniony przez JMP S.A.
2. Kontrolę kasetki dokonuje się wyłącznie w biurze Kierownika Sklepu w obecności Twojej, przełożonego i Klienta, którego sytuacja dotyczy.
3. Pozostałe wytyczne są opisane w procedurze dokonywania kontroli kasetki w sklepie i B. Ironka.

► Zakup kontrolny

Zakup kontrolny przeprowadza się w celach szkoleniowych i w celu skontrolowania Twojej pracy przy kasie oraz przestrzegania przez Ciebie procedur. Zakupu próbnego mogą dokonać: osoba z kierownictwa sklepu, Kierownik Operacji i Sprzedaży, Starszy Menadżer Sprzedaży oraz osoba posiadająca upoważnienie JMP lub Agencji Ochrony. Zakup próbny musi być udokumentowany na białym, na którym należy wpisać numer paragonu po zakończonej transakcji na kasie fiskalnej.

2.8. Obsługa Klienta przy kasie

► Skanowanie zakupów Klienta i praca przy kasie

ZAWSZE SKANUJ WSZYSTKIE ARTYKUŁY.

Sprawdź czy wszystkie artykuły zostały wyjęte na taśmę z koszyka/wózka klientowskiego.



W przypadku zakupów w opakowaniach zbiorczych (np. zgrzewki wody, mleka) kasuj poprzez kod na opakowaniu.

Towar przesuwany ręcznie.



Kasuj wszystkie produkty pojedynczo.



► Do kasowania należy wyjąć wodę i warzywa oraz wybrakować walizki. Nie używaj krótkich kłosek.

► Raz w momencie przytoczenia mierz ze znajomościem krótkich kłosek na owoce, warzywa i inne produkty. Nie przedłużaj zakończenia egzaminu, nie używaj kłosek w ten sposób.

Zważ artykuły wagowe. Pamiętaj o sprawdzaniu poprawności ważenia skanerowagil!



Gdy błędnie przesunie się artykuł, anuluj pozycję. Nie anuluj pozycji w tej opcji jest sprawdzanie w Sklepie i Kierownictwie i w sklepie.

W przypadku błędów kasierzy nie mogła zeskanować, kasjerzy, wskazuj na to z kierownictwem.

PRZY KĄDEJ OPERACJI KASOWEJ WYKORZYSTUJ KASETKĘ.

Zawsze, gdy opuszczasz stanowisko kasowe,
pozostaw kasetkę w trybie zabezpieczonym!



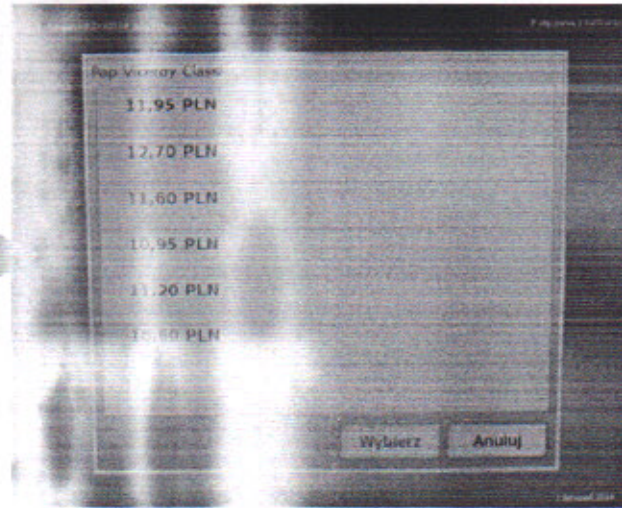
Sprawdź dla Klienta cenę.
Uwaga! Sprawdzanie ceny nie jest możliwe dla promocji BB na kasie oraz na czytnikach cen. Cena promocyjna dla BB jest widoczna dopiero po zakończeniu paragonu.



Zweryfikuj wiek Klienta przy sprzedaży napojów alkoholowych i wyrobów tytoniowych.

Zawsze sprawdzaj cenę sprzedawanych papierosów i zapisz ją na wyświetlaczu. Jeżeli na wyświetlaczu pojawi się wartość niższa niż jedna cena z tego indeksu papierosów, oznacza to błąd, która jest widoczna na wyświetlaczu.

Jeśli na wyświetlaczu żadna cena nie odpowiada na paczce, zgłoś ten błąd do kierownika z kierownictwem i sprzedawaj tę paczkę po cenie proponowanej Klientowi.



