

2021-09-10



VÄLKOMMEN TILL ICA MAXI FLEMINGSBERG

Vi hoppas att Du skall trivas hos oss. Vår målsättning är att tillsammans skapa en kundvänlig butik med hög servicegrad.

Du är en av butikens betydelsefullaste personer, det är du som får våra kunder att trivas och komma tillbaks.

Som ett hjälpmedel för att Du lättare skall kunna sätta Dig in i butikens regler och rutiner har vi tagit fram det här häftet. Vi vill att Du läser igenom och sätter Dig in i vad det innebär att arbeta här.

Om det är något Du inte förstår, tveka inte att fråga din närmaste chef eller någon arbetskamrat.

Hälsningar

Henric Rydberg och Claes–Göran Rydberg
Handlare ICA Maxi Flemingsberg
Butikschef special Lasse Franzen

Maxi Flemingsbergs personalhandbok

Innehåll

Kontakt uppgifter Maxi Ica Stormarknad Flemingsberg	3
Välkommen till Maxi Flemingsberg!	3
Fakta information om Maxi Flemingsberg.....	4
Aktiv kundvård.....	5
Affärsidé –MAXI Flemingsberg	5
Attityd.....	6
Prisstrategi Maxi Flemingsberg	7
Mötesstruktur	7
Information om företagets rutiner	8
In och utpasseringar:	8
Ipool	8
Anställning	9
Sjukfrånvaro	11
Friskvårdsbidrag.....	12
Personlig Hygien och kläder	13
Lager.....	14
Butiken	15
Rutiner när vi får prisundersökningar	16
Varuprover/defektavaror	16
Telefonkultur	16
Lunchrummet	17
Brottsligt svinn	17
GDPR	20

Maxi Flemingsbergs personalhandbok

Kontakt uppgifter Maxi Ica Stormarknad Flemingsberg

Handlare: Henric Rydberg
Telefonnummer: 08- 799 06 78
Mobilnummer: 070-558 36 86
E-post: henric.rydberg@maxi.ica.se

BC Admin/säkerhet: Jimmy Dahlström
Telefonnummer: 08- 799 06 01
Mobilnummer: 076- 695 63 41
E-post: jimmy.dahlstrom@maxi.ica.se

BC Drift: Samuel Kihlbom
Telefonnummer: 08- 799 06 05
Mobilnummer: 073-734 51 82
E-post: samuel.kihlbom@maxi.ica.se

Butikschef Special: Lasse Fransen
Telefonnummer: 0702-51 54 00
E-post: special.flemingsberg@maxi.ica.se

Postadress: Ebba Bååts torg 40
Postnummer & ort: 141 51 Huddinge
Besöksadress: Ebba Bååts torg 40

Välkommen till Maxi Flemingsberg!

Hej och välkommen till Maxi Flemingsberg. Du har precis fått en personalhandbok som innehåller en massa information om oss och våra grundläggande rutiner på Maxi Flemingsberg. Detta dokument ska komplettera de arbetsföreskrifter som finns på din avdelning.

Fakta information om Maxi Flemingsberg

Butiken består av två olika bolag, **MAXI LIVS** samt **MAXI SPECIAL**.

LIVS del av butiken består av kött/chark/ost/fisk, frukt & grönt, bageri, bröd, kolonial, frys, mejeri, blommor och hälsa och skönhet. Alla butikens mervärden som tex. minihuset, maxi-köket, kundtjänst/förbutik tillhör livs. Samtlig personal som arbetar på dessa avdelningar, samt uppe på kontoret och all kassapersonal är anställda av livs.

SPECIALS del av butiken består av avdelning fritid, hemmet och konfektion. Dessa avdelningar består bl.a. av trädgård, leksaker, sport, böcker, media, verktyg, städtillbehör, hushåll/köket, dam- herr- och barnkläder mm.

Samtlig personal som arbetar på dessa avdelningar är anställda av special.

Maxi Flemingsberg har ca 120 medarbetare och är Flemingsbergs ledande matvarubutik. Våra öppettider är 7-22 alla dagar. Vårt största fokusområde är alltid att ta hand om våra kunder, det finns ingenting i vår verksamhet som är så viktigt som våra kunder. Men för att kunna ta väl hand om våra kunder, så behöver vi ha medarbetare som trivs och tycker om att arbeta på Maxi Flemingsberg. Denna personalhandbok är till för att klargöra vad som gäller hos oss bl.a. inom kundbemötande och företagsvärderingar. Detta för att du som medarbetare ska få en grund inom ett av våra ledord för medarbetare, nämligen VET.

