



СТАНДАРТ РОБОТИ ПРОДАВЦЯ ТОВ «ФІРМОВА МЕРЕЖА «КИЇВХЛІБ»

(Жовтень 2019 р.)

Дорогий колега,

Вітаємо Вас в нашій дружній команді. Сподіваємося, вже скоро ми разом будемо радіти Вашим першим успіхам!

Ви тримаєте в руках Стандарт роботи продавця – нового учасника команди ТОВ «Фірмова мережа «Київхліб». Він створений ДЛЯ ВАС, щоб Ваше знайомство з компанією пройшло швидко і легко, а особливості роботи стали звичною і добре знаною справою.

Яка Ваша задача? – ПОЗНАЙОМИТИСЬ, ЗАСВОЇТИ, СЛІДУВАТИ СТАНДАРТУ та успішно і з задоволенням щодня виконувати свою роботу.

БАЖАЄМО ВАМ УСПІХУ ТА ЗАДОВОЛЕННЯ ВІД ХОРОШОЇ РОБОТИ СЕРЕД ОДНОДУМЦІВ!

**Завжди Ваша,
Команда «Фірмової мережі «Київхліб»**

Колл-центр +38 (050) 990-50-26

ЦЕ ВАЖЛИВО!

**Продавець зобов'язан виконати усі рекомендації, які йому озвучує спеціаліст профільного департаменту*

ЗМІСТ:

Розділ 1. Стандарти зовнішнього вигляду продавця	Стор. 3
- 1.1. Загальні положення	Стор. 3
- 1.2. Форма одягу продавця відповідно до сезону	Стор. 3
Розділ 2. Етапи обслуговування	Стор. 3-4
- 2.1. Зустріч з клієнтом	Стор. 3
- 2.2. Встановлення контакту та виявлення потреби покупця	Стор. 4
- 2.3. Презентація товару	Стор. 4
- 2.4. Робота з запереченнями	Стор. 4
Розділ 3. Підготовка ТТ до роботи	Стор. 4-5
- 3.1. Початок робочого дня	Стор. 4-5
- 3.2. Дії продавця протягом робочого дня	Стор. 5
Розділ 4. Робота з товаром та цінниками. Акційний товар	Стор. 5-7
- 4.1. Товар: наявність, наповненість, термін придатності	Стор. 5-6
- 4.2. Акції	Стор. 6
- 4.3. Плакати, оголошення, рекламна продукція	Стор. 6
- 4.4. Цінники	Стор. 6-7
Розділ 5. Касова дисципліна	Стор. 7-20
- 5.1. Початок роботи на касі зранку.	Стор. 7
- 5.2. Здійснення оплати покупки	Стор. 7-8
- 5.3. Закінчення робочого дня	Стор. 8-11
- 5.4. Робота з терміналом	Стор. 11-16
- 5.5. Використання дисконтних карток	Стор. 17-19
- 5.6. Повернення товару покупцем при готівковому розрахунку	Стор. 19
- 5.7. Корисно знати про роботу з касовим апаратом	Стор. 19
- 5.8. Дії під час поломки касового апарату	Стор. 19-20
Розділ 6. Інкасація	Стор. 20
- 6.1. Алгоритм дії при підготовці сейф-пакету	Стор. 20
- 6.2. Передача інкасації	Стор. 20
Розділ 7. Замовлення товару. Прийом-повернення товару	Стор. 21-22
- 7.1. Замовлення товару	Стор. 21
- 7.2. Прийом товару	Стор. 21-22
- 7.3. Повернення товару постачальнику	Стор. 22
Розділ 8. Робота з документами	Стор. 23-25
- 8.1. Товарний звіт	Стор. 23-24
- 8.2. Переміщення товару між ТТ	Стор. 24-25
Розділ 9. Робота з обладнанням	Стор. 25 -33
- 9.1. Робота з касовим апаратом	Стор. 25-26
- 9.2. Підключення каси до терміналу, інтернету, сканера, живлення та грошового ящика	Стор. 26
- 9.3. Підключення сканера до касового апарату	Стор. 27
- 9.4. Справність сканера, штрих-кодів	Стор. 28
- 9.5. Холодильник-кондитерська вітрина	Стор. 28
- 9.6. Робота з електричними системами	Стор. 28
- 9.7. Робота з кавовим апаратом	Стор. 28-34
Розділ 10. Контакти колл-центру	Стор. 34
Розділ 11. Порядок дій при форс-мажорних обставинах	Стор. 35
- 11.1. Дії продавця при виключенні електроенергії	Стор. 35
- 11.2. Заміна АКБ	Стор. 35-36
- 11.3. Дії продавця в надзвичайних ситуаціях	Стор. 36-37



1. СТАНДАРТИ ЗОВНІШНЬОГО ВИГЛЯДУ ПРОДАВЦЯ

1.1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ:

- ✓ ВОЛОССЯ – чисте, прибране. Зачіска – охайна.
- ✓ РУКИ – чисті, доглянуті. Манікюр акуратний, лак пастельних кольорів
- ✓ МАКІЯЖ – денний, кольори натуральні, спокійні.
- ✓ ПАРФУМИ – з легким, ненав'язливим ароматом. Наполегливо рекомендується використовувати ДЕЗОДОРАНТ ДЛЯ ТІЛА
- ✓ ПРИКРАСИ – ланцюжок, сережки невеликого розміру, обручка.
- ✓ ВЗУТТЯ – ЧИСТЕ, ІЗ ЗАКРИТИМ НОСКОМ та фіксованою п'яткою, середньою висотою каблука чи на низькому ході.
- ✓ БЕЙДЖ – обов'язково присутній поверх форми, з лівої сторони.
- ✓ ФОРМУ ЗБЕРІГАЄМО охайною, чистою, випрасуваною.
 - ✗ ЗАБОРОНЕНО – міні-спідниці, максі-спідниці, сукні та спідниці вище коліна, спортивний одяг, одяг із декольте, шорти, пляжний одяг.
 - ✗ ЗАБОРОНЕНО – яскраві, масивні прикраси, браслети, годинники.
 - ✗ ЗАБОРОНЕНО – пляжні сланці, кімнатні тапочки, взуття на високих підборах.

1.2. ФОРМА ОДЯГУ ПРОДАВЦЯ ВІДПОВІДНО ДО СЕЗОНУ

ВЕСНА-ЛІТО

Опис



- ✓ Фірмова блуза;
- ✓ Фірмовий фартук;
- ✓ Темний низ (спідниця або брюки);

ОСІНЬ-ЗИМА

Опис



- ✓ Фірмовий реглан;
- ✓ Фірмовий фартук;
- ✓ Фірмова жилетка;
- ✓ ВЗУТТЯ у зимовий період – змінне

2. ЕТАПИ ОБСЛУГОВУВАННЯ



2.1. Зустріч з клієнтом

чемно привітайтеся з покупцем:
«Доброго ранку (дня/вечора)!»

2.2. ВСТАНОВЛЕННЯ КОНТАКТУ ТА ВИЯВЛЕННЯ ПОТРЕБИ ПОКУПЦЯ

- задавайте йому відкриті питання (зі слів ЩО? ЯК? ЯКИЙ?) та уважно слухайте відповідь
- використовуйте вирази для стимулювання потреб покупця:
 - Пропоную Вам...
 - Рекомендую Вам...
 - Що вам запропонувати?
 - Чим я можу вам допомогти?
 - Ви вибираєте щось до чаю для родини чи в подарунок?
- У разі масового скупчення покупців і наявності черги, об'єднайте фразою:
 - Добрий день, слухаю Вас / Добрий день, будь ласка, замовляйте.

2.3. ПРЕЗЕНТАЦІЯ ТОВАРУ

- Зніміть товар з полиці/ покажіть товар в руках;
- Розкажіть про особливості товару;
- Якщо покупець бажає подивитися товар самостійно, заохочуйте його;
- Якщо бажаного товару немає в наявності, запропонуйте аналогічний товар.

Використовуйте альтернативні питання, які допомагають виявити коло товарів для ДОДАТКОВОГО ПРОДАЖУ:

- Що ще бажаєте?/ Пропоную Вам також спробувати .../У нас зараз проходить акція на ...

Нагадайте покупцеві ПРО АКЦІЇ, ЗНИЖКИ, НОВИНКИ у Вашому павільйоні. ВИКОРИСТОВУЙТЕ ПОГОДУ в своїх цілях: запропонуйте в спеку морозиво, а в холодну погоду – гарячі напої.

Якщо покупець готовий придбати продукт, запропонуйте йому додатковий товар: до кави або чаю - шоколадку або тістечко, до пряника або булочки - молоко, йогурт, кефір.

2.4. РОБОТА З ЗАПЕРЕЧЕННЯМИ:

У торговому павільйоні трапляються непорозуміння з покупцями. Варто контролювати заперечення покупця і запобігати їм в процесі спілкування.

Під час конфлікту:

- ✓ прийміть заперечення і виявіть розуміння;
- ✓ запропонуйте вирішення ситуації, аргументуйте рішення, шукайте тактовну альтернативу;
- ✓ узгодьте з покупцем ваші подальші дії;
- ✓ проконтролюйте рішення ситуації.

Уникайте:

- ✗ сперечатись з покупцем;
- ✗ підвищувати голос;
- ✗ піддаватись на провокації.

Якщо рішення ситуації виходить за межі вашої компетенції, вибачтеся та зверніться до МЕНЕДЖЕРА ТТ.

3. ПІДГОТОВКА ТТ ДО РОБОТИ

Продавець денної зміни (далі – Продавець) приходить на ТТ ЗА 15-20 ХВИЛИН ДО ПОЧАТКУ РОБОЧОЇ ЗМІНИ.

Прихід заздалегідь дозволить:

ЦЕ ВАЖЛИВО!

- повноцінно підготувати ТТ до робочого дня
- перерахувати готівку у касі та звірити її кількість із останнім Z-звітом
- вдягнути фірмовий одяг та бейдж,
- **о 08:00** повноцінно стати до роботи.

ГРАФІК РОБОТИ ПРОДАВЦЯ ДЕННОЇ ЗМІНИ:

- з вівторка по понеділок
- з 08:00 до 20:00

3.1. ПОЧАТОК РОБОЧОГО ДНЯ

На початку робочого дня продавцю необхідно:

1. Відкрити павільйон та перевірити безпеку павільйону: ролети, вікна, двері, замки;
2. Перевірити справність обладнання: касовий апарат, роутер, кондиціонер, кондитерська вітрина, морозильна камера, чайник, обігрівач, кавова машина, ваги і т. д.;
3. Провести прибирання, підготувати вітрини та передкасову зону до роботи, протерти холодильники і морозильну камеру м'яким засобом;
4. ПРОСКАНУВАТИСЬ ПЛАСТИКОВОЮ КАРТКОЮ «НА ВХІД»:



- **НАТИСНІТЬ І УТРИМУЙТЕ КНОПКУ «ЦІНА»** на касовому апараті до звукового сигналу;
- Після появи на екрані повідомлення «Ціна», **СКАНУЙТЕ СКАНЕРОМ штрих-код на карті З БОКУ «ВХІД»** (*зранку)/ **«ВИХІД»** (*ввечері)
- Далі **ДВІЧІ НАТИСНІТЬ КНОПКУ «ОПЛАТА»**;
- **ОТРИМАЙТЕ з касового апарату чек** з написом «Контроль доступу», прізвищем та ім'ям власника карти.

ЦЕ ВАЖЛИВО! – **ВСІ РОЛЕТИ ЗАЛИШАЮТЬСЯ ВІДКРИТИМИ ЦІЛОДОБОВО, ОКРІМ ДВЕРНОГО РОЛЕТА**
Для захисту продукції в холодильниках можна опускати ролети в міру необхідності, якщо сонячні промені проникають всередину холодильника.