**CENA NA WYŚWIETLACZU MUSI BYĆ
IDYDENTYCZNA JAK NA OPAKOWANIU.**



**DEKRET O NOMINAŁACH
200 ZŁ, 100 ZŁ
I DEPOZYTOWEJ.**

2.

Jeśli bank przedziurał bilon, to sprzedawca nie powinien go przyjmować. Klienta o tym poinformuj i poproś o zwrot bilonu. Jeśli bilon jest uszkodzony, to sprzedawca nie powinien go przyjmować. Klienta o tym poinformuj i poproś o zwrot bilonu. Jeśli bilon jest uszkodzony, to sprzedawca nie powinien go przyjmować. Klienta o tym poinformuj i poproś o zwrot bilonu.

2.8. Instrukcja dokonywania płatności mobilnych

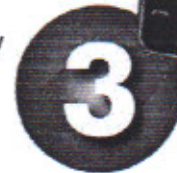


1. Klient udaje się przy kasie i loguje się do aplikacji Kasa

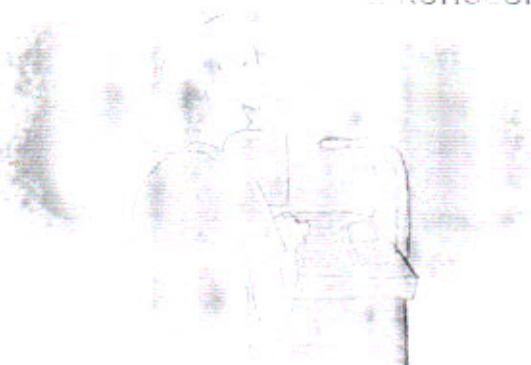
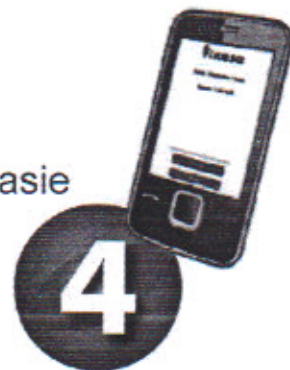


2. Po zeskanowaniu wszystkich produktów wciśnij przycisk **TEL**

Klient otrzyma Ci wyświetlony, wygenerowany kod QR, który po wciśnięciu **PLU** wprowadzisz w kasie i potwierdzasz **PLU**



Po zatwierdzeniu przez Klienta transakcji nastąpi automatyczne zakończenie operacji na kasie



2.8.2. Procedura dokonywania płatności kartą w sklepach Biedronka

		
Nazwa procedury: Procedura dokonywania płatności kartą w sklepach Biedronka	Sporządził: M. Matolicz	Zatwierdził: J. Linkowski
	Data zatwierdzenia: 01.02.2018	Strona: 1/5

Niniejsza procedura określa zasady dokonywania płatności kartą w sklepach Biedronka.

1. Przed rozpoczęciem pracy przy kasie należy dokonać wizualnej weryfikacji stanu Pin-Pada oraz sprawdzenia, czy urządzenie nie zostało zmodyfikowane lub zamienione.
2. Warunkiem przyjęcia transakcji w terminalu jest uprzednie wykonanie czynności weryfikacji autentyczności karty oraz sprawdzenie, czy daną kartą postępuje się jej prawowity posiadacz.
3. Dane z karty mogą być odczytywane na trzy sposoby. Sposób wyboru odpowiedniego czytnika dla różnych rodzajów kart jest następujący:
 - ▶ karta zbliżeniowa – w przypadku użycia karty zbliżeniowej transakcja do 50 złotych jest przetwarzana bez weryfikacji podpisu oraz bez podawania kodu PIN,
 - ▶ karta z chipem i ekranem,
 - ▶ karta z chipem i magnetycznym.



4. Transakcja powinna być rozprzezynana po zeskanowaniu ostatniego produktu poprzez wciśnięcie przycisku KARTA. Następnie poprosz Klienta o umieszczenie karty w terminalu w sposób opisany w punkcie 2. Postępuj według poleceń na ekranie oraz ekranie Pin-Pada. W przypadku odmowy autoryzacji należy poprosz Klienta o inną formę płatności.
5. Jeśli transakcja nie jest weryfikowana przy pomocy kodu PIN, należy sprawdzić, czy podany przez Klienta podpis na rachunku jest zgodny z podpisem na karcie (w przypadku karty z ekranem). W przypadku gdy płatność autoryzowana jest poprzez ekran, pojawi się komunikat <Sprawdź poprawność podpisu>. Jeżeli podpis jest zgodny należy poinformować Klienta i anulować transakcję poprzez nacisnięcie klawisza [ESC].



