

## INSTRUKCJA OBSŁUGI DYŻURU: "Pomoc w sklepie" na ANDERSA

Dziękujemy Ci bardzo za zapisanie się na dyżur „Pomoc w sklepie”!

Pamiętaj, że ma on szczególne znaczenie dla funkcjonowania naszych sklepów.

Razem z Kasjerem/Kasjerką lub Rotacyjnym Koordynatorem Dnia (RKD) stanowicie zespół. Zależy nam wszystkim, aby w sklepie było czysto i ślicznie, na półkach zachęcała obfitość ładnie wyeksponowanych produktów a wszyscy odwiedzający - zarówno członkowie jak i klienci z zewnątrz - czuli się tu zadbani i zaopiekowani. Liczy się więc uważność i szybkie reagowanie na to, co się wokół dzieje. Zdecydowanie warto się uśmiechać, być miłym i pomocnym. Na swoim dyżurze pomagasz zarówno klientom w robieniu zakupów, jak i innym osobom pracującym w sklepiku.

Warto wiedzieć, że w sklepiku na Andersa możemy wyodrębnić cztery podstawowe przestrzenie:

- salę sprzedażową ciągnie się od wejścia do sklepu aż do lady z kasą fiskalną i wagą. Tuż po prawej od wejścia znajdują się dwie lodówki, dalej regały na warzywa, owoce i towary konfekcjonowane; po lewej stronie mamy przede wszystkim plastikowe pojemniki na produkty sypkie na wagę. Sypkie stoją także za ladą i jest to jedyna przestrzeń na sali sprzedażowej gdzie towar nakładany jest przez kasjera/dyżuranta. Wszędzie indziej obowiązuje samoobsługa.
- zaplecze jest oddzielone od sali sprzedażowej regałem stojącym za plecami kasjera/ki. Na zapleczu trzymamy otwarte worki z sypkimi i pudełka z owocami suszonymi i orzechami. Na półkach ustawiamy zapasy drobnych produktów konfekcjonowanych, które są ometkowane i gotowe do sprzedaży. Znajdziesz tam również czajnik i ekspres do kawy. Po prawej stronie mamy kącik gospodarczy, a w nim zlew, kosze na śmieci i kompost oraz wszystkie narzędzia do sprzątania.
- piwnicę (nazywana również magazynem) znajduje się pod salą sprzedażową, a schodzi się do niej po schodach na wprost wejścia. Włącznik światła znajdziesz we wnęcie na wprost schodów pod pierwszą półką po lewej stronie. We wnęcie znajdują się również torebki papierowe w różnych rozmiarach. W lodówkach trzymamy zapas nabiału/tofu oraz chowamy na noc niektóre warzywa i grzyby. Na najniższych półkach regałów znajdziesz opisane pełne worki, na wyższych półkach natomiast stawiamy konfekcjonowane ometkowane produkty i jajka. Na podłodze stawiamy skrzynki z matę i wodą krystynką (oraz pustymi butelkami po nich) oraz worki / skrzynki z warzywami i owocami.
- antresola to nasze małe biuro, do którego wejdiesz po schodach-drabince za zapleczem. Znajduje się tam nasz biurowy komputer, makulatura przydatna przy opisywaniu dostaw a także wieszaki na okrycia zewnętrzne i toaleta. W boksach białego regaliku po lewej stronie zostawiamy swoje rzeczy, żeby nie zajmowały cennej przestrzeni.

### A. Co robimy na otwarcie sklepu?

Jeśli jesteś dzisiaj pierwszym dyżurującym, to Twoim najważniejszym zadaniem jest przygotowanie sklepu do otwarcia w ciągu pierwszych 15 minut dyżuru (sklepek otwiera się o 9:00). Masz niewiele czasu, dlatego przygotuj się na rozpoczęcie pracy "z marszu". Po przyjeździe do sklepu wejdź od razu na antresolę i powieś okrycie wierzchnie na jednym z wieszaków, pozostałe rzeczy zostaw w białym regaliku po lewej i zabieraj się dziarsko za otwarcie. Sam/a też rozumiesz, że punktualność jest tu kluczowa!