Inom Maxi Flemingsberg jobbar vi med ICAs medarbetarsyn och efter "lean principerna" från ledande butiksdrift.

ICAs medarbetarsyn säger: "Vi vill ha självgående medarbetare som känner att de inom sitt arbete; KAN, VET, FÅR, BÖR och VILL".

De "lean principer" vi jobbar efter är: kundfokus, engagemang, flödeseffektivitet, visualisering och ständiga förbättringar.

Jag hoppas verkligen att du ska trivas här hos oss på Maxi Flemingsberg och vara en del i vår framgång som bygger på att ta väl hand om våra kunder och att ständigt bli lite bättre.

Hör gärna av dig till mig om du vill fråga om något så ska jag försöka besvara efter bästa förmåga.

Välkommen till Maxi Flemingsberg!

Henric Rydberg, Handlare

Aktiv kundvård

Det viktigaste konkurrensmedlet är goda kundrelationer, allt annat är lätt att kopiera. Ju bättre vi blir på att skapa goda relationer, desto mer unikt blir vårt företag. Det handlar alltså om att göra sig unik genom mjuka värden: människorna i företaget, kundkontakten, kunskapen och förmågan att reda ut situationer.

Vid goda kundrelationer blir priset inte lika viktigt, utan en relation hamnar priset i fokus. Vår strategi är alltid att vara prisvärda och erbjuda våra kunder ett brett sortiment som är för alla plånböcker.

Vad skapar nöjda kunder? Jo, att kvalitet och pris motsvarar det förväntade. Man går in i en affär och kommer ut med precis vad man tänkt sig. Därefter gäller det att jobba på och överträffa kundernas förväntningar.

Det är billigare att behålla en "gammal" kund än att jaga och erövra en ny. En nöjd kund köper mer och oftare, är mindre priskänslig och hjälper till att skaffa nya kunder.

Tacka, hälsa – visa att du bryr dig. Den lilla kontakten, den visade omtanken. Kort sagt, visa uppskattning mot kunden.

Klagomål – En kund som blivit korrekt behandlad vid en reklamation glömmer aldrig det. Man har ofta en bättre relation efter en reklamation om den är välskött än om olyckan aldrig hade inträffat.

- Vi behandlar våra kunder som vi själva vill bli behandlade.
- Vi levererar hög kvalitet på allt vi gör.
- Kunden måste alltid mötas av engagemang och effektivitet.
- Nöjda kunder kommer tillbaka.

Affärsidé – MAXI Flemingsberg

"ICA Maxi skall för konsumenter som ställer höga krav på öppethållande, tillgänglighet, sortiment, måltidsidéer och kunnig personal framstå som det bästa och mest prisvärda alternativet."

Maxi Flemingsberg, för och med nöjda kunder!

Attityd

Attityd är den viktigaste punkten i den dagliga driften av butiken. Vi ska alltid utstråla glädje och service. Det finns inga problem, bara olika lösningar. Det som verkar omöjligt, är inte omöjligt det tar bara lite längre tid.

Värdesystem

Maxi Flemingsberg värdesystem ska klargöra vilka grundläggande värderingar och förhållandesätt som råder i organisationen. Detta ska genomsyra alla beslut som fattas och handlingar som utförs inom Maxi Flemingsberg.

Värdesystemet utgörs av fyra hörnstenar:

Positivt synsätt

Ärlighet

Lojalitet

Medmänsklighet

Positivt synsätt innebär att medarbetarna ser de dagliga problem och situationer som ska lösas som utmaningar och en möjlighet till utveckling. Detta förutsätter en trygg, kreativ och utvecklande arbetsmiljö.

Ärlighet ska prägla medarbetarnas förhållande till varandra och bygga på klara spelregler och rutiner samt en öppenhet som präglas av att alla har tillgång till den information som varje beslut kräver och en förståelse för den mänskliga kommunikationen.

Lojalitet gentemot varandra och de gemensamma mål som alla är delaktiga i.