3.2. ДІЇ ПРОДАВЦЯ ПРОТЯГОМ РОБОЧОГО ДНЯ

необхідно піклуватись про **НАЛЕЖНИЙ ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД ПАВІЛЬЙОНУ.**

- Слідкувати за наявністю біля павільйону у вільному доступі СМІТТЄВОГО БАКУ із сміттєвим пакетом;
- Забезпечити **ВІДСУТНІСТЬ СТОРОННІХ ПРЕДМЕТІВ**, коробок, полиць у торговому залі, біля вікон, у видимому просторі за прилавком і на холодильниках;
- Здійснювати **ВОЛОГЕ ПРИБИРАННЯ** кондитерської вітрини, зберігати в чистоті холодильні та морозильні камери поставальників, за необхідності розморожувати холодильник згідно з інструкцією;
- **ЩОДНЯ ПРОВОДИТИ ВОЛОГЕ ПРИБИРАННЯ** павільйону о 14:00 та 18:30. Графік прибирання фіксувати у спеціальному бланку та підтверджувати підписом продавців;
- **ЩОТИЖНЯ** регулярно проводити вологе прибирання **ВІТРИН, ЛАМП, ВІКОН, СТІН**

- Дезінфікувати полиці з ваговою продукцією та **ОЧИЩУВАТИ КОРЗИНИ**;
- **СЛІДКУВАТИ ЗА ОСВІТЛЕННЯМ** павільйону всередині
- **ЗБЕРІГАТИ В ЧИСТОТІ КАСУ**, уникати потрапляння сміття та забруднення кнопок
- **ВИМИКАТИ З РОЗЕТОК** всі побутові електроприлади (чайник, кондиціонер, обігрівач і в кінці робочого дня
- **УНИКАТИ СКЛАДУВАННЯ ТОВАРУ** на нижніх полицях. У випадку неможливості складування товару у підсобному приміщенні, забезпечити максимально естетичне розміщення товару за прилавком;
- **УНИКАТИ ВІДЧИНЕНИХ ДВЕРЕЙ** (вхідних та задніх) під час роботи кондиціонеру.
- **ОПЕРАТИВНО ПОВІДОМЛЯТИ** про зникнення або пошкодження сміттєвого баку, непрацюючі лампочки та інші проблеми з освітленням в колл-центр.

4. РОБОТА З ТОВАРОМ ТА ЦІННИКАМИ. АКЦІЙНИЙ ТОВАР

4.1. ТОВАР: НАЯВНІСТЬ, НАПОВНЕНІСТЬ, ТЕРМІНИ ПРИДАТНОСТІ

- Зберігайте товар у гарному товарному вигляді, без втрати споживчих властивостей;
- Слідкуйте, щоб упаковка товару залишалась цілою, непошкодженою, добре читались дата виготовлення і термін придатності;
- Контролюйте, щоб весь асортимент та окремі товари були відкриті та доступні для огляду покупцеві;
- Забезпечуйте присутність всього асортименту товару на полицях, оперативно заповнюйте вільний простір товаром із підсобного приміщення, уникайте порожніх полиць та «дірок» на полиці;

ТОВАР НА ПОЛИЦІ → ТОВАР ВИДНО ПОКУПЦЮ → ТОВАР ПРОДАЄТЬСЯ → ТОВАРООБІГ ЗРОСТАЄ → ЗП ЗРОСТАЄ

- Плануйте замовлення товару так, щоб він не був в надлишку або був проданий до моменту поставки;
- Контролюйте наявність обов'язкового асортименту, який виділений у прайсі;
- Розміщуйте товар на полицях ЗГІДНО ПЛАНОГРАМИ, затвердженої Генеральним директором та переданої в роботу МЕНЕДЖЕРОМ ТТ;
- Слідкуйте за ЧИСТОТОЮ ПОЛИЦЬ, на яких знаходиться товар.
- **Регулярно і ретельно ПЕРЕВІРЯЙТЕ ТЕРМІНИ ЗБЕРІГАННЯ ТОВАРУ. Обов'язково ознайомтесь з ІНФОРМАЦІЙНОЮ ЛИСТІВКОЮ ПО ТЕРМІНАМ ПРИДАТНОСТІ ТОВАРУ кожного з постачальників та контролюйте**
- Оперативно ПРИБИРАЙТЕ НЕЛІКВІДНИЙ ТОВАР І ЗАМІНЮЙТЕ ЙОГО НА ПОЛИЦЯХ (в холодильниках) придатним до споживання товаром;
- Уважно ПЕРЕВІРЯЙТЕ ТЕРМІНИ ЗБЕРІГАННЯ ПРИ ПРИЙОМІ ТОВАРУ;
- ДОТРИМУЙТЕСЬ РОТАЦІЇ – товар з найближчим строком реалізації виставляйте вперед, для швидкого продажу;
- Для вагової продукції залишайте стікери з датою виробництва до повного продажу для контролю строків придатності та пред'явленню за можливим запитом покупця

4.2. АКЦІЇ

- При проведенні акції, ЗАБЕЗПЕЧТЕ ЗАМОВЛЕННЯ, НАЯВНІСТЬ ТА ЗАПАС акційного товару на період проведення акції;
- КОНТРОЛЮЙТЕ наявність актуальних акційних цінників;
- Щосереді о 08:15 перевіряйте зміну ціни на товар, згідно прайсу, через касовий апарат: У ВИПАДКУ НЕВІДПОВІДНОСТІ, ТЕЛЕФОНУЙТЕ МЕНЕДЖЕРУ АБО В КОЛЦЕНТР

4.3. ПЛАКАТИ, ОГОЛОШЕННЯ, РЕКЛАМНА ПРОДУКЦІЯ

- Рекламні, акційні, інформаційні листівки та плакати мають право розмішувати МЕНЕДЖЕР ТТ та працівники Департаменту з управління персоналом.
- Рекламні листівки та підставки для них передає та розміщує МЕНЕДЖЕР ТТ.
- Без узгодження з МЕНЕДЖЕРОМ ТТ можуть бути розміщені **ЛИШЕ ПЛАКАТИ НА АКЦІЇ** представниками компанії «Київхліб».
- Розміщення плакатів інших постачальників **ОБОВ'ЯЗКОВО** узгоджуються з менеджером тт.
- **ЗАБОРОНЕНО ВІШАТИ ПЛАКАТИ В «ДВА ПОВЕРХИ»,** тобто один над одним.

4.4. ЦІННИКИ

АКТУАЛЬНІ ЦІННИКИ ДЛЯ РОБОТИ РЕГУЛЯРНО ПЕРЕДАЄ МЕНЕДЖЕР ТТ.

- Цінник на кожен товар повинен відповідати внутрішньому стандарту. Існує три типи цінників:

1. Звичайний



2. Новинка



3. Акція



ЗАБОРОНЕНО ВИКОРИСТОВУВАТИ ІНШІ підкладки для цінників (картки)

- Використовуйте лише надруковані цінники, передані МЕНЕДЖЕРОМ ТТ.
- У випадку, якщо цінник загублений – **ТЕРМІНОВО ПОВІДОМТЕ МЕНЕДЖЕРА**
- Надішліть SMS МЕНЕДЖЕРУ ТТ з артикулами продукції, на яку потрібні цінники і повідомте про це особисто, під час його візиту на ТТ.
- Контролюйте, щоб ціни на цінниках відповідали останній специфікації (прайсу).

**За заміну цінників відповідає зміна, на якій відбулася зміна ціни або зміна, що отримала нові надруковані цінники згідно специфікації.*

***У разі виявлення невиконання заміни цінників іншою зміною, поточна зміна зобов'язана повідомити про це МЕНЕДЖЕРУ ТТ і оперативно замінити цінники згідно вимог.*

5. КАСОВА ДИСЦИПЛІНА

***НЕ ВИМИКАЙТЕ КАСОВИЙ АПАРАТ З ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ – в нічний час оновлюється інформація про ціни/акції, тощо.**

5.1. ПОЧАТОК РОБОТИ НА КАСІ ЗРАНКУ

НА ПОЧАТКУ РОБОЧОГО ДНЯ продавцю необхідно:

- Перевірити роботу касового апарату – вибити «нульовий чек» («нульовий чек» в кінці дня кріпиться до касового звіту);
- перевірити точність встановленого часу на дисплеї касового апарату, якщо час встановлен не вірно, зробити його коригування «ГОЛОВНЕ МЕНЮ; 7(СЕРВІС); пароль 30; ОПЛАТА; 4(ДАТА\ЧАС); ОПЛАТА; коригування часу; ОПЛАТА
- Здійснити «вхід» за власною картою;
- Здійснити «Службове внесення» – ПЕРЕРАХУВАТИ та внести кошти, що залишились з учорашнього дня.



5. 2. ЗДІЙСНЕННЯ ОПЛАТ ПОКУПКИ

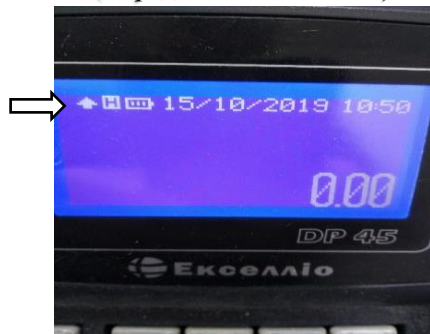
ПРИ ОПЛАТІ ПОКУПКИ продавцю необхідно:

- Визначити загальну суму покупки (за індикатором касового апарату);
 - Назвати суму покупцю;
 - Дізнатися, яким чином покупець планує здійснити оплату: а). безготівково, б). готівкою
- А) – Здійснити оплату через термінал
- Надрукувати касовий чек і видати покупцеві.
 - Якщо оплата через банківську карту, натиснути кнопку РУ1, для передачі суми на термінал
 - Копію чека з терміналу прикріпити до товарного звіту
- Б) - Отримати від покупця кошти, чітко назвати їх суму, перевірити на детекторі валют і покласти отримані кошти окремо на очах у покупця;
- Надрукувати касовий чек, назвати і видати покупцеві необхідну решту **РАЗОМ З ЧЕКОМ.**

ЯКЩО СУМА ДО СПЛАТИ НЕ КРАТНА «0» АБО «10» НЕОБХІДНО ЗРОБИТИ НАСТУПНЕ:

Після набору товару (наприклад сума чека 22, 47 грн.):

- натискаємо кнопку «ПС»;
- вводимо на клавіатурі необхідну кількість копійок, використовуючи арифметичне округлення «1,2,3,4 – округляємо до «0», 5,6,7,8,9 – до «10»; (на нашому прикладі 0,03);
- натискаємо кнопку «стрілка» (поряд з кнопкою ВКЛ) на екрані з'явиться «стрілка»



- натискаємо кнопку «% -» (якщо необхідно відняти коп.) або «% +» (якщо необхідно додати коп.) на нашому прикладі «% +»;



- натискаємо кнопку «ПС». Перевіряємо отриманий варіант (22,50 грн.)