**1. Wynieś potykacz/e przed sklep.** Pamiętaj, że nie mogą stać w przejściu - ustaw je na wysokości słupków, blisko jezdni.

**2. Odkryj skrzynki z warzywami korzeniowymi** w sklepie, zapasowy papier schowaj do prawej skrzynki pod ladą sprzedażową. Skrzynki z warzywami z najniższego rzędu wysuń tak, żeby zawartość była łatwo dostępna dla kupujących.

**3. Wyjmij warzywa z lodówek.** Możesz je znaleźć zarówno w prawej lodówce w sali sprzedażowej, jak i w lodówkach w piwnicy. Będą to głównie sałaty, zioła i inne zielone oraz grzyby.

**4. Przynieś pozostałe warzywa** przechowywane w skrzynkach w piwnicy. Najlepiej upewnij się dwa razy, czy wszystkie warzywa i owoce zostały wystawione na sprzedaż :)

**5. Sprawdź czy wszystkie warzywa i owoce mają etykiety** z cenami. Jeśli ich brak, trzeba zrobić nowe. Kasjer poda Ci aktualną cenę.

**6. Rozejrzyj się czy wszystko jest przygotowane na przyjęcie klientów:** torebki papierowe w różnych rozmiarach dostępne pod ręką w kilku miejscach, łopatki na sypkie w różnych rozmiarach dostępne i czyste, kiszonki na wagę otwarte, obok nich czyste szczypcy i woreczki foliowe.

## **B. Co robimy stale w godzinach otwarcia sklepu?**

### **1. Ekspozycja**

**a) sprawdzaj stan świeżych warzyw i owoców** wystawionych na przestrzeń sklepu. W pierwszej kolejności przejrzyj wszystkie skrzynki z warzywami korzeniowymi, następnie owoce, a później pozostałe warzywa. Jeśli widzisz gdzieś pleśń, przejrzyj dokładnie wszystkie warzywa segregując je:

- warzywa i owoce z pleśnią lub początkami gnicia ważymy, wpisujemy w straty (lista na tablicy korkowej przy ladzie) i wrzucamy do pojemnika na kompost (na zapleczu w rogu)
- warzywa bardzo miękkie i/lub brzydkie ważymy, wpisujemy w straty i wystawiamy przy wejściu w skrzynce z dopiskiem "za darmo". Klienci mogą się nimi częstować.
- warzywa, które miękną, wysychają i nie wyglądają najlepiej przeceniamy o 20 lub o 50%. Przeceniając o 50% ważymy i wpisujemy całość w straty.

Jeśli masz trudność w ocenieniu stanu świeżych produktów - poproś kasjera o pomoc. Jeśli robicie przecenę wypiszcie dużą/widoczną kartkę z napisem "PROMOCJA", informacją czy jest to promocja "-20%" albo "-50%" i ceną obowiązującą już po przecenie. Skrzynkę ustawiamy również przy wejściu, w tzw "Kąciku promocyjnym"

**b) po produktach świeżych przyjrzyj się tym w lodówkach**

- sprawdź terminy ważności nabiału. Jeśli koniec terminu przydatności jest mniejszy lub równy 3 dni - przeceniamy. Procedurę przeceniania znajdziesz na tablicy korkowej, ma ją również kasjer. Informację o promocji umieść na cenie produktu oraz w formie tabliczki na drzwiach lodówki.
- dokładaj nabiał i inne produkty z lodówek w piwnicy; tak jak w przypadku warzyw, ważne jest aby wszystko było wystawione na sprzedaż (wszystkie smaki jogurtów Mleczna Droga, wszystkie rodzaje masła, wszystkie smaki pasztecików MazurFood itd.)
- nie zapominaj o jajkach, które trzeba regularnie donosić z piwnicy. W wolnej chwili pakuj je w opakowania po 6 i 10 sztuk (tak żeby klienci nie musieli już tego robić). Pamiętaj, że mamy zazwyczaj dwa rodzaje jajek: zwykłe i od kur zielononózek. "Zielononózki" stoją na dole lodówki "jajkowej".
- wszystkie produkty ustawiaj kreatywnie w rzędach miłych dla oka i tak, żeby wszystko było widać :-)

