

INFORMATION TIL LEDERE

DIGITAL KASSETRÆNING

Nu tilbydes kurset: Digital Kassetræning. Kurset er til dine medarbejdere, der ikke har siddet i kassen før. Kurset er et supplement til sidemandsoplæring i selve kassen, og tages før den første kassevagt.

Dine nye medarbejdere vil få viden om kundehåndtering, varehåndtering og værdihåndtering i Coop. De vil prøve de mest basale transaktioner i kassesimulatoren, og blive præsenteret for en del af deres opgaver i kassen såsom oprydning og rengøring. De vil også få viden om varer, der er særlige regler for eller som skal håndteres på en særlig måde i kassen: bl.a. pant på en enkelt vare, pant på øl- og vandkasser, regler for aldersgrænsevarer og regler for håndkøbsmedicin. Samlet set klædes dine nye medarbejdere godt på til deres første møde med kunderne i butikken.



Dét skal du som ansvarlig for oplæring sørge for:

- At kontrollere på forhånd om der er strøm på tabletten.
- At sørge for at din medarbejder kan sidde et roligt sted og tage kurset.
- At læse oversigt over indhold, så du ved hvad der dækkes af kurset, og hvad du har ansvar for, at medarbejderen lærer.
- Instruer dem i følgende:
 - Kurset har en varighed af ca. 30 minutter.
 - Det vil undervejs blive forklaret, hvad de skal gøre, og det er vigtigt at gøre det, der bliver sagt, og at høre speaket færdigt.
 - At kurset er et supplement til oplæringen i kassen.
 - At hvis der er spørgsmål eller der opstår fejl kan de spørge dig.

Dækket af Digital Kassetræning:

- **Varehåndtering**

Viden om standarden for varehåndtering i Coop. Herunder behandling af varer, der er skrøbelige eller følsomme overfor temperatur. Forståelse for vigtighed af korrekt registrerede varer.

- **Pengehåndtering basis**

Basisviden om hvordan vi håndterer de værdier, der er i pengeskuffen. Optælling af penge start og slut ikke inkluderet.

- **Kundebetjening**

Viden om god service i kassen. Forståelse for egen rolle i forhold til påvirkning af kundens opfattelse af butikken.

- **Kassebetjening**

Forståelse for basis kassebetjening, salg af varer via stregkode eller manuel indtastning, brug af gangeknap. viden om særlige varer som aldersgrænsevarer, pant, håndkøbsmedicin, slet/retur og udskrift af bonner.

- **Medlemmer**

Viden om medlemsprogrammet, herunder Medlemsappen, Coop-kortet, optjening af bonus, personlige tilbud, medlemstilbud.

- **Salgsklar kasse**

Forståelse for opgaver i kassen, herunder oprydning i kassen og rengøring af bånd og scanner.

Dækkes af oplæringsansvarlig:

- **Pengehåndtering udvidet**
Oplæring i optælling af kasse, start og slut, til- og fraførsler, indløsnings, Coop bank, debitorsalg, gem/hent bonner.
- **Læs og forstå bonner**
Forståelse for hvordan linjerne på bonnen læses, herunder rabatter, personlige tilbud og medlemstilbud, slettede varer.
- **Korrekt returnering**
Oplæring i korrekt lavet returnering, til den korrekte pris, og viden om, hvornår det er tilladt at lave en returnering.
- **Opgaver i og omkring kassen**
Hvornår kan man forlade kassen og hjælpe med øvrige opgaver i butikken, samt at man har telefon på sig, så man hurtigt kan tilkaldes ved kø.
- **Særligt i jeres butik**
Er der noget særligt kassepersonalet, er ansvarlig for i jeres butik.



God fornøjelse!

Sådan starter du Digital Kassetræning:

1.



2.



Kassetræningen kan tilgås via appen på butikkens tablet eller på butikkens PC, via linket i Infocenteret.