-якщо сума вірна, натискаємо кнопку «ОПЛАТА». Якщо потрібно редагувати – кнопка «АН» та повторюємо операцію

ЦЕ ВАЖЛИВО! Копійки номіналом 1,2,5 коп. з 1.10.2019р. не приймаються до оплати

5.3. ЗАКІНЧЕННЯ РОБОЧОГО ДНЯ

В КІНЦІ РОБОЧОГО ДНЯ продавцю необхідно:

- Закрити павільйон;
- Зняти Х-ЗВІТ (НА КАССІ ТА ТЕРМІНАЛІ), перерахувати готівку в касі згідно Х-ЗВІТУ;
- Зняти ЗВІТ ПО РЕАЛІЗОВАНИМ ТОВАРАМ («артикульовку»)

А) «Х – ЗВІТ» і «РЕАЛІЗОВАНИ ТОВАТИ»

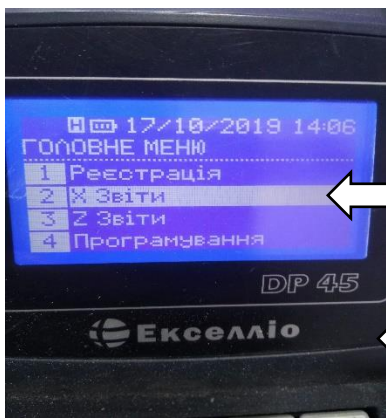
натиснути на кнопку ВКЛ

1. вибираємо Х звіт (пункт 2), «ОПЛАТА»

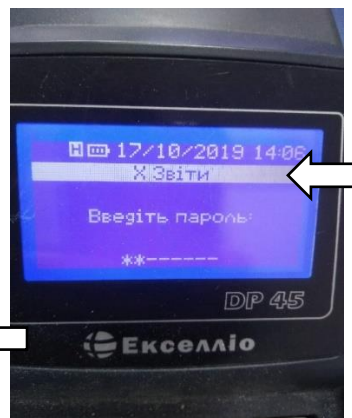
2. Пароль «30», «ОПЛАТА»



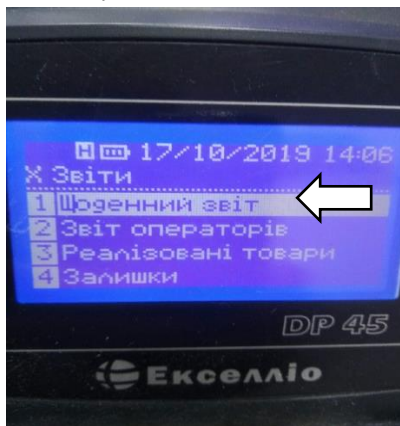
3. ЩОДЕННИЙ ЗВІТ(1), «ОПЛАТА»



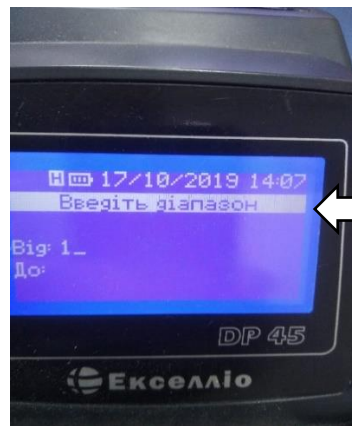
4. «Реалізовані товари» (3), «ОПЛАТА»



5. «ОПЛАТА»



6. «ОПЛАТА»

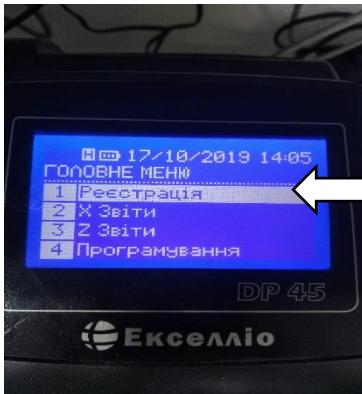




7. «ОПЛАТА»

8. «ВКЛ»

9. «ГОЛОВНЕ МЕНЮ»



10. «ОПЛАТА»



11. «30», «ОПЛАТА»

– **Проскануватись пластиковою картою «на вихід»;**

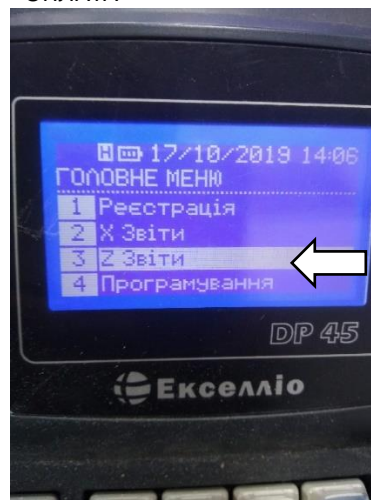
Б) ЗНЯТИ Z-ЗВІТ (НА КАСІ);

1. Натиснути на кнопку ВКЛ



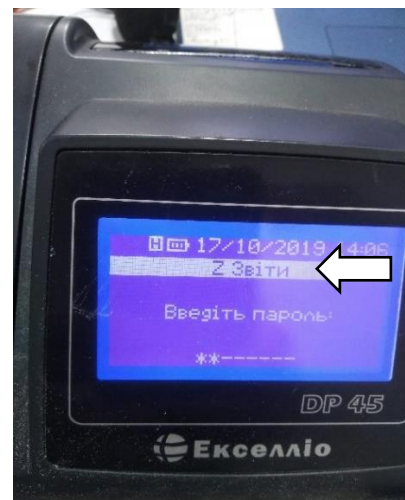
5.ЩОДЕННИЙ ЗВІТ(1), «ОПЛАТА»

2.Вибираємо Zзвіт (пункт 3), «ОПЛАТА»

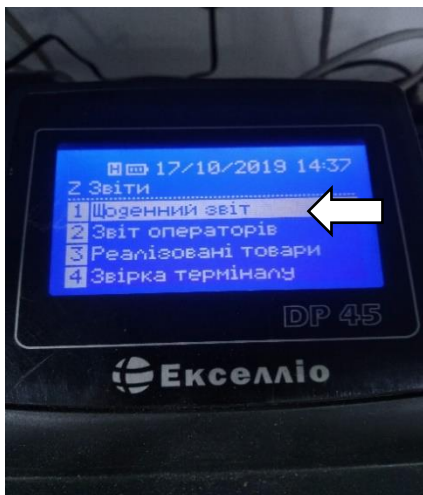


6.«ВКЛ», «ГОЛОВНЕ МЕНЮ»

3.Пароль «30», «ОПЛАТА»



7.«ОПЛАТА», «30», «ОПЛАТА»



ЦЕ ВАЖЛИВО!

Z-звіт ЗНИМАЄТЬСЯ НЕ ПІЗНІШЕ 23:50 (!)

У випадку помилкового або багаторазового зняття звіту, прикріпіть **КОЖЕН ЗВІТ** в порядку друку на відповідних сторінках книжки ОРО та зробіть відповідні записи **ПО КОЖНОМУ ЗВІТУ**.

Після кожного зняття Z-звіту необхідно виконати дії, як **ПРИ ВІДКРИТТІ НОВОГО КАСОВОГО ДНЯ** (зняти 0-й чек, здійснити службове внесення і т.д.)

! За невиконання Z-звіту вчасно - о 20:10 або о 23:50 (для цілодобового магазину) того ж робочого дня накладаються штрафні санкції від ДПС -510 грн.)

- ЗРОБИТИ ЗАПИСИ ТА ВКЛЕЇТИ ФІСКАЛЬНІ ЗВІТНІ ЧЕКИ на відповідних сторінках Книги ОРО:
 - ЗРОБИТИ запис про рух грошових коштів та суми розрахунків згідно Z-ЗВІТУ у Розділі 2 Книги ОРО «Облік руху готівки та сум розрахунків»:

Дата	Номер Z-звіту (номер розрахункової книжки)	Сума готівки		Сума розрахунків			Сума ПДВ	Сума акцизного податку (або ін. податку)	Видано при поверненні товару
		Службове внесення	Службова видача	Загальна	За ставкою ПДВ 20%	За ставкою акцизного податку (або ін. податку)			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

*Зверніть увагу, що **графі 7 і 9** Розділу 2 Книги ОРО **не заповнюються**.

- ВКЛЕЇТИ Z-ЗВІТ в Розділ 1 Книги ОРО «Фіскальні звітні чеки»

ЦЕ ВАЖЛИВО!

УНИКАЙТЕ роботи виправлення в Книзі ОРО некоректним способом – замазуванням, зафарбовуванням, наведенням.
ВИПРАВЛЕННЯ В КНИЗІ ОРО ЗДІЙСНЮЮТЬСЯ ЗГІДНО п.14 Порядку заповнення КОРО (сторінка 1 КОРО)

5.4. РОБОТА З ТЕРМІНАЛОМ

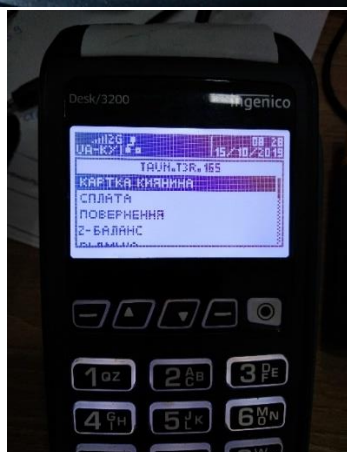


Контакти АТ «Ощадбанк»:
Технічний моніторинг (ціло-
добово): 044-247-85-99
067-230-63-09
Технічна підтримка з питань
ремонту/заміни POS-терміналів:

5.4.1. Інструкція касира по використанню терміналу Ingenico ICT220(GPRS/Ethernet) Інтерфейс POS-терміналу



-переміщення в меню відбу-
вається за допомоги клавiш F2
та F3



- необхідний пункт підвічується
чорним кольором

- зелена клавiша – підтвердження вибраної дії/оплати , червона клавiша – відміна дії та повертає в попереднє меню, жовта клавiша – корегує суму.



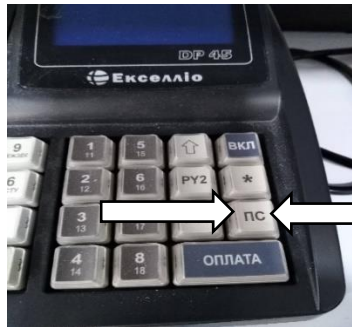
-перезавантаження терміналу у випадку проблем
в роботі обладнання. Одночасно натиснути та
(тримати дві кнопки до вимкнення ~ 5 секунд)

5.4.2. Порядок виконання операцій на POS-терміналі:

ОБОВ'ЯЗКОВО!!! Кожного дня перед початком роботи треба перевіряти зв'язок терміналу. В меню термінала обрати «Тест зв'язку». В разі коректної роботи на дисплеї з'явиться напис «Тест зв'язку ОК».



- **ОПЛАТА ТОВАРУ**



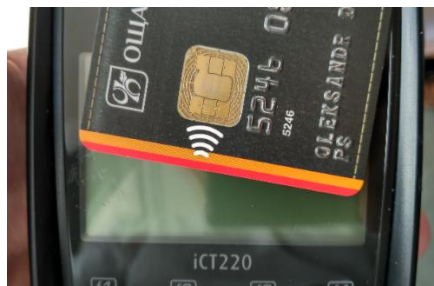
-Після сканування товару, натискаємо кнопку ПС на касі, потім кнопку РУ1.



На екрані терміналу з'являється напис:



- якщо картка чіпована, використовуємо чіп-рідер



-якщо картка с раурасс просто підносимо її до екрану і очікуємо напису «заберіть картку»)

В разі успішної оплати вийде:

- а) 1 чек з касового апарату з написом «оплату КАРТКОЮ», який віддаємо Покупцю .
- б) 1 чек з терміналу, який залишаємо собі і передаємо до бухгалтерії.

При виникненні помилки – термінал видасть «Відхилено» та цифровий код відмови (недостатньо коштів на рахунку, картку заблоковано, термін дії карти вичерпано тощо)

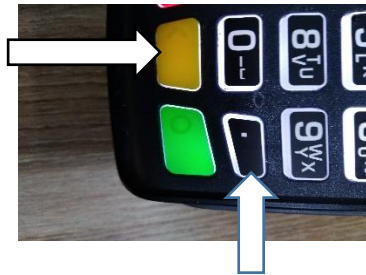
- **ЯКЩО НА ТЕРМІНАЛІ з'являється напис "НЕМАЄ ЗВ'ЯЗКУ", необхідно:**



-перевернути термінал.



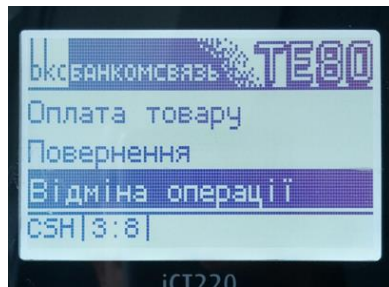
- натиснути на рифлену кнопку вперед, відкрити кришку, вийняти і вставити SIM карту



-закрити кришку, перевернути термінал, зробити перезавантаження натисканням жовтої кнопки і "точки".