**c) przyjrzyj się ekspozycji i sprawdź:**

- stan papieru pod warzywami, zwłaszcza korzeniowymi, ale nie tylko. Jeśli jest dużo ziemi i zanieczyszczeń wymień go na świeży.
- czy wszystkie produkty (na wagę i konfekcjonowane) mają etykiety z cenami i kodami, które są dobrze widoczne i czytelne.
- ustawienie towaru na półkach. Wszystko powinno być uporządkowane i czytelne, produkty ustawione w pojedynczych rzędach.

### **2. STAŁE dokładanie, uzupełnianie i dosypywanie:**

- dokładaj/uzupełniaj warzywa/owoce i kiszonki z lodówek i z piwnicy
- dokładaj/uzupełniaj z zaplecza i z piwnicy i ustawiaj ładnie na półkach towary konfekcjonowane (brak dziur na półkach + widoczna cena dla klientów i kod dla kasjera)
- dokładaj/uzupełniaj z lodówek w piwnicy i ustawiaj ładnie w lodówkach na sali sprzedażowej nabiał/tofu/paszteciki (zwracaj uwagę na datę ważności) oraz jajka
- dokładaj/dosypuj z zaplecza i z piwnicy produkty sypkie i suszone owoce

### **3. Regularne sprzątanie/utrzymywanie porządku na sali sprzedażowej i na zapleczu**

- zamiataj podłogę na sali sprzedażowej
- przecieraj (na mokro a następnie na sucho) ladę sprzedażową i wagę
- dokładnie myj a następnie susz lub wycieraj puste pojemniki plastikowe
- zginiataj i wyrzucaj na śmietnik kartony po dostawach (nie zostawiamy ich dla kolejnej osoby)
- myj, susz na wieszakach obok zlewu i odkładaj na miejsce foliowe torebki i reklamówki (do ponownego użycia przez klientów)

- utrzymuj czystość i porządek przy zlewie i na zapleczu
- wynoś do piwnicy wytłoczki po jajkach i większy zapas pojemników na jajka przynoszonych przez klientów
- wynoś do piwnicy słoiki po jogurtach Mleczna Droga oraz butelki po wszystkich rodzajach mate i wodzie Krystynka. UWAGA: pozostałe szkło wyrzucamy na śmietnik pamiętając o segregacji

### C. Co robimy gdy przychodzi dostawa?

Szczegółowe instrukcje odnośnie poszczególnych dostaw i przygotowania do nich w konkretne dni przekaże Ci kasjer/ka. Są jednak ogólne zasady, które obowiązują przy przyjmowaniu wszystkich dostaw.