Nazwa procedury	Procedura płatności kartą w sklepach Biedronka	Sporządził: M. Matolicz	Zatwierdził: J. Linkowski
Procedura		Data zatwierdzenia: 01.02.2018	Strona: 2/5

6. Jeśli wystąpił błąd przy łączeniu płatności kartą z płatnością gotówkową (w pierwszej kolejności płatność gotówką). W takiej sytuacji po zeskanowaniu wszystkich produktów wciśnij przycisk <Gotówka>, wprowadź deklarowaną przez Klienta kwotę do zapłaty gotówką i zwróć się klawiszem <Pi>, naciśnij przycisk <Karta> i postępuj zgodnie z poleceniami wyświetlanymi na ekranie kasowy oraz Pin-Pada. Nie ma możliwości łączenia płatności kartą z płatnością mobilną (Kasa). **WAŻNE!** Deklarowana kwota płatności gotówką musi być podana bez żadnego przycinka czy kropki oddzielającej złotych od groszy, natomiast PLN musi być wprowadzone jako 10000. System traktuje ostatnie dwie cyfry jako wartość groszy.
7. Jeśli transakcja została przeprowadzona w sposób nieprawidłowy lub nie powinna być prowadzona, należy pamiętać o jej anulowaniu. Należy ponowić próbę płatności kartą lub dokonać transakcję za pomocą innych form płatności (gotówka, płatność mobilna). W przypadku odmowy autoryzacji płatności kartą i po zakończeniu transakcji – czyli po ponownym ponowieniu próby płatności tą samą lub inną kartą a także płatności gotówką – zostaną wydrukowane potwierdzenia odmowy dla każdej nieudanej (zakreślonej) próby autoryzacji płatności. Należy przekazać Klientowi po jednym egzemplarzu każdego takiego potwierdzenia. W przypadku braku możliwości dokonania płatności przez Klienta należy anulować paragon.
8. Każda zakończona transakcja potwierdzona zostanie raportami:
- ▶ Dla płatności kartą potwierdzonej kodem PIN lub w przypadku użycia karty bez PIN następuje wydruk jednej sztuki potwierdzenia dokonania płatności, którą należy przekazać Klientowi.
 - ▶ W przypadku płatności kartą potwierdzonej podpisem następuje wydruk dwóch potwierdzeń. Jeden przesyłany Klientowi, **drugi z podpisem Klienta należy archiwizować wraz z Raportami Gotówkowymi.**
9. W przypadku dokonywania zwrotów na kartę postępuj wedle zasad:
- ▶ Zwrot na kartę należy wykonać tylko przy użyciu tej samej karty. Weryfikacji dokonaj poprzez porównanie 4 ostatnich cyfr z potwierdzenia transakcji z 4 ostatnimi cyframi numeru karty. Nie można dokonywać zwrotu na kartę inną niż ta, na której dokonano transakcji. W przypadku braku potwierdzenia dokonania transakcji kartą nie należy dokonywać zwrotu.
 - ▶ Zwrot na kartę realizuj od wyboru z głównego Menu kasowego przycisku <Zwrot>. Po wpisaniu danych identyfikujących paragon rozpocznie się proces zwrotu, który kończy wybór formy płatności, tj. <Karta>. Dalsza część procesu zwrotu jest analogiczna do płatności: (a) wprowadź kartę, (b) podaj PIN, (c) czekaj na potwierdzenie transakcji.
 - ▶ Zwrot na kartę może być realizowany w dowolnym momencie niezależnie od tego, którego dnia dotyczy paragon. Zwrot ten ma być dokonany w ten sam dzień.

		
Nazwa procedury: Procedura dokonania transakcji kartą w sklepach Biedronka	Sporządził: M. Matolich	Zatwierdził: J. Linkowski
	Data zatwierdzenia: 01.07.2018	Strona: 3/5

10. Sprzedaż kartami z DCC

- ▶ DCC (Dynamic Currency Conversion) jest to opcjonalna funkcja umożliwiająca posiadaczowi karty wykonanie płatności w walucie, w której wydana jest karta. Płatność została wydana w obcej walucie. Klient ma możliwość wyboru płatności w PLN czy w swojej walucie (np. EUR, GBP).