• **ВІДМІНА ОПЕРАЦІЇ**

Операція можлива до зняття Z-звіту (меню терміналу «Звірка підсумків») за наявності у клієнта чека оригінальної операції та платіжної картки.

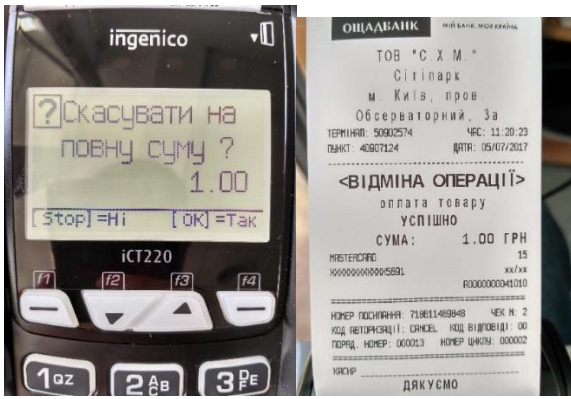


-Заходимо в меню терміналу, обираємо вкладку «Відміна операції».



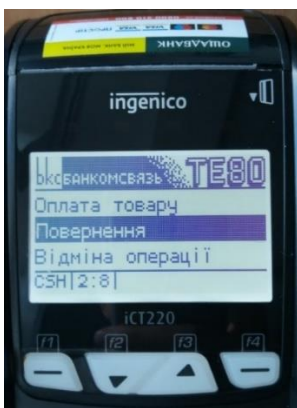
-Замість значення «0», вводимо номер чека операції, яку потрібно відмінити (!!! термінал може запросити ввести картку, по якій відбулася операція перед введенням номеру чеку).

-На екрані з'явиться напис з сумою відміни операції та запит «Скасувати на повну суму?», натискаємо зелену для підтвердження дії, червону – для скасування.



- Термінал надрукує 2 чек після вдалої спроби з написом «Відміна операції Оплата товару УСПІШНО». Клієнт ставить свій підпис на чеках.

- **ПОВЕРНЕННЯ**



В меню термінала обираємо «Повернення» для здійснення повернення коштів клієнту, який прийшов після зняття Z-звіту (меню термінала «Звірка підсумків») на наступний день чи пізніше за наявності у клієнта чека оригінальної операції та платіжної картки.

- Вводимо суму, яку хочемо повернути клієнту (повну або часткову). З'явиться запит на введення картки, проводимо платіжної карткою. З'явиться запит «ПОВЕРНЕН. ТОВАРУ»



- Вводимо номер послання з 12 цифр згідно чеку оригінальної операції



-Термінал надрукує 2 чека після вдалої спроби з написом «Відміна операції Оплата товару УСПІШНО». Клієнт ставить підпис на чеках.

- **КОПІЯ ЧЕКУ**

Якщо термінал не видав чек (втрата, пошкодження, закінчилась термінальна стрічка, не до кінця закрита кришка тощо) є можливість зробити копію будь-якого чеку протягом робочого дня до закриття зміни («Звірка підсумків») за відповідним номером. За замовченням, в терміналі стоїть номер останнього чеку.

- В меню терміналу обираємо меню «Короткий звіт». Вводимо необхідний номер чеку. Термінал видасть чек з написом «КОПІЯ»



- **КОРОТКИЙ ЗВІТ (Х-звіт)**

В меню терміналу обираємо «Короткий звіт» для отримання інформації по транзакціям за поточний робочий день (до зняття «Звірки підсумків»). Короткий звіт можна робити за день кілька разів. Після закриття робочого дня («Звірка підсумків») зняти короткий звіт неможливо!!!



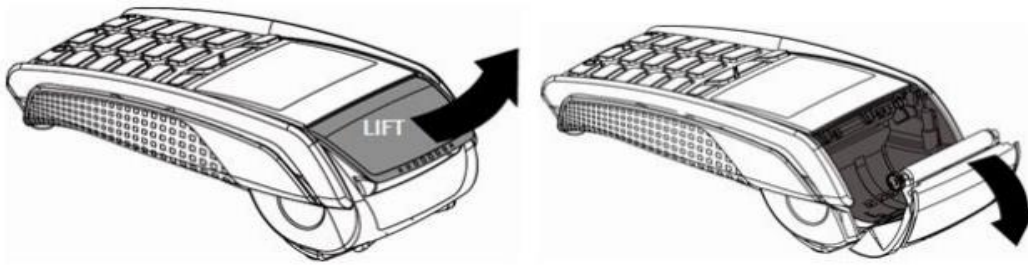
- **ЗВІРКА ПІДСУМКІВ**

Закриття поточного робочого дня відбувається за допомогою меню «Звірка підсумків». В результаті надрукується чек. В заголовку чека буде написано «ПІДСУМКИ СПІВПАЛИ» (якщо не співпадають звернутися до банку), в кінці чеку – «ПІДСУМКИ ВИЛУЧЕНІ». В разі необхідності можливо зняти копію останньої звірки, через меню «Копія звірки»

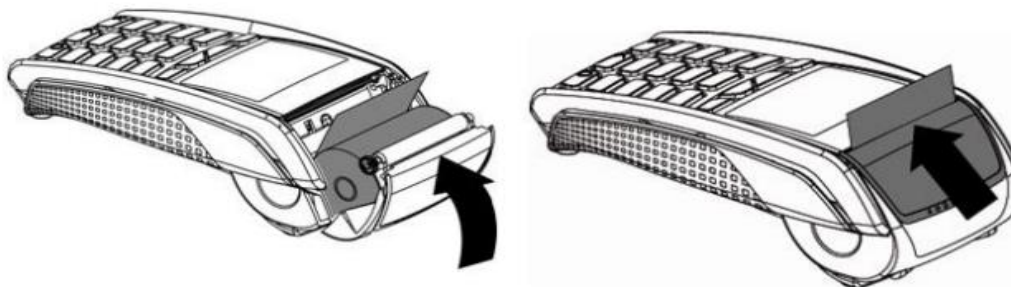


5.4.3. ЗАМІНА ПАПЕРУ В ТЕРМІНАЛІ.

- Відкрийте кришку, піднявши фіксатор на задній панелі терміналу, потягніть кришку назад.



- Вставте папір згідно малюнку
- Закрийте кришку



5.4.4. КОДИ ПОМИЛОК, ЯКІ ВИНИКАЮТЬ НАЙЧАСТІШЕ

- 000 – відсутній зв'язок з пц банку – перезавантажити термінал, зробити тест зв'язку
- z3 - відсутній зв'язок з пц банку – перезавантажити термінал, зробити тест зв'язку
- 059 – повторно провести транзакцію з вводом пін-коду.
- 065 – перевищено ліміт транзакцій
- 096 – хост не відповідає – перезавантажити термінал, зробити тест зв'язку, перевірити налаштування мережевого обладнання

5.4.5. Додаткові контакти з технічних питань:

Ощадбанк

понеділок – п'ятниця (9:00-18:00)-**044-520-51-26**

в неробочий час -**044-247-85-99** – консультації по роботі з платіжними терміналами;

Ерасервіспарк (консультації по роботі з касовим обладнанням):

- (050)148-94-44
- (068)046-24-28
- (044)221-55-98

5.5. ВИКОРИСТАННЯ ДИСКОНТНИХ КАРТОК

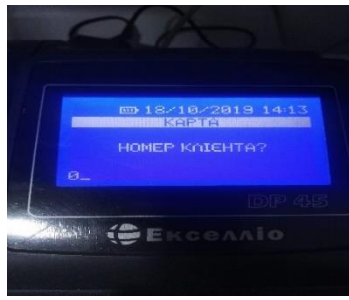
5.5.1. Алгоритм роботи «Знижка по карті Київхліб»

Зажать кнопку ЦЕНА до сигнала

Просканировать карточку КХ



Нажать кнопку ОПЛАТУ



Просканировать товар



Нажать кнопку ПС и ОПЛАТА



Повернення товару. Проводимо ТІЛЬКИ при наявності чеку:

Зажать кнопку АН, на экране поевляется буква «V»

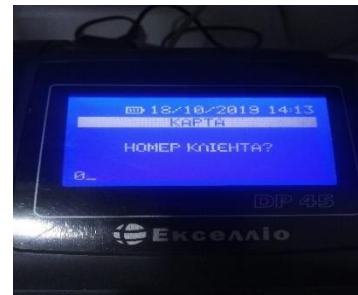


Просканировать карточку КХ

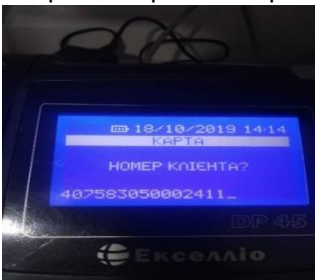
Зажать кнопку ЦЕНА до сигнала



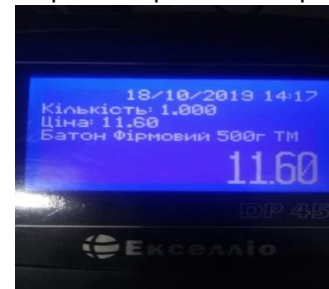
ОПЛАТУ Нажать кнопку



Просканировать товар



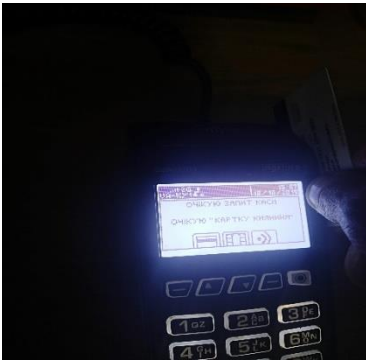
Нажать кнопку ПС и ОПЛАТА



5.5.2. Алгоритм роботи по карті киянина

Сканируем карту КК

После сигнала, на экране кассы буква «E»



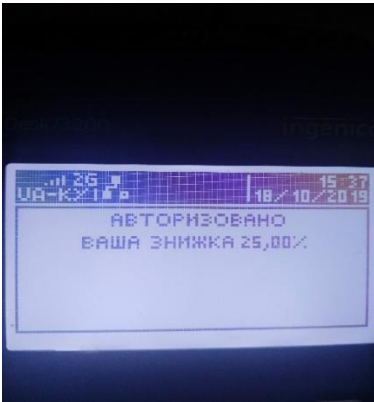
На термінале надпись «% скидки»



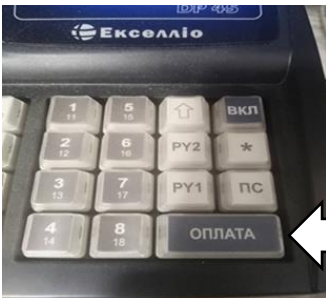
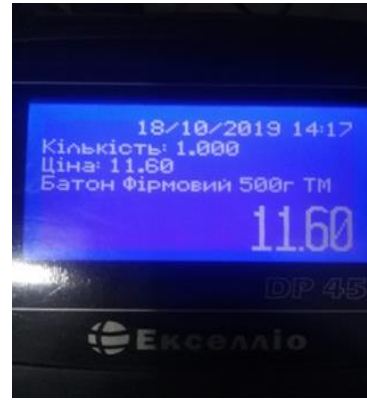
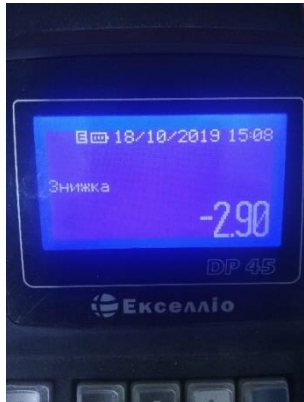
Сканируем товар, на экране надпись «количество скидки «-2,90».



Нажимаем ПС, на экране цена со скидкой,



нажимаем ОПЛАТА



Якщо термінал заблокований, натискаємо кілька разів зелену кнопку.