1. Jeśli dostawę przywozi nasz rolnik lub dyżurujący - pomóż mu w przyniesieniu jej do sklepu i zniesieniu do piwnicy.
2. Siatkowe worki z warzywami zawsze opisujemy datą i nazwiskiem dostawcy; skrzynki z jabłkami opatrujemy kartką z nazwą odmiany. Trzeba to robić od razu po dostawie lub jeszcze w jej trakcie.
3. Jeśli przyjechały warzywa / owoce / inne świeże produkty, których nie mamy w danym momencie w sprzedaży - przygotuj na nie miejsce i pojemnik zgodnie z zasadami -> Instrukcja **“Przechowywanie i ekspozycja świeżej żywności”** znajduje się na tablicy korkowej; poproś kasjera/kę o aktualną cenę i wystaw je do sprzedaży.
4. Worki z sypkimi i kartony z suszonymi owocami i orzechami opisuj z każdej strony nazwą produktu i datą dostawy. Wpisuj je od razu na listy przyklejone na plecach regału od strony zaplecza: “co jest na zapleczu” i “co jest w piwnicy”
5. Produkty konfekcjonowane przed wystawieniem do sprzedaży zawsze najpierw trzeba ometkować, czyli nakleić im naklejkę z ceną i kodem pozycji. Kasjer/ka wytłumaczy Ci jak to robić.
6. Nabiał, wegańskie sery i niektóre produkty konfekcjonowane wymagają przechowywania w lodówce. Trzeba je zawsze metkować w pierwszej kolejności i od razu chować do lodówek.
7. Jeśli jakiś produkt jest nowy i nie ma jeszcze dla niego kodu opisujesz karton informacją “Brak kodu - nie wystawiać” w sposób widoczny tak, żeby kolejne osoby nie miały co do niego wątpliwości.
8. Niektóre produkty (np część nabiału) sprzedajemy na wagę i przed wystawieniem do sprzedaży porcjujemy, opisujemy i zawijamy w folię. Kasjer/ka przekaże Ci takie informacje.
9. Jeśli w momencie dostawy mamy jeszcze produkty danego rodzaju zawsze najpierw sprzedajemy te starsze / z wcześniejszą datą produkcji. Dlatego jeśli np. przyjedzie dostawa 20 szt tofu, ale widzisz, że tofu z poprzedniej dostawy jest jeszcze wystawione w lodówce sprzedażowej - całą nową dostawę znieś do piwnicy. Jeśli w lodówce w piwnicy są produkty z różnymi datami i terminami przydatności najlepiej informację o tym umieścić na lodówce lub na kartce wewnątrz lodówki.
10. KAŻDĄ dostawę zapakowaną w karton zbiorczy trzeba od razu rozpakować i zidentyfikować. Jeśli paczkę przywiózł kurier, nigdy nie wiesz, czy nie ma w środku np produktów wymagających przechowywania w lodówce. Dlatego zawsze robimy to od razu. Karton zgniatamy i wyrzucamy na śmietnik.

### D. Jak dbamy o piwnicę

Jeśli jest wolna chwila zawsze warto do niej zajrzeć i chłodnym okiem ocenić sytuację. Podstawowe rzeczy, które są praktycznie **ZAWSZE** do zrobienia:

1. porządkowanie skrzynek i worków z warzywami. Chcemy, żeby wszystko było dobrze widoczne, żeby warzywa oddychały (mówimy “nie” foliowym workom!), żeby się nie psuły.
2. sprawdzanie zawartości lodówek: dokładanie nabiału (zaczynając od najstarszego) do lodówek na sali sprzedażowej; przynoszenie i dokładanie warzyw z lodówki.
3. jeśli warzywa leżące luzem w piwnicy robią się miękkie, można wkładać je do lodówki jeśli tylko jest na to przestrzeń. Śmiało chowaj: brukselkę, topinambur, jarmuż, pory, kapustę białą/czerwoną/pekińską, cukinie itd.
4. produkty na regałach ustawiaj tak, żeby wszystkie były widoczne i aby każdy mógł łatwo ocenić czego zapas znajduje się w piwnicy. Sprawdzaj czy wszystkie te produkty mamy na półkach w sklepie i czy nie należy ich wystawić więcej.
5. worki z sypkimi trzeba regularnie porządkować i ustawiać. Każda osoba wchodząca do piwnicy powinna móc szybko sprawdzić co w nich jest - do tego potrzebny jest duży napis. W piwnicy nie możemy trzymać **ŻADNYCH** otwartych worków - jeśli znajdziesz coś otwartego, wystaw to przynajmniej na schody a najlepiej

przenieś na górę z pomocą kasjera albo innej osoby. Proś o pomoc, pytaj, nie przeciążaj się. Można odsuwać worki, wymieść i ułożyć towary na nowo, wg daty przyjazdu.

6. aktualizacja listy produktów w piwnicy i na zapleczu (listy wiszą na zapleczu)
7. zamiataj podłogę w piwnicy oraz schody do piwnicy

## E. Co robimy na zamknięcie sklepu?

Kasjer/ka musi przeliczyć gotówkę i wydrukować raporty kasowe. Zajmuje to zazwyczaj trochę czasu, w tym czasie zacznij już ogarniać sklep. Kasjer/kasjerka pomoże ci jak upora się ze swoimi obowiązkami. Do twoich najważniejszych zadań należy prawidłowe schowanie towaru na noc/na weekend i sprzątanie.