11. Zasady weryfikacji kart płatniczych:

- ▶ Weryfikacja karty możesz dokonywać w sytuacji, gdy Klient wręczy Ci kartę (np. transakcja zwrotu). Wówczas należy sprawdzić, czy karta ma wszystkie charakterystyczne elementy potwierdzające jej autentyczność.
- ▶ Elementy wizualne i obowiązkowe, którymi musi się charakteryzować karta:
 - **mikroprocesor** – w przypadku braku mikroprocesora należy zwrócić kartę, nie używaj karty ani karta magnetyczna.
 - **imię** – dane nazwa użytkownika karty,
 - **numerykarta** – numer karty,
 - **logo** – logo banku kartowej,
 - **data** – data ważności karty,
 - **holo** – hologramy wyszczybrane lub na powierzchni, lub
 - **znaki** – znaki zbliżeniowe lub
 - **napięcie** – napięcie
 - **trzy** – trzy
 - **zab** – zab
 - **dla** – dla
 - **obe** – obe
 - **pas** – pas
 - **pas** – pas



		
Nazwa procedury: Zmiana sposobu płatności kartą w sklepach Biedronka Procedura: Zmiana sposobu płatności kartą w sklepach Biedronka	Sporządził: M. Macolicz	Zatwierdził: J. Linkowski
	Data zatwierdzenia: 01.02.2018	Strona: 4/5

Dodatkiem należy zwrócić uwagę na to, czy karta nie jest fałszywa, o czym mogą świadczyć:

- ▶ zmiana koloru paska do podpisu,
- ▶ karta nie jest laminowana,
- ▶ zmiana koloru napisu na karcie,
- ▶ brak napisu na pasku do podpisu,
- ▶ numer wydruku z terminala nie zgodny z numerem karty,
- ▶ zmiana koloru numeru karty.
- ▶ Podczas w przypadku wątpliwości masz prawo poprosić Klienta o okazanie dowodu osobistego w celu zweryfikowania, czy jest prawowitym użytkownikiem karty.
- ▶ W sytuacji gdy zweryfikujesz dane posiadacza karty, na odwrocie potwierdzenia transakcji w notacji „Potwierdzono z dowodem osobistym” i podpisz się.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości bądź wątpliwości co do autentyczności karty poproś Klienta w celu zweryfikowania, czy jest prawowitym użytkownikiem karty. W przypadku wątpliwości Kierownik Sklepu musi skontaktować się z Centrum Autoryzacyjnym używając hasła „kod 10”. W przypadku oddalenia się osoby posługującej się kartą i pozostawienia karty w sklepie Biedronka Kierownik Sklepu musi powiadomić o tym fakcie Centrum Autoryzacyjne.

CENTRUM AUTORYZACYJNE:


tel. 68 35 3 15, +48 22 19 12 365.

Jeżeli dostęp do Centrum Autoryzacyjnego jest odblokowany, należy zadzwonić do Centrum Autoryzacyjnego z numerami telefonów komórkowych.

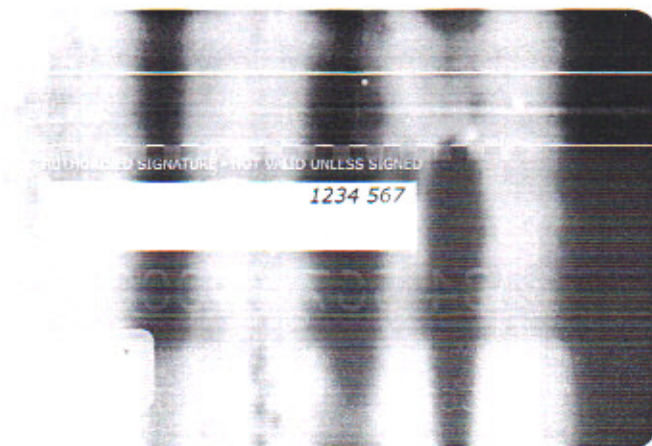
12. Kartę należy zatrzymać w sytuacjach:

- ▶ gdy na ekranie POS wyświetlone zostanie polecenie zatrzymania karty,
- ▶ gdy na ekranie POS wyświetlone zostanie polecenie zatrzymania karty z Centrum Autoryzacyjnego wyda takie polecenie.