- ✓ Обираємо в меню позицію «КАРТКА КИЯНИНА» і натискаємо зелену кнопку.
- ✓ Проводимо валідацію картки, тобто проводимо через термінал магнітну стрічку картки або вставляємо її в термінал чіпом доверху (**Безконтактна операція карткою при валідації неможлива**). Якщо знижка є, то на терміналі з'явиться повідомлення щодо наявності знижки.
- ✓ Проводимо сканування товару і натискаємо кнопку ПС, скидка возможна только на один социальный товар, который в чеке будет первым.
- ✓ З'ясовуємо форму оплати у покупця. Якщо покупець сплачує готівкою – беремо у нього гроші і закриваємо чек кнопкою ОПЛАТА.
- ✓ Якщо оплата КАРТКОЮ – обираємо в меню терміналу позицію ОПЛАТА, а на касі натискаємо **клавiшу PY1**. На терміналі з'явиться сума покупки. Підтверджуємо її зеленою кнопкою терміналу.
- ✓ Проводимо операцію з карткою (прикладасмо або проводимо, вводимо ПІН-код), натискаємо зелену кнопку на терміналі. **Безконтактна операція при розрахунку – можлива.**
- ✓ Виходить із терміналу 1 чек, його залишаємо собі. Перевіряємо, щоб на чеку терміналу було написано «ОПЛАТА УСПІШНА».
- ✓ Касові чеки виходять АВТОМАТИЧНО та другий чек терміналу, їх віддаємо покупцю.
- ✓ **Перевіряємо касовий чек. Форма розрахунку на чеку повинна бути зазначена - КАРТКА.**
- ✓ В кінці дня знімаємо Х- звіт із терміналу та Z-звіт з каси.
- ✓ Сума звіту терміналу повинна співпадати із сумою оплати карткою у звіті кас і сумою всіх чеків терміналу.

- ✓ Всі чеки термінала + Z-звіт термінала, який виходить автоматично в кінці доби, передаємо із товарним звітом до бухгалтерії.
- ✓ Касова книга заповнюється як зазвичай, без змін.

5.6. ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРУ ПОКУПЦЕМ ПРИ ГОТІВКОВОМУ РОЗРАХУНКУ

У ВИПАДКУ ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРУ, продавцю необхідно:

- **ПОВІДОМИТИ БУХГАЛТЕРА ТТ** про факт повернення у випадку в разі якщо сума повернення перевищує 100 грн.
- Перевірити **НАЯВНІСТЬ ЧЕКУ** у покупця та чи виданий він в даній касі;
- Перевірити **ВІДПОВІДНІСТЬ ТОВАРУ** в чеку тому, що підлягає поверненню;
- Уточнити **ПРИЧИНУ ПОВЕРНЕННЯ** товару;
 - У випадку, якщо вартість товару не перевищує 100 грн., здійснити операцію повернення товару через касу та видати кошти покупцю;
 - У випадку, якщо вартість товару перевищує 100 грн., звернутись до покупця з проханням написати письмову заяву з аргументацією повернення товару, а після – видати кошти;
- Підшити чеки на повернення в окремий журнал.

5.7. КОРИСНО ЗНАТИ ПРО РОБОТІ З КАСОВИМ АПАРАТОМ

ПІД ЧАС РОБОТИ З КАСОВИМ АПАРАТОМ ЗАБОРОНЕНО:

- Допускати сторонніх осіб до каси (окрім уповноважених співробітників офісу: директор, його заступник, бухгалтер, МЕНЕДЖЕР ТТ, технічний фахівець, ревізор);
- Залишати робоче місце, не повідомивши МЕНЕДЖЕРА ТТ, не замкнувши на ключ грошовий ящик;
- Вносити зміни в програму роботи касового терміналу (вводити коди і штрих-коди);
- Тримати в касі особисті і не враховані через касу грошові кошти;
- Виймати з розетки блок живлення касового апарату, а також відключати від нього будь-які дроти без вказівки технічного працівника

5.8. ДІЇ, ПІД ЧАС ПОЛОМКИ КАСОВОГО АПАРАТУ

У ВИПАДКУ, ЯКЩО КАСОВИЙ АПАРАТ ВИЙШОВ З ЛАДУ:

- **ПОВІДОМТЕ МЕНЕДЖЕРА ТТ ТА ЗРОБІТЬ ЗАЯВКУ НА ТЕХНІЧНИЙ КОЛЛ-ЦЕНТР;**
- Дочекайтесь підмінного касового апарату;
- Перевірте наявність та відповідність **НОВОЇ** Книги обліку розрахункових операцій, **яку привезли з підмінним касовим апаратом;**
- Підключити підмінний касовий апарат
- Дочекайтесь підключення підмінного касового апарату;
- Розпочинайте роботу по алгоритму як на початку дня: **ЗРОБІТЬ СЛУЖБОВЕ ВНЕСЕННЯ** готівки, яка є в наявності в грошовій скриньці на момент виходу з ладу касового апарату;
- В кінці робочого дня зробіть записи та вклейте відповідні звіти в Книгу ОРО, **яку привезли з підмінним касовим апаратом.**

У період очікування підмінного касового апарату **ПРОДАВЕЦЬ ЗДІЙСНЮЄ ПРОДАЖ**

ТОВАРУ ВИКОРИСТОВУЮЧИ зареєстровані у ДПС **ТОВАРНІ ЧЕКИ**. Товарний чек продавець заповнює самостійно на перелік продукції, що купується покупцем. **ЧЕК – ПОКУПЦЮ, КОРІНЕЦЬ ЧЕКУ ЗАЛИШАЄТЬСЯ РАЗОМ З ІНШИМИ ЧЕКАМИ У ПРОДАВЦЯ.**

Товарні чеки продавець прикріплює до Товарного звіту..

У ВИПАДКУ, ЯКЩО КАСОВИЙ АПАРАТ ВИЙШОВ З ЛАДУ ТА БУВ ЗДІЙСНЕНИЙ РЕМОНТ, продавцю необхідно проконтролювати, щоб майстер сервісного центру зробив відповідний запис в Розділі 4 Книги ОРО «Облік ремонтів, робіт з технічного обслуговування і перевірок конструкції та програмного забезпечення РРО»:

№ з/п	Дата і час виходу РРО з ладу	Характер несправності (вид техобслуговування)	Дата і час відновлення роботи РРО	Підпис та індивідуальне клеймо працівника ЦСО, який проводив ремонт (обслуговування) РРО	Засіб реєстрації розрахунків під час ремонту РРО	Номер першого Z-звіту після відновлення роботи РРО
1	2	3	4	5	6	7

* Зверніть увагу, що **графі 1-2** заповнюються одразу **після виходу РРО з ладу,**

графи 3-7 – одразу після відновлення використання РРО до початку реєстрації розрахункових операцій.

6.ІНКАСАЦІЯ

ДЛЯ ТОГО, ЩОБ ПРОВЕСТИ ІНКАСАЦІЮ, підготуйте грошову виручку до інкасації: посортуйте банкноти і монети за номіналом.

6.1АЛГОРИТМ ДІЙ ПРИ ПІДГОТОВЦІ СЕЙФ-ПАКЕТУ

ПЕРЕД ВКЛАДАННЯМ КОШТІВ В СЕЙФ-ПАКЕТ, виконайте наступні дії:

- ОФОРМІТЬ КОМПЛЕКТ СУПРОВІДНИХ ДОКУМЕНТІВ В ТРЬОХ ПРИМІРНИКАХ (супровідну відомість до сейф-пакету з готівкою),
- ВКАЖІТЬ РЕКВІЗИТИ: номер та адресу ТТ, розрахунковий рахунок, реквізити банку, суму, номер інкасаторської сумки, що присвоєно ТТ.
- ПІДПИШІТЬ кожен екземпляр супровідних документів.

*ПЕРШИЙ ПРИМІРНИК супровідного документа ВКЛАДІТЬ В СЕЙФ-ПАКЕТ з грошима;
ДРУГИЙ – ПЕРЕДАЙТЕ ІНКАСАТОРУ;*

На ТРЕТЬОМУ ПРИМІРНИКУ супровідного документа інкасатор робить запис (своє прізвище, дату), і ставить печатку маршруту інкасації, і залишає його продавцеві як підтвердження отримання коштів. Даний примірник вкладається у Товарний звіт.

- ВКЛАДІТЬ КОШТИ ТА СУПРОВІДНІ ДОКУМЕНТИ в сейф-пакет та ЗАКЛЕЙТЕ ПАКЕТ.

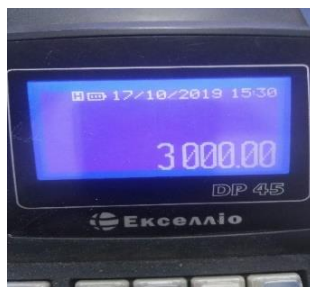
6.2. ПЕРЕДАЧА ІНКАСАЦІЇ

Набираємо суму, яка підлягає інкасації, натискаємо «% -« та оплата

1



2



3



4



ПІД ЧАС ПЕРЕДАЧІ ІНКАСАЦІЇ:

- ПЕРЕВІРТЕ службове посвідчення з фотографією інкасатора;
- ПЕРЕВІРТЕ наявність в інкасатора довіреності на перевезення грошових коштів та явочну картку (всі документи повинні бути оформлені відповідним чином і проштамповані печаткою банку).
- ПЕРЕКОНАВШИСЬ у вірності документів, ПЕРЕДАЙТЕ інкасатору сейф-пакет і супровідні документи.

ЗРОБІТЬ СЛУЖБОВЕ ВИНЕСЕННЯ З КАСИ НА СУМУ ЗДАНИХ В ІНКАСАЦІЮ КОШТІВ.

7. ЗАМОВЛЕННЯ, ПРИЙОМ, ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРУ ПОСТАЧАЛЬНИКУ.

7.1.ЗАМОВЛЕННЯ ТОВАРУ

ЩОБ ЗАМОВИТИ ТОВАР, продавцю необхідно:

1. Зателефонувати в КОЛЛ-ЦЕНТР;
2. Назвати ПОСТАЧАЛЬНИКА, на продукцію якого здійснюється замовлення;
3. НАЗВАТИ ПРОДУКЦІЮ ТА КІЛЬКІСТЬ продукції, на яку здійснюється замовлення.





*Замовлення здійснюється згідно індивідуального графіку по кожній ТТ.

7.2. ПРИЙОМ ТОВАРУ

Продавець **ПРИЙМАЄ ТОВАР НА ПІДСТАВІ НАКЛАДНОЇ** від постачальника.

ПРИ ПРИЙОМІ ТОВАРУ продавцю необхідно:

*По приїзду водія Постачальників (ТД Київхліб, ТОВ «Київський БКК», Ла Тарта) просканувати штрих-код у каталозі

Контрагент	Штрих-код
ТОРГОВИЙ ДІМ "КИЇВХЛІБ" ТОВ	 407583041202432
ФАВОР	 407583000381574
ЛА ТАРТА ТОВ	 407583041355528
Київський БКК	 407583040877052

1. Перевірити чи відповідає товар прайсу по даному постачальнику (перевірка найменувань товару в книзі штрих-кодів);
2. Звірити кількість прийнятого товару з кількістю, вказаною в накладній;
3. Перевірити відповідність поставки попередньому замовленню:
(*якщо є **будь-які відхилення від замовлення при поставці товару** – одразу проінформуйте **МЕНЕДЖЕРА ТТ**)

Якщо привезли **НЕЯКІСНИЙ ТОВАР**:

1. Викреслити позицію В ОБОХ накладних,
2. Вказати причину відмови від прийому товару В ОБОХ накладних;
3. Поставити підпис та штамп ТТ НА ОБОХ накладних,
4. Прослідкувати, щоб водій поставив підпис, вказав ПІБ і номер авто НА ОБОХ накладних.