Medmänsklighet i kontakten mellan varandra, våra kunder och alla andra som vi samverkar med i form av engagemang, hänsyn och respekt.

En kund kan alltid välja inköpsställe, vi kan aldrig välja en kund och om vi inte tar väl hand om våra kunder gör någon annan det.

Med dessa punkter framför ögonen ska vi tillsammans jobba för att kunderna ska trivas hos oss. Lyckas vi med det kan vi vara säkra på att kunderna väljer Maxi Flemingsberg som sin huvudbutik för sina inköp. Det i sin tur innebär att företaget går bra och att vi alla får en trygg arbetsplats med många stimulerande uppgifter.

Vad betyder du?

Eftersom du är anställd hos oss så tror vi på dig och hoppas att de förväntningar vi ställer på varandra ska infrias.

Du är den viktigaste delen i butikens ansikte ut mot kunden. Varje medarbetare representerar butiken (även på fritiden).

Det är ditt uppträdande som ligger till grund för kundens uppfattning om Maxi Flemingsberg och dess personal, vi är ett team.

Tänk efter före och ha alltid de punkter du just läst i bakhuvudet i ditt dagliga arbete.

Prisstrategi Maxi Flemingsberg

Maxi Flemingsberg ska ha marknadens upplevt bästa pris med en trygg och jämn prissättning på alla sortiment och artiklar i butiken. Vår ambition är att alltid vara prisvärda och ha ett sortiment för alla plånböcker.

Mötesstruktur

Vilka frågor avhandlas i de olika grupperna.

Ledningsgruppen

- Personalfrågor och timuttag
- Försäljning och snittköp
- Utbildningsbehov
- Rengöringen i butiken
- Säkerhet & arbetsmiljö
- Egenkontrollsprogrammet
- Den interna/externa marknadsföringen
- Dagliga driftsfrågor
- Inre/yttre miljö
- Konkurrenter
- Kommunikation
- Människor
- Pris
- Service
- Sortiment
- Läge

Vid avdelningsmöten

- Hur avdelningarna ser ut
- Nyckeltal (fsg, marginal, svinn, etc.)
- Butiksaktiviteter
- Att nya produkter är inskrivna i våg/SO/Min butik
- Ständiga förbättringar
- Säkerhet & arbetsmiljö
- Egenkontrollsprogrammet
- Om det är något som måste åtgärdas i avdelningen (timmar, maskiner, kläder osv.)

Personalmöte

- Allmän information
- Större förändringar



Information om företagets rutiner

In och utpasseringar:

Inpassering och utpassering ska ske genom personalingången.

Om du handlar vid arbetspassets slut går du ut via kassorna och vanliga entrén.

Vid 3 sena ankomster kommer en skriftlig varning att utfärdas.

Tidsregistreringar/Raster

In och utstämpling sker vid arbetstidens början och slut samt vid raster.

In och utstämpling sker alltid när Du bytt om till arbetskläder.

Tidstämpling är obligatorisk och gäller samtliga anställda.

Vi godkänner inte stämplad tid utanför ditt schema utan skriftligt godkännande från FC eller BC. Kom alltid i tid, det är dina arbetskamrater som blir överbelastade om du kommer för sent.

Vid hemgång så går vi alltid tillsammans i gemensam grupp. Ingen får lämna butiken ensam. Då detta för med sig även stor risk för den personalen som är kvar om något skulle hända utanför butiken.

Raster finns inlagda i schemat och rast ska du ta ut (kan också vara genom avdelningsvisa överenskommelser).

Detta ska följas så långt det går, men om arbetsbelastningen är stor måste du vara flexibel.

Kom ihåg att du jobbar i TEAM MAXI Flemingsberg!

Skulle du missa att stämpla någon rast så skriv i stämpelklockan.

Vi ska dela upp rasterna på alla avdelningar så att det alltid finns någon på avdelningen.

Det får ej förekomma planlagda raster efter kl. 19:00 (Gäller ej kassan, i delin på fredagar gäller senast kl. 18.00). Då är bemanningen låg överlag i butiken och vi måste ta hand om våra kunder på respektive avdelning.