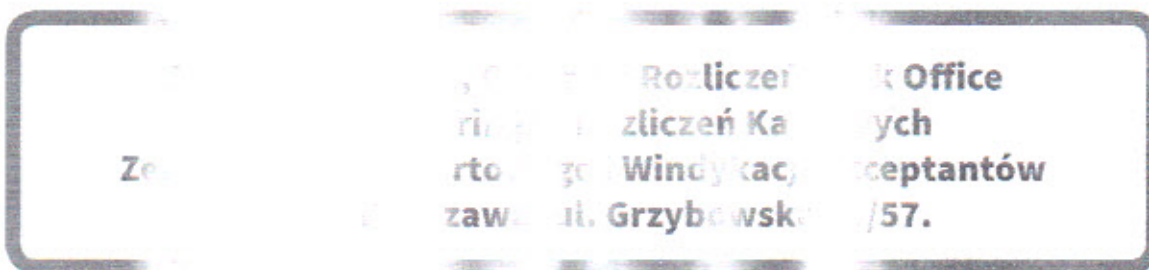
KARTĘ NIE ZATRZYMUJEMY W SYTUACJI, KTÓRA NIE STANOWI ZDROGIEGO ŻYCIU KLIENTÓW, JAKIŚ RÓWNIEŻ PRACOWNIKÓW. W INNYCH PRZYPADKACH NIE NALEŻY ODSTĄPIĆ OD ZATRZYMANIA.

			
Nazwa procedury: Procedura dokonywania	W sklepach Biedronka	Sporządził: M. Matolicz	Zatwierdził: J. Linkowski
		Data zatwierdzenia: 01.02.2018	Strona: 5/5

- ▶ W przypadku konieczności zatrzymania karty Klienta osoba z kierownictwa sklepu ma obowiązek:
 - naciąć kartę wzdłuż linii magnetycznych do ¾ długości karty, pomiędzy paskiem magnetycznym a paskiem do podpisu – nie uszkadzając obu pasków,



- przed przycięciem karty należy ją zabezpieczyć, aby nie wyślizgnęła się z ręki, jej róg należy przyciąć pod kątem 45 stopni.
- wypełnić formularz „Zatrzymanie karty” wraz z zatrzymaną kartą przestać być ważną.



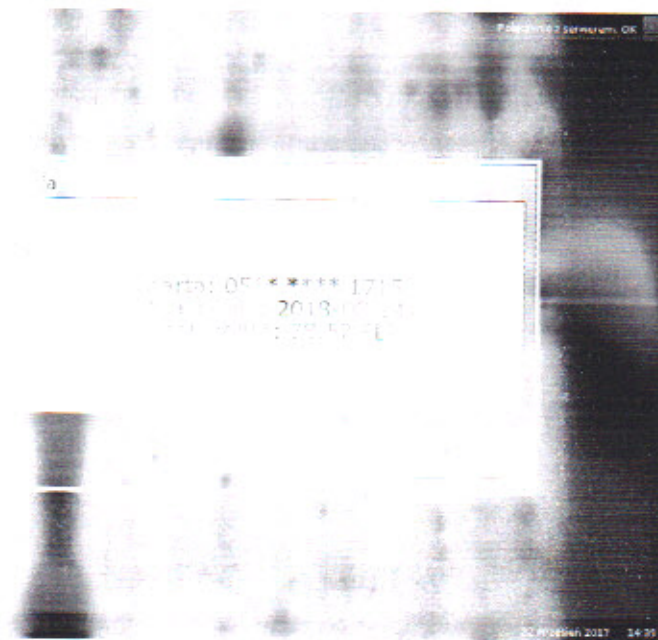
- kurierem nr 23290, który przewozi formularz do Biura Obsługi Klienta, podać numer Klienta „w wyjątków”. Na liście „Wyjątki” wpisać numer składowy MPK.

13. Karta jest w całości przycięta, nie należy ją oddawać Klientowi, który dokonał płatności kartą, należy ją oddać do Biura Obsługi Klienta.
14. W przypadku reklamacji dotyczącej niesłusznej obciążenia konta Klienta, należy skierować Klienta do Biura Obsługi Klienta. Numer telefonu Biura Obsługi Klienta dla Klientów jest widoczny na tablicy informacyjnej przeznaczony do obciążenia konta Klienta.