Якщо привезли **ТОВАР, ЯКОГО НЕ БУЛО В ЗАМОВЛЕННІ**:

1. У випадку наявності лише в накладних – ВИКРЕСЛИТИ ПОЗИЦІЮ В ОБОХ накладних,
 - Повідомити МЕНЕДЖЕРА ТТ
 - За згоди МЕНЕДЖЕРА ТТ прийняти товар якщо є цінник та штрих-код на нього
 - Не приймати товар, якщо немає цінника та штрих-коду на нього,
2. Вказати причину відмови від прийому товару,
3. Поставити підпис та штамп ТТ НА ОБОХ накладних,
4. Прослідкувати, щоб водій поставив підпис, вказав ПІБ і номер авто НА ОБОХ накладних.

Якщо привезли **БІЛЬШЕ, НІЖ ЗАМОВЛЯЛИ:**

1. За згодою менеджера прийняти необхідну кількість товару,
2. **СКОРИГУВАТИ КІЛЬКІСТЬ** у відповідній графі У ОБОХ накладних;
3. Поставити підпис та штамп ТТ НА ОБОХ накладних,
4. Прослідкувати, щоб водій поставив підпис, вказав ПІБ і номер авто НА ОБОХ накладних.

Якщо привезли **МЕНШЕ, НІЖ ЗАМОВЛЯЛИ:**

1. Прийняти таку кількість товару, як привезли
2. Повідомити менеджера
3. Поставити підпис та штамп ТТ НА ОБОХ накладних,
4. Прослідкувати, щоб водій поставив підпис, вказав ПІБ і номер авто НА ОБОХ накладних.

4. Перевірити терміни реалізації товару;
5. Перевірити зовнішній вигляд товару (цілісність упаковки і т.д.);
6. Перевірити наявність сертифікату якості та **ЗБЕРЕГТИ ЙОГО** до закінчення реалізації товару.
7. **Якщо кількість товару в накладній відповідає фактично привезеній кількості (та якості) ПІДПИСАТИ 2 ПРИМІРНИКИ НАКЛАДНИХ ТА СКРІПИТИ ЇХ ШТАМПОМ** – 1 екземпляр залишити на ТТ та ввечері помістити у Товарний звіт, 1 екземпляр повернути водію.

7.3. ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРУ ПОСТАЧАЛЬНИКУ

ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРУ здійснюється у таких випадках:

- закінчення терміну реалізації товару,
- прийом товару поза специфікацією,
- брак товару (втрата товарного вигляду),
- за вказівкою керівництва.

ПРИ ПОВЕРНЕННІ ТОВАРУ продавцю необхідно:

1. **ПЕРЕВІРИТИ ТА ПІДГОТУВАТИ** неліквідний товар;
2. **ВИЗНАЧИТИ ПОСТАЧАЛЬНИКА**, якому необхідно повернути товар;

2.1. Якщо повернення товару здійснюється ЧЕРЕЗ КОЛЛ-ЦЕНТР:

– **ЗАТЕЛЕФОНУВАТИ** в колл-центр, **НАЗВАТИ ПОСТАЧАЛЬНИКА**, **ПРОДИКТУВАТИ** позиції і кількість товару на повернення.

**У цьому випадку постачальник приїде з друкованою накладною на повернення і Вам не потрібно готувати її самостійно.*

2.2. Якщо повернення товару здійснюється НАПРЯМУ ПОСТАЧАЛЬНИКУ:

- **ЗАТЕЛЕФОНУВАТИ** йому та **ПРОДИКТУВАТИ** позиції і кількість товару на повернення;
- Сформулювати по 2 ЕКЗЕМПЛЯРИ НАКЛАДНОЇ НА ПОВЕРНЕННЯ для кожного постачальника;
- Вказати в накладних номер ТТ, дату повернення, перелік та кількість товару до повернення;
- 3. По приїзду постачальника поставити підпис та штамп ТТ НА ОБОХ накладних (свій та Постачальника).
- 4. Прослідкувати, щоб водій, що забирає повернення, поставив свій підпис, вказав ПІБ і номер авто НА ОБОХ накладних. Обов'язково обидва екземпляри повинні бути ідентичними. Забороняється виправлення на одному екземплярі.
- 5. Прикріпити 1 екземпляр накладної на повернення до Товарного звіту.

ЦЕ ВАЖЛИВО!

- *Якщо накладні передаються без підпису продавця і водія, і штампа павільйону, товар не буде списано з залишків павільйону.*
- *Якщо постачальник не забирає товар на повернення при поставці, продавцю необхідно поінформувати про це МЕНЕДЖЕРА ТТ.*

8. РОБОТА З ДОКУМЕНТАМИ

8.1. ТОВАРНИЙ ЗВІТ

ЦЕ ВАЖЛИВО!

- *Товарний звіт формується ЩОДНЯ*
- *Товарний звіт за попередній день передають РАЗОМ З ІНКАСАЦІЙНОЮ СУМКОЮ інкасатора.*

При оформленні Товарного звіту:

- Вкажіть номер павільйону і дату формування,
- **Підпишіть** та скріпіть Товарний звіт штампом ТТ.

У ТОВАРНИЙ ЗВІТ ОБОВ'ЯЗКОВО:

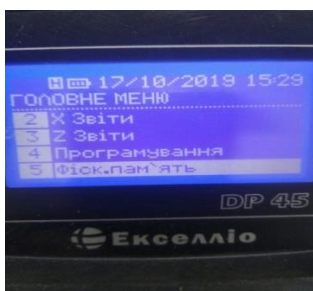
- а) Занесіть ВСІ НАКЛАДНІ, оформлені за день:
 - б) Прибуткові(прийом товару)
 - в) Накладні на повернення
 - г) Переміщення
 - д) X-звіт Та супровідну інкасаційна відомість артикули;
 - е) Z-баланс (звіт із терміналу);
 - ж) сліпи щодо підтвердження транзакції по терміналу;
 - з) службові записки (у разі пояснення помилкових операцій на касовому апараті та терміналі);
 - и) періодичний звіт за минулий місяць (1 числа кожного місяця)
 - к) Наряд-замовлення на проведення технічного обслуговування кавових машин від Gemini.
 - л) Акт прийому-передачі орендованого обладнання – холодильників від постачальників (обмін, поставка, повернення);
 - м) Акти дезинсекції та дератизації (таракани, миші) – систематично відсутня дата проведення.
 - н) Інвентаризаційний опис
- Зафіксуйте НОМЕР ТА СУМУ КОЖНОЇ НАКЛАДНОЇ;
 - Запишіть СУМУ ІНКАСАЦІЇ.
 - ТА ІНШЕ

ЗАБОРОНЕНО:

- **Брати первинну документацію додому для заповнення товарного звіту.**
- **Затримувати передачу документів.**
-

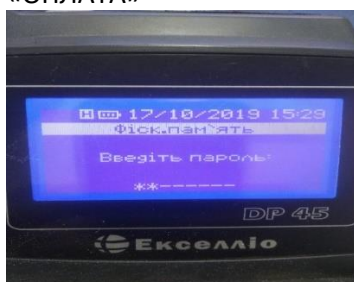
8.1.2. Короткий періодичний звіт

1.«ВКЛ», «ГОЛОВНЕ МЕНЮ» (5)



4.«»КОРОТКИЙ ЗВІТ»

2.«ОПЛАТА», пароль «30», «ОПЛАТА»



5.«ЗА ДАТОЮ»

3.«ЗВИТИ»



6.Вводім діапазон дат, «ОПЛАТА»



7.«ВКЛ»ГОЛОВНЕ МЕНЮ»



8.«ОПЛАТА», «30», «ОПЛАТА»



КОРОТКИЙ ПЕРІОДИЧНИЙ ЗВІТ ОТРИМУЄМО:

- 16 числа за попередній період, а саме з 01 по 15 число
- 01 числа за попередній період, а саме: з 01 по 30(31) число попереднього періоду

8.2. ПЕРЕМІЩЕННЯ ТОВАРУ МІЖ ТТ

8.2.1. ПЕРЕМІЩЕННЯ ТОВАРІВ МІЖ ТТ.

А) РІШЕННЯ ПРО ПЕРЕМІЩЕННЯ ТОВАРУ ПРИЙМАЄ МЕНЕДЖЕР ТТ.

Б) ВАШІ ДІЇ:

- Отримайте зворотній зв'язок від МЕНЕДЖЕРА ТТ,
- Погодьте із МЕНЕДЖЕРОМ ТТ перелік товарів для переміщення,
- Підготуйте товар,
- Підготуйте НАКЛАДНУ НА ПЕРЕМІЩЕННЯ В ДВОХ ПРИМІРНИКАХ, де вкажіть:
 - Перелік артикулів та товарів, що переміщуються;
 - Кількість товарів;
 - Номер та адресу ТТ, куди переміщується товар,
 - ОБОВ'ЯЗКОВО ВКАЖІТЬ НА НАКЛАДНІЙ «ПЕРЕМІЩЕННЯ» ТА ДАТУ.

В) Накладну підписує та скріплює штампами ТТ ПРОДАВЕЦЬ, ЩО ПЕРЕДАВ товар і ПРОДАВЕЦЬ, ЩО ПРИЙНЯВ товар на другій ТТ.

Г) ЗАЛИШІТЬ один примірник накладної на ТТ, з якої переміщується товар, ПЕРЕДАЙТЕ другий на ТТ, яка приймає товар. Накладні прикріпіть до Товарного звіту.

ЦЕ ВАЖЛИВО!

Якщо накладні передаються без підпису продавця і штампа павільйону, переміщений товар не буде списано з залишків павільйону.

8.2.2. ПЕРЕМІЩЕННЯ ПРИ ВІДКЛЮЧЕННІ СВІТЛА

! ЯКЩО НА ТТ РАПТОВО ВИМКНУЛОСЬ СВІТЛО:

А) ПОВІДОМТЕ МЕНЕДЖЕРА ТТ ТА ТЕХНІЧНИЙ КОЛЛ-ЦЕНТР.

Якщо включення світла найближчим часом не прогнозується, МЕНЕДЖЕР ТТ узгоджує з комерційним директором і бухгалтерією торгову точку, на яку можливо перемістити товар.

Б) ВАШІ ДІЇ:

- ОТРИМАЙТЕ ЗВОТОНІЙ ЗВ'ЯЗОК ВІД МЕНЕДЖЕРА ТТ та погодьте перелік товарів.
- Підготуйте швидкопсувний товар,
- Передайте товар (за вказівкою МЕНЕДЖЕРА ТТ) службовим транспортом або на таксі;
- Використайте НАКЛАДНУ НА ПОВЕРНЕННЯ В ДВОХ ПРИМІРНИКАХ, де вкажіть:
 - Перелік артикулів та товарів, що переміщуються;
 - Кількість товарів;
 - Номер та адресу ТТ, куди переміщується товар;
 - ОБОВ'ЯЗКОВО ВКАЖІТЬ НА НАКЛАДНІЙ «ПЕРЕМІЩЕННЯ», ДАТУ ТА ПРИЧИНУ ПЕРЕМІЩЕННЯ.

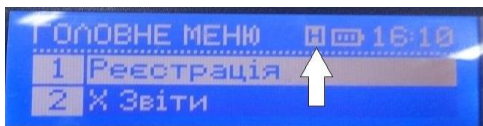
В) Накладну підписує та скріплює штампами ТТ ПРОДАВЕЦЬ, ЩО ПЕРЕДАВ товар і ПРОДАВЕЦЬ, ЩО ПРИЙНЯВ на другій ТТ.

Г) ЗАЛИШИТЬ один примірник накладної на ТТ, з якої переміщується товар, ПЕРЕДАЙТЕ другий на ТТ, яка приймає товар. Накладні прикріпіть до Товарного звіту.

9. РОБОТА З ОБЛАДНАННЯМ

9.1. РОБОТА З КАСОВИМ АПАРАТОМ

- ЯКЩО НА ЕКРАНІ КАСОВОГО АПАРАТУ ЗАГОРІЛАСЯ БУКВА «Н»



ЯКЩО НА ЕКРАНІ КАСИ ЗАГОРІЛАСЯ БУКВА «Н» – це означає, що каса не змогла відправити звіт про роботу в податкову інспекцію і перейшла в режим «72 години».