1. Wnieś potykacz do środka i zamknij drzwi, ewentualnie ustaw potykacz w progu - żeby było wyraźnie wiadomo, że sklep jest już nieczynny.
2. Warzywa korzeniowe i jabłka/gruszki zostają na sali sprzedażowej. Warzywa korzeniowe i cebulę trzeba przykryć papierem (nie folią!), żeby odciąć im dostęp do światła. Zapas papieru w postaci pociętych worków znajdziesz pod ladą w prawej skrzynce na kółkach. Jabłek i gruszek nie przykrywamy.
3. Pozostałe warzywa chowamy do lodówek albo znosimy do piwnicy. Co chowamy do lodówek? Przede wszystkim grzyby, wszystkie delikatne warzywa i tzw. zielone (sałaty w główkach i cięte, szpinak, zioła, kalafior, brokuły, brukselkę). Jeśli jednak w lodówkach jest jeszcze miejsce, warto upchnąć tam też inne warzywa (pory, topinambur), a szczególnie te, które robią się już miękkie czy żółkną/więdną. WAŻNE: Nic nie powinno dotykać tylnej ściany lodówki, bo przymarza i nie nadaje się już do sprzedaży
4. Dokładnie zamieć podłogę, pod skrzynkami, w rogach, za kasą, na zapleczu, przy koszach na śmieci. Szczotki i szufelki są w szafce gospodarczej obok zlewu na zapleczu.
5. Umyj i wytrzyj do sucha ladę i wagę.
6. Upewnij się, że na zapleczu i przy zlewie jest czysto: kubki umyte, wiaderka po kapuście, ogórkach i pojemniki plastikowe do przechowywania zieleniny i torebki foliowe są umyte i wytarte do sucha ręcznikiem papierowym, skrzynki, kartony i butelki zwrotne, wytłoczki po jajkach wyniesione do piwnicy lub przygotowane do wyniesienia na śmietnik.
7. Umyj podłogę mopem. Znajdziesz go w szafce gospodarczej obok umywalki na zapleczu. Do wiadra wlej jedną nakrętkę emów albo 1-2 szklanki octu i uzupełnij wodą. Oba płyny są w szafce pod zlewem. Wodę po mopie wylej do ubikacji – inaczej zatkaasz odpływ. Mopa wypłucz dokładnie w czystej wodzie i zostaw na zapleczu, w pozycji umożliwiającej wyschnięcie.

W sklepie na zapleczu są teraz trzy kosze na śmieci. Wiszą nad nimi kolorowe kartki z informacją co gdzie wyrzucamy.

- a) segregowane suche (papier, plastik itp.),
- b) kompost
- c) odpady zmieszane

Kosz, który stoi w kącie za ladą to też segregowane suche.

Na koniec dnia śmieci ze wszystkich koszy plus niepotrzebne kartony (zgnieć je koniecznie!) wyrzucamy do śmietnika w sąsiedniej bramie po prawo od wyjścia ze sklepu. Na termie znajdziesz informację jak się tam dostać (100 \*kluczyk\* 2903)

### **Pamiętaj o segregacji odpadów!**

Kompost ze sklepu na Wilczej wrzucamy do kompostowników na skłocie Syrena (po drugiej stronie ulicy, kamienica nieco na prawo). Najlepiej weź ze sobą cały pojemnik. Kluczyk do bramy poda Ci kasjer/ka. Kompostowniki znajdują się na samym końcu dziedzińca po prawej stronie.

**Po dyżurze, pamiętaj o pieczęcie na twojej karcie członkowskiej – to ona upoważni cię do zniżek w kolejnym miesiącu. Pamiętaj także o pieczęcie dla swojego/ej członka lub członkini wspierającej.**

**Jeśli bardzo się nie spieszysz a w sklepie jest duży ruch postaraj się przekazać swoje bieżące działania kolejnemu dyżurującemu/dyżurującej. Będzie im dużo łatwiej z marszu kontynuować Twoje działania jeśli będą wiedzieć co już zostało zrobione i co zauważyłeś/aś.**

**Dziękujemy!**