6. Wybieramy opcję „Karta podarunkowa” i zatwierdzamy przyciskiem „Wybierz”. Po chwili pojawia się komunikat „Podaj wartość zwrotu”. Wpisujemy kwotę zwrotu i potwierdzamy wybór. Następnie przeciągamy kartę przez pin-pad.
7. Jeżeli wartość wyliczonego zwrotu jest wyższa niż kwota, którą Klient zapłacił kartą podarunkową, pojawia się komunikat „Transakcja odrzucona. Powód: Za duża kwota. Maksymalnie być xx zł”, gdzie xx oznacza kwotę, którą Klient zapłacił za pomocą karty podarunkowej na paragonie, do którego wykonywany był zwrot.
8. Pojawia się okno, w którym należy wpisać kwotę, jaka ma zostać zwrócona na kartę podarunkową. Wartość zwrotu należy wpisać zgodnie z kwotą zapłaconą przez Klienta przy użyciu karty podarunkowej (czyli kwota „xx”, która pojawiła się w komunikacie odrzucenia punktu nr 7).
9. Pozostałą część zwrotu zwrócić gotówką lub na kartę płatniczą (zgodnie z tym czym klient wybrał).
10. Pojawia się komunikat „Przeciągnij kartę na nin-padzie”.
11. Pin-pad przestaje być aktywny. W tym momencie należy przeciągnąć kartę przez terminal, aby zakończyć proces.
12. Po przeciągnięciu kartki pojawiają się potwierdzenia transakcji. Drukują się potwierdzenia zwrotu dla Sprzedawcy oraz dla Klienta. Należy je archiwizować wraz z raportami wydrukiem z terminala.
13. Karta podarunkowa zawiera kwotę zwrotu.

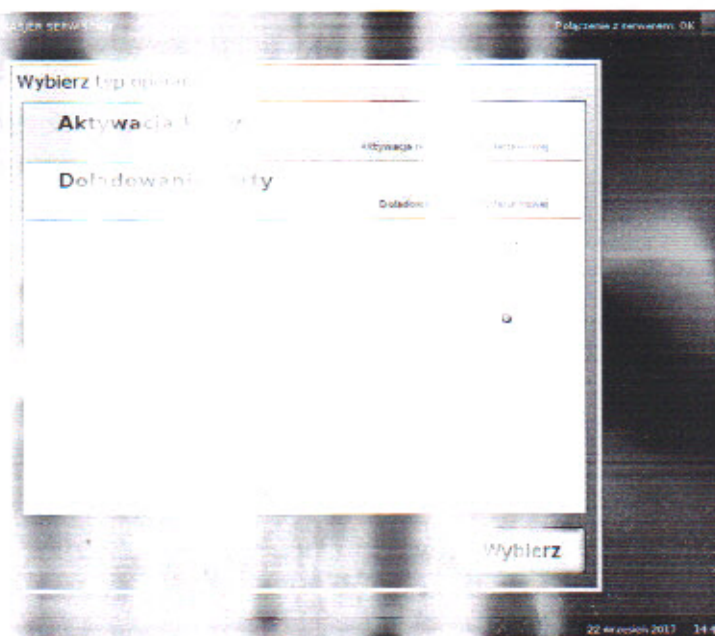
SPRAWDZANIE SALDA NA KARTY PODARUNKOWEJ:

1. Wybieramy opcję „Sprawdź saldo i cenę”.
2. Skanujemy kod QR znajdujący się na odwrocie karty podarunkowej.
3. Na wyświetlaczu pojawia się aktualne saldo oraz data ważności środków na karcie.



TRANSAKCYJA: AKTYWACJA I DOŁĄDOWANIE KARTY PODARUNKOWEJ

1. Skanujemy kod kreskowy znajdujący się na karcie podarunkowej.
2. W menu aktywacji karty z menu na ekranie (zdjęcie nr 3) wybieramy „Aktywacja karty” i potwierdzamy przyciskiem „Wybierz”.
3. W menu doładowania karty z menu na ekranie (zdjęcie nr 3) wybieramy „Doładowanie karty” i potwierdzamy przyciskiem „Wybierz”.