Це призведе до блокування її роботи через вказаний проміжок часу. ГОЛОВНА ПРИЧИНА, з якої це трапилось – ВІДСУТНІСТЬ ПІДКЛЮЧЕННЯ КАСИ ДО МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ.

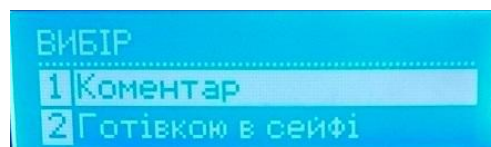
ЩОБ ВИВЕСТИ КАСУ З ЦЬОГО РЕЖИМУ:

А) ПЕРЕВІРТЕ ПІДКЛЮЧЕННЯ КАСИ ДО МЕРЕЖІ. Переверніть касу. У гніздо LAN повинен бути вставлений мережевий кабель. Перевірте, як він вставлений, і максимально підштовхніть його. При правильному підключенні біля гнізда повинен світитися зелений світлодіод і блимати жовтий.

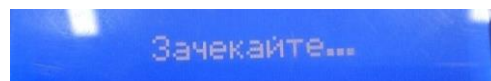
Б) ПЕРЕЗАВАНТАЖТЕ КОМУТАЦІЙНЕ ОБЛАДНАННЯ. Зазвичай роутер знаходиться в технічному приміщенні. Він знаходиться у спеціальному ящику, зліва над входними дверима, в торговому павільйоні. Для перезавантаження необхідно перевести перемикач в положення «0», порахувати до 15 і включити перемикач в положення «1».



В) ПРИМУСОВО ВІДПРАВТЕ ЗВІТ В ПОДАТКОВУ. Після ввімкнення і реєстрації каси затисніть на клавіатурі каси клавішу «0» і утримуйте її до характерного звукового сигналу. На екрані з'явиться зображення →



Г) ШВИДКО НАТИСНІТЬ КЛАВІШУ «5» ДО ПОЯВИ НА ЕКРАНІ ЗОБРАЖЕННЯ →



Зазвичай процес відсилання звіту і активації каси займає 2-3 хвилини. Якщо на касі багато працювали і вона перебувала в режимі 72 години кілька днів – процедура може зайняти до 15-20 хвилин.



Якщо процес відбувається довше – скиньте його, натиснувши кнопку «ВКЛ».

Якщо після цього на екрані з'явилося повідомлення «ВДАЛО» – каса активована і виведена з режиму 72 години. Буква «Н» зникла з екрану, можна продовжити роботу.

– **ЯКЩО ПОВІДОМЛЕННЯ НА ЕКРАНІ «НЕВДАЛО» – ТЕРМІНОВО ПОВІДОМТЕ ПРО ЦЕ ВАШОГО МЕНЕДЖЕРА ТТ!**

9.2. ПІДКЛЮЧЕННЯ КАСИ ДО ТЕРМІНАЛУ, ІНТЕРНЕТУ, СКАНЕРА, ЖИВЛЕННЯ ТА ГРОШОВОГО ЯЩИКА (*у разі відключення електроживлення, включення після ремонту, підключення нового апарату)

Для того щоб запобігти неправильному натисканню клавіш на касі НЕОБХІДНО ЇЇ ВИМКНУТИ: виконати короточасне утримання клавіші «ВКЛ» або в Головному меню натиснути «0».

А) ПЕРЕВЕРНІТЬ КАСУ



Б) На малюнку показана послідовність підключень живлення і периферійного обладнання до каси. ПІДКЛЮЧІТЬ ПОЧЕРГОВО:

(1) **DC9 + – ЖИВЛЕННЯ:** в це гніздо підключається кабель від блоку живлення. Його необхідно щільно вставити до упору. Якщо все зроблено вірно, то екран каси не буде відключатися під час роботи, а на екрані пропаде символ «заряд батареї».

Увага! Завжди перевіряйте підключення в трьох місцях: вилка в розетку, кабель до блоку живлення, кабель в касу.

(2) **COM 1 – ТЕРМІНАЛ:** з'єднання з терміналом для безготівкової оплати відбувається за допомогою спеціального захищеного мережевого кабеля – патч корда. Конектор повинен бути розвернений клямкою до Вас і до клацання вставлений в касу.

Увага! Якщо все зроблено вірно, при сплаті банківською картою сума повинна передатися з каси на термінал після натиснення кнопки РУ1.

(3) **BARCODE – ЗЧИТУВАЧ ШТРИХ-КОДІВ, СКАНЕР:** провід, зазвичай сірого кольору, з конектором. Його потрібно повернути клямкою до себе і встановити у відповідне гніздо до клацання.

Увага! Якщо все зроблено вірно – зчитувач штрих кодів повинен видати звуковий сигнал.

(4) **LAN – МЕРЕЖА:** з'єднання з комутаційним обладнанням, встановленим в торговому павільйоні, відбувається за допомогою спеціального захищеного мережевого кабеля – патч корда. Конектор повинен бути розвернений клямкою до Вас і вставлений до клацання.

Увага! Якщо все зроблено вірно, то жовтий та зелений індикатор праворуч та ліворуч від гнізда LAN будуть поперемінно мигати.

(5) **DRAWER – ГРОШОВИЙ ЯЩИК:** зазвичай це чорний провід, конектор якого повинен бути розвернений клямкою до Вас і до клацання вставлений в касу.

Увага! Якщо все зроблено вірно, грошовий ящик після вибитого чека повинен автоматично відкриватися.


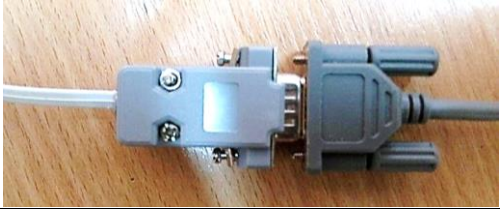
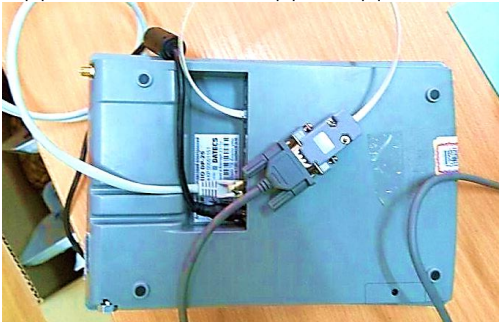

В) ПЕРЕВЕРНІТЬ КАСУ

Г) **УВИМКНІТЬ КАСУ.** При правильному підключенні каса видасть три коротких сигнали.

9.3. ПІДКЛЮЧЕННЯ СКАНЕРА ДО КАСОВОГО АПАРАТУ

Наша компанія використовують для роботи сканери. У касові апарати під час першого налаштування вносяться всі необхідні настройки для роботи каси зі сканером штрих-кодів

БАГАТОПРОМІНЕВИЙ СКАНЕР	ЛАЗЕРНИЙ СКАНЕР
	

<p>1. ВИКОРИСТАЙТЕ ПЕРЕХІДНИК для підключення (при потребі) сканера до каси →</p> 	<p>не має</p>
<p>2. ПІДКЛЮЧІТЬ СКАНЕР ДО ПЕРЕХІДНИКА →</p> 	<p>не має</p>
<p>3. ПІДКЛЮЧІТЬ ПЕРЕХІДНИК ДО КАСИ →</p> 	<p>підключення напряму до каси</p> 

ПРАВИЛЬНЕ ПІДКЛЮЧЕННЯ ВСІХ КОМУТАЦІЙНИХ З'ЄДНАНЬ →

- **ЖИВЛЕННЯ**
- **COM1**- гніздо для підключення терміналу безготівкової оплати до каси,
- **BARCODE** - гніздо для підключення сканера,
- **LAN** - гніздо для підключення мережевого кабелю патч корду, який забезпечує підключення каси до Інтернет,

DRAWER - гніздо для підключення грошового ящика



9.4. СПРАВНІСТЬ СКАНЕРА ШТРИХ-КОДІВ:

- ПЕРЕВІРТЕ наявність складових – сканера і перехідника;
- ПІДКЛЮЧІТЬ сканер як показано вище. При правильному підключенні сканер видасть звуковий сигнал;
- ЗЧИТАЙТЕ ним заздалегідь відомий код продукту: направте сканер на штрих код на відстані 10-20 см. і натисніть на кнопку зверху. Сканер видасть звуковий сигнал і на табло каси з'явиться повідомлення про найменування продукту (наприклад, 4820136402716 «Хліб прибалтійський світлий»)
- Якщо процедура пройшла вдало – сканер робочий. **ЯКЩО НІ – ПОВІДОМТЕ ПРО ЦЕ МЕНЕДЖЕРА ТТ.**

9.5. ХОЛОДИЛЬНИК/ КОНДИТЕРСЬКА ВІТРИНА

- УНИКАЙТЕ ПОТРАПЛЯННЯ НА ВІТРИНУ ПРЯМИХ СОНЯЧНИХ ПРОМЕНІВ. Якщо на вітрину потрапляють прямі сонячні промені – ПРИКРИЙТЕ РОЛЕТИ на необхідну висоту;
- У разі ПЕРЕПАДУ НАПРУГИ, ВИМКНІТЬ ВІТРИНУ З МЕРЕЖІ (з розетки);

- Уникайте потрапляння на конденсатор (внизу зліва холодильника) сміття (пил, папір, пакети);
- У РАЗІ РОЗМОРОЖУВАННЯ холодильника, РОЗПОДІЛІТЬ ТОВАР ПО ІНШИМ ХОЛОДИЛЬНИКАМ.

РЕГУЛЯРНІСТЬ РОЗМОРОЖУВАННЯ ВІТРИНИ/ХОЛОДИЛЬНИКА:

- в період з квітня по жовтень та коли температура повітря в павільйоні вище +30° – раз в 2-3 тижні;
- в період з листопада по березень – 1 раз в місяць;
- інші випадки, коли потрібне розморожування: вітрина протікає; виникла снігова шуба всередині вітрини.

ЩОБ РОЗМОРОЗИТИ ХОЛОДИЛЬНИК (КОНДИТЕРСЬКУ ВІТРИНУ):

- Вимкніть з мережі (з розетки)
- Винесіть ємність з водою з-під вітрини
- Поставте ще одну ємність про всяк випадок (може бути багато рідини)
- Відкрийте нижні шухляди вітрини, повністю зніміть верхні шторки (пластикові)
- Ближче до кінця робочого дня ВВИМКНІТЬ холодильник, змініть ємності для води. Вітрина набере температуру за 1-2 години.

9.6. РОБОТА З ЕЛЕКТРИЧНИМИ СИСТЕМАМИ

- Слідкуйте, щоб електричні системи опалення та рекламні банери (лайтбокси) були вимкнені в нічний час.
- Забороняється використання альтернативних обігрівачів на ТТ, крім , що видані технічним відділом.
- Використовуйте кондиціонер для обігріву приміщення при температурі -5° та вище.
- Використовуйте ЛИШЕ обігрівач для обігріву приміщення при температурі понад -6° та нижче

9.7. РОБОТА З КАВОВИМ АПАРАТОМ

А) Початок роботи з кавовим апаратом – Aulika

- Перевірити підключення апарату до мережі, « Світиться віконце »:



- Перевірити наявність зерна в бункері для зерна, «дивись помітки»:



- Перевірити наявність води в бункері для води, «дивись помітки»:





- Перевірити наявність молока в колбі та його свіжість (в ємкість наливати невелику кількість молока, не більше кількості, що йде на 5 напоїв з молоком, основний запас сировини тримати в холодильнику):



- Очистити бункер від залишків кави:



Б) Спосіб приготування та види напоїв



Еспресо

Об'єм стакану – 110 мл.

Для приготування напою натискаємо кнопку вказану на малюнку.

Напій готовий!