4. W menu doładowania karty wybieramy „Doładunek mobil.” i potwierdzamy przyciskiem „Wybierz”.
5. Klient wybiera sposób płatności: wpisywanie gotówki lub kartą płatniczą.
6. Na ekranie pojawia się komunikat: „Użyj paska magnetycznego”.
7. Płatność za pomocą karty podarunkowej odbywa się z pin-pad jak w przypadku standardowych kart płatniczych.
8. Po zakończeniu transakcji otrzymujemy dwa potwierdzenia: jedno dla Klienta drugie dla operatora. Jedno z potwierdzeń znajduje się na karcie, które następnie podpinamy pod raport.

2.8.4.1. Transakcja sprzedaży kartą podarunkową dotykowe

TRANSAKCYJA SPRZEDAŻY ZA POMOCĄ KARTY PODARUNKOWEJ

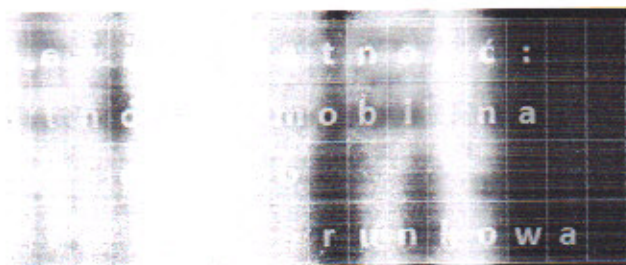
By przeprowadzić transakcję sprzedaży należy wykonać następujące operacje.

1. Zeskanować kartę podarunkową, jak przy standardowej transakcji sprzedaży.
2. Po zakończeniu skanowania karta naciśnąć przycisk „KARTA”, czyli identycznie jak przy standardowej transakcji kartą płatniczą VISA lub MASTERCARD. Kasa automatycznie przełączy się na ekran Karta Podarunkowa i Biedronka.
3. Uaktywnić ekran dotykowy, oraz pojawi się komunikat „Przeciągnij kartę na pin-padzie”.
4. Przeciągnąć kartę podarunkową na pin-padzie (paskiem magnetycznym).
5. Karta jest dotykowa, więc nie jest zabezpieczona PIN-em albo podpisem.
6. Kasa automatycznie przełączy się na ekran Karta Podarunkowa i Biedronka.
 - a) Jeżeli wartość transakcji (np. 123,45 zł) jest niższa niż saldo środków w karcie podarunkowej (np. 150,00 złotych), kasa „wybierze” wartość paragonu (czyli przykładowo 123,45 zł.), i paragon tej transakcji na karcie pozostanie 150,00 – 123,45 = 26,55 zł.)
 - b) Jeżeli wartość transakcji (np. 123,45 złotych) jest wyższa niż saldo środków w karcie podarunkowej (np. 50,00 złotych), kasa „wybierze” z karty przykładowo 50,00 zł.), zaś pozostała wartość paragonu (czyli do zapłaty inną formą płatności: np. gotówką, kartą płatniczą, lub wręczając kartą podarunkową).
7. Po zakończeniu transakcji kasa wygeneruje i drukującą paragon z wyszczególnionymi formami płatności: gotówką, kartą podarunkową, kartą płatniczą, albo kartą podarunkową i kartą płatniczą. Na potwierdzeniu transakcji kartą podarunkową będą wypiszone także informacje istotne dla klienta, takie jak: wartość transakcji oraz ich data i ich ważności.
8. Potwierdzenie transakcji przez klienta przy standardowej płatności kartą.

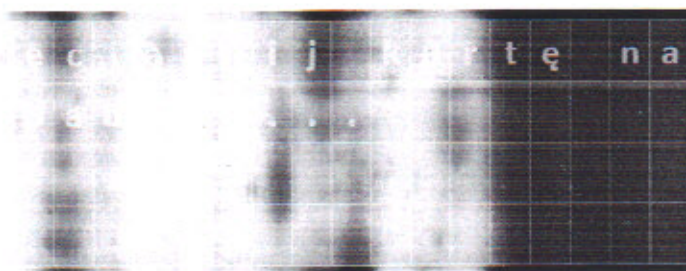
TRANSAKCYJA SPRZEDAŻY ZA POMOCĄ KARTY PODARUNKOWEJ

By zwrócić kartę podarunkową należy wykonać następujące operacje.