Еспресо з молоком

Об'єм стакану – 110 мл.

Спочатку готуємо ЕСПРЕСО.



Не прибираючи стаканчик, натискаємо кнопку вказану на малюнку.



Після натискання кнопки, з'являється меню – обираємо «да»



Для того, щоб обрати пункт «да», натискаємо кнопку вказану на малюнку.

Напій готовий!



Американо

Об'єм стакану – 175 мл.

Для приготування напою натискаємо кнопку вказану на малюнку.

Напій готовий!



Американо з молоком

Об'єм стакану – 175 мл.

Для приготування напою натискаємо кнопку вказану на малюнку.



Далі ми переходимо в «меню», натискаючи кнопку «v» обираємо розділ «CAFFE LATTE»



Підтверджуємо свій вибір натискаючи кнопку вказану на малюнку.

Напій готовий!



Капучино

Об'єм стакану – 240 - 260 мл.

Для приготування напою натискаємо кнопку вказану на малюнку.

Напій готовий!

Лате

Об'єм стакану – 340 мл.

Для приготування напою натискаємо кнопку вказану на малюнку.

Напій готовий!

Важливо приготувати напій, який замовив гість в правильний стакан, об'єм не плутаємо!!!



В) Промивка кавового апарату

Важливо в кінці кожної зміни очищати капучінатор!!!

3.1. Очистка «капучінатора»:

Для очищення капучінатора - потрібно вийняти трубку з насадки - дістати насадку з кавового апарату.



Діставши капучінатор, розкладаємо його на дві частини - промиваємо дві частини водою, щоб не було залишків молока - складаємо насадку - вставляємо в апарат - приєднуємо трубку.



Г) Очищення молочної системи:

Важливо: - Якщо протягом двох годин немає продажів кави з молоком від попереднього напою - потрібно робити очищення молочної системи!!!
- **В кінці кожної зміни потрібно робити очищення молочної системи!!!**



Беремо тару з водою.
Вставляємо молочну трубку в тару.

Натискаємо кнопку зображену на
малюнку

Далі ми переходимо в «меню», на-
тискаючи кнопку «v» обираємо
розділ «ГОРЯЧЕЕ МОЛОКО»

Підтверджуємо свій вибір натиска-
ючи кнопку вказану на малюнку.

10. КОНТАКТИ КОЛЛ-ЦЕНТРУ

- **050-335-26-47-** з питань замовлень товару від Постачальників (Марсе, Альтер С, Дітрейд, СТС і т.п.)
- **050-990-50-26-** з технічних питань (не працює каса, заміна дверного замка, усунення неполадок ролети/ двері/ полки/ кондиціонера, необхідність в підмінній касі, заміна лампочки, ремонт сходин і т.п.)
- **050-317-94-74-** з питань дисконтних карток (Картка ФМ Київхліб, Картка Киянина), в разі втрати карток, з питань скарг та пропозицій.

11. ПОРЯДОК ДІЙ ПРИ ФОРС-МАЖОРНИХ ОБСТАВИНАХ

ДЛЯ БЕЗПЕКИ ПРОДАВЦЯ та ЗАХИСТУ МАТЕРІАЛЬНИХ ЦІННОСТЕЙ і продукції, на торговій точці може бути ВСТАНОВЛЕНО ВІДЕОКАМЕРУ з постійним спостереження в режимі он-лайн 24 години на добу.

11.1. ДІЇ ПРОДАВЦЯ ПРИ ВИКЛЮЧЕННІ ЕЛЕКТРОЕНЕРГІЇ

! У ВИПАДКУ ВИМКНЕННЯ СВІТЛА НА ТТ ДІЗНАЙТЕСЬ У ТЕХНІЧНОМУ КОЛЛ-ЦЕНТРІ РОЗТАШУВАННЯ ТОЧКИ ПІДКЛЮЧЕННЯ ПАВІЛЬЙОНУ ДО ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ.

Перед відкриттям ТТ ПЕРЕКОНАЙТЕСЬ в наявності та цілісності пломб на лицьовому щиті, до якого підключена ТТ. ЯКЩО ПЛОМБА ВІДСУТНЯ АБО ПОШКОДЖЕНА →	ОДРАЗУ ПОВІДОМТЕ МЕНЕДЖЕРА ТТ ТА ТЕХНІЧНИЙ КОЛЛ-ЦЕНТР
У РАЗІ ПОШКОДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОТРАСИ (обрив, відсутність) →	
ЯКЩО РАПТОВО ВИМКНУЛОСЬ СВІТЛО →	Вийдіть із павільйону та переконайтесь в наявності або відсутності світла на сусідніх павільйонах
ЯКЩО НА СУСІДНІХ ПАВІЛЬЙОНАХ СВІТЛО Є →	У будь-якому випадку, ПОВІДОМТЕ ТЕХНІЧНИЙ КОЛЛ-ЦЕНТР та ЗАЛИШТЕ ЗАЯВКУ НА ВИКЛИК ЕЛЕКТРИКА.
Якщо в процесі роботи Ви ВІДЧУЛИ ЧАДІННЯ АБО В ПАВІЛЬЙОНІ ПРИСУТНІЙ ДИМ →	ПОВІДОМТЕ МЕНЕДЖЕРА ТТ ТА ТЕХНІЧНИЙ КОЛЛ-ЦЕНТР.
Якщо ви помітили «БЛУКАЮЧИЙ СТРУМ» НА ТТ (стіни, двері, ролет, прилавок б'ються струмом) →	відключіть з розетки прилад, який б'ється струмом. ПОВІДОМТЕ МЕНЕДЖЕРА ТТ ТА ТЕХНІЧНИЙ КОЛЛ-ЦЕНТР.
Якщо ДО ВАС ЗВЕРНУЛИСЬ НЕВІДОМІ особи з проханням отримати гроші за електроспоживання/ремонт/передачу документів →	НІЧОГО НЕ ПЕРЕДАВАЙТЕ! ОДРАЗУ ПОВІДОМТЕ МЕНЕДЖЕРА ТТ ТА ТЕХНІЧНИЙ КОЛЛ-ЦЕНТР.
Якщо ви ПОМІТИЛИ РОБОЧИХ ЛЮДЕЙ З АВТОВИШКИ →	ОДРАЗУ ПЕРЕПИШІТЬ номерний знак автовишки та УТОЧНІТЬ у робочих мету їхнього прибуття. Після цього ОДРАЗУ ПОВІДОМТЕ ТЕХНІЧНИЙ КОЛЛ-ЦЕНТР.

11.2. ЗАМІНА АКБ

Після доставки АКБ (акумуляторної батареї) на ТТ її необхідно підключити до мережі електроживлення каси, терміналу і комутаційного обладнання.

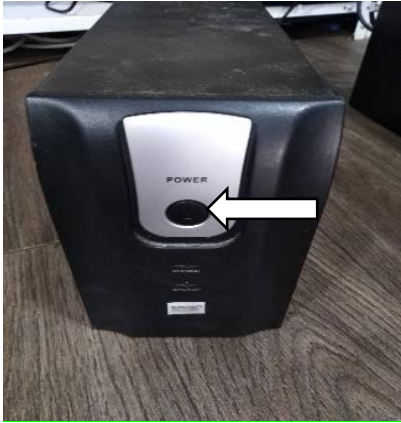
Для цього необхідно:



-вимкнути електровилки з електророзетки, яка знаходиться справа внизу при вході в підсобне приміщення ТТ.



-підключити електровилки в розетці на задній панелі АКБ



-натиснути на кнопку на передній панелі АКБ



-після цього спалахує червона лампа на передній панелі АКБ і напруга подається на касове і комутаційне обладнання

11.3. ДІЇ ПРОДАВЦЯ В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ

У випадку, якщо виникає загроза з боку невідомого відвідувача (відвідувачів) – порушення громадського порядку, загроза життю і здоров'ю працівників або покупців, загроза пограбування і т.д. – **ОБОВ'ЯЗКОВО ОДРАЗУ, ЯК З'ЯВИТЬСЯ МОЖЛИВІСТЬ, ПОВІДОМТЕ МЕНЕДЖЕРА ТТ ТА ТЕХНІЧНИЙ КОЛЛ-ЦЕНТР.**

У РАЗІ ПОГРАБУВАННЯ:

- уважно огляньте нападника (одяг, особливості мови, поведінки, зовнішність);
- по можливості дайте іншим працівникам зрозуміти, що відбувається пограбування;
- не намагайтеся сперечатися з грабіжниками;
- підкоряйтеся їх вимогам;
- коли грабіжник залишить магазин, не влаштовуйте погоню, але зауважте куди він прямує, прослідкуйте його точний напрям.

ВІДРАЗУ ПІСЛЯ ПОГРАБУВАННЯ ЗРОБІТЬ НАСТУПНЕ:

- закрийте двері;
- зателефонуйте 102 і повідомте адресу, де сталося пограбування;
- подбайте про те, щоб на місці пограбування все залишалось на своїх місцях і ні до чого не торкайтеся до приїзду працівників поліції;
- **ПОВІДОМТЕ МЕНЕДЖЕРА ТТ ТА ТЕХНІЧНИЙ КОЛЛ-ЦЕНТР.**

У РАЗІ ПОЖЕЖІ:

- оцінити її масштаб;
- повідомити керівництво;

- якщо пожежа виникла від електрообладнання, в першу чергу потрібно знеструмити приміщення;
- якщо в приміщенні є люди, потрібно вжити заходів з евакуації, не забуваючи при цьому про власну безпеку. Людина, що визволяє з осередку пожежі потерпілих, має накритись вологим простирадлом;
- якщо є потерпілі, необхідно надати першу долікарняну допомогу та викликати швидку допомогу за номером телефону – 103;
- гасіння пожежі з використанням наявних вогнегасників та інших засобів пожежегасіння, враховуючи масштаб пожежі;
- повідомити пожежно-рятувальну службу (службу порятунку) за номером телефону – 101 . (При цьому необхідно назвати адресу об'єкта, місце виникнення пожежі, обстановку на пожежі, наявність людей, а також повідомити своє прізвище);
- організувати зустріч підрозділів Державної пожежної охорони, надати їм допомогу в локалізації та ліквідації пожежі.
- після прибуття на пожежу пожежних підрозділів, необхідно забезпечити їм безперешкодний доступ до місця виникнення пожежі.

Швидка медична допомога – 103

Аварійно-газова служба – 104

Служба екстреної допомоги – 112

Поліція – 102

КОРОТКА ХАРАКТЕРИСТИКА ВОГНЕГАСНИКА:



ПОРОШКОВІ ВОГНЕГАСНИКИ

призначені для гасіння займань класів:

- А (горіння твердих речовин),
- В1 (горіння рідких речовин нерозчинних у воді),
- (горіння газоподібних речовин).



ВУГЛЕКИСЛОТНІ ВОГНЕГАСНИКИ

призначені для

- загорань електричних приладів і установок, які знаходяться під напругою до 1000 В
- двигунів внутрішнього згорання автомобілів
- загорання книг в бібліотеках, документів, архівів, картин в музеях тощо.

ПОРЯДОК ПРИВЕДЕННЯ В ДІЮ ВОГНЕГАСНИКА:

- ✓ Тримавши вогнегасник за рукоятку, направити його розтруб на осередок пожежі; відкрити вентиль вогнегасника, обертаючи маховичок проти годинникової стрілки до відмови.
- ✓ Під час роботи вогнегасника (викиду вуглекислого снігу через розтруб) не дозволяється брати рукою за розтруб, щоб уникнути обмороження.
- ✓ Під час гасіння електроустаткування, що знаходиться під напругою, необхідно, щоб відстань від електрообладнання до насадки (розтруба) вогнегасника була не менше, ніж 1 метр;
 - гасіння здійснювати з навітряного боку;
 - залишати вільним шлях евакуації;
 - у разі невдалого гасіння відразу ж залишити приміщення і очікувати на допомогу. Ваше знання обстановки допоможе тим, хто прийде на допомогу.