1. Przycisnąć przycisk „KARTA”.
2. Pojawi się komunikat, wymagający podania nr paragonu, daty oraz imię i nazwisko klienta.
3. Skanując kartę podarunkową, należy wybrać „Karta podarunkowa” w menu wrotu przy kasie Bawisz [BONY]. Pojawi się menu wyboru.
4. Następnie wybrać „Karta podarunkowa”.



- Wybieramy z menu pozycję „Karta podarunkowa” i zatwierdzamy przyciskiem [P].
- Wskazujemy komunikat „Podaj wartość zwrotu”. Wpisujemy kwotę zwrotu [PLU] następnie przeciągamy kartę przez pin-pad.
- Jeżeli wartość wykonywanego zwrotu jest wyższa niż kwota, którą Klient zapłacił kwotą, pojawia się komunikat „Transakcja odrzucona. Powód: Za duża może być xx zł”. Gdzie xx oznacza kwotę, którą Klient zapłacił za podarunkowej na paragonie, do którego wykonywany być zwrot.
- Pojawia się ekran w którym należy wpisać kwotę, jaka ma zostać zwrócona na kartę. Wartość zwrócić należy wpisać zgodnie z kwotą zapłaconą przy użyciu karty podarunkowej (czyli kwota „xx”, która pojawiła się na poprzednim ekranie).
- Należy zwrócić kwotą w gotówkę lub na kartę płatniczą (zgodnie z tym czym się klientowi podoba).
- pojawia się komunikat „Przejdź kartę na pin-padzie”.



- Jeżeli klient nie jest już aktywny w tym momencie należy przeciągnąć kartę przez terminal na magnetofonie.
- Poproszenie o dostarczenie kopii transakcji drukują się potwierdzenia zwrotu. Należy poinformować Klienta, aby je archiwizować wraz z paragonem.
- Należy poinformować Klienta o kwocie zwrotu.

SPRAWDZANIE

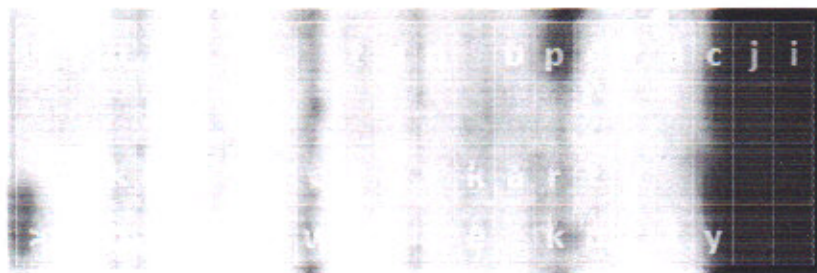
- Wyświetlenie komunikatu „Sprawdź saldo”.
- Konieczność wybrania przycisku „Sprawdź” na odwrocie karty podarunkowej.
- Należy poinformować Klienta o saldzie oraz o ważności środków na karcie.



TRANSAKCYJNE AKTYWACJA KARTY PODARUNKOWEJ

- Klient musi mieć aktywną kartę podarunkową.
- Należy wybrać przycisk „Aktywacja karty” na ekranie.
- Należy poinformować Klienta o ważności środków na karcie.

3. W przypadku potwierdzenia i potwierdzenia... ty... ekranie wyświetli się „Doładowanie karty”



4. Wprowadzenie i potwierdzenie... a n... doładowana karta podarunkowa [P...]

5. Klient... i... w... płacniczą.

6. Na pin... y... „go”.

7. Przeciąs... standardowych kart

8. Po zakończeniu dla Spr... gotów... no dla Klienta drugie... pinamy pod raport

2.9. ...y VAT

1. Przed rozpoczęciem... ciś... //

2. Wpisz numer... W przypadku wprowadzenia... kod... 791011327. Wprowadź... w celu

3. W przypadku wybierz... się jako... kod... numerem NIP użyty wyświetla

4. Operacje... PLU

5. Każdorazowo... Kierownik... wy... VAT wezwij... VAT w programie Market.

6. W przypadku komunikacji... klawisz... IP potwierdź... numerem NIP użyj... przy kasie.

7. Rozpoczęcie... PLU

8. Po zakończeniu od Klienta... Do czasu... duk... w... otrzymanej faktury VAT.

9. Oryginał... w... zakończeniu zmiany.

10. Pod fakturą... k... /

www.facebook.com
/kodownik