Ipool

- Vi arbetar i bemanningsverktyget ipool. Det är bl a där alla anställda ansöker om ledighet, bortsett från sommarsemester. Minst 7 dagar innan måste du ansöka för att det ska fungera. Även om du ansöker här i tid är det ändå igen garanti att den blir beviljad detta är viktigt att veta. Här kan du även se ditt schema, ansöka om byten, lägga dig tillgänglig (grön) samt läsa olika viktiga dokument som t ex personalhandbok, våra policyers mm.

Att lägga sig tillgänglig (grön) gör du om du vill arbeta mer än de timmar du har eller om du har ett 0 timmars kontrakt.

Detta gäller vid ansökan om byte:

- Den du byter med måste ha lika många timmar som du har och även samma kunskapsnivå.
- Ansökan om byte måste ske minst 5 dagar innan passet.

Detta gäller om du har ett 0 timmarskontrakt:

Att du är med i semesterperioderna och ställer upp på att arbeta den tidiga (v 26-29) eller den sena (v 30-33) semesterperioden (eller självklart båda två).

- Att du inte kan ansöka om semester i en semesterperiod som du lovat att arbeta.
- Att du lägger dig tillgänglig under högtider som påsk, midsommar mm.

Maxi Flemingsbergs personalhandbok

- Att du finns tillgänglig under lov.
- Att du under jul/nyår ställer upp och arbetar antingen jul eller nyår (om du inte till och med kan båda).
- Att om du ligger tillgänglig (grön) och blir inbokad på ett pass alltid kommer och arbetar. Det aldrig okej att du hör av dig och säger att du inte kan arbeta. Tänk på att du måste ta bort din tillgänglighet senast dagen innan om du inte längre kan arbeta. Om du inte följer detta kommer du bli kodad som ogiltigfrånvaro och efter två sådana fall får du en skriftlig varning.
- Att du lägger dig tillgänglig utöver dina timmar så du kan hjälpa till och stötta driften.
- Att du alltid meddelar din närmsta chef om du får mycket i skolan och inte har möjlighet att lägga dig tillgänglig i denna utsträckning. Om detta upprepas ofta måste du dock ta dig en funderare på om du verkligen har möjlighet i din situation att arbeta extra.

Anställning

I princip tillämpas det avtal som gäller mellan Handels, Handelstjänstemannaförbundet och Svensk Handel.

Arbetstider

Det förekommer olika arbetstider inom företaget. Fyra veckors rullande grundschema tillämpas, ändringar för att ersätta semester och sjukskrivningar kan förekomma. Stor schema flexibilitet krävs initialt. Schemat anslås i Ipool. Under storhelger och röda dagar ändras schemat på grund av ökad försäljning och andra öppettider i butiken.

Diskretion

Vi vet att ditt arbete blir betydligt intressantare om du får en god fortlöpande information om vår försäljning, lönsamhet, kommande annonskampanjer mm. Dessa uppgifter ska stanna mellan dig och Maxi ICA Stormarknad. Vi tillhandahåller ju även vissa banktjänster också och även dessa ska stanna mellan dig och Maxi Flemingsberg.

Personalskatter

Skatteavdrag görs i enlighet med myndigheternas bestämmelser.

Adressändring

Byter du adress eller telefonnummer, ändra detta omedelbart i Ipool.

Uppsägning

Uppsägning sker skriftligen och uppsägningstiden för tillsvidareanställd personal är 1 månad och gäller från det datum du lämnar in din avskedsansökan.

Under provanställning är uppsägningstiden två veckor för båda parter om ditt anställningsavtal inte säger annorlunda.

Lön

Den lön du tjänar in under en kalendermånad betalas ut i slutet av påföljande månad. Om du inte redan har ett ICA konto skaffa gärna ett sådant. Som anställd på ICA är ICA bankens konto, internetbank och kontokort gratis. Du får även bra rabatter på lån och försäkringar. Detta gäller efter 6 månaders anställning.

Lönen utbetalas och finns tillgänglig på Ditt konto den 25:e varje månad. Meddela bankkonton och clearing nummer till vår BC admin. Lönespecifikationen kommer att skickas ut runt den 20:e varje månad. Lönespecifikationen kan man få i Kivra.

Vi följer Handels lönesättning. Timlönen bestäms efter ålder upp till 19 år. Därefter får man tillgodoräkna sig branschvana inom Handels (förvärvad efter 18 års ålder) upp till max 3 år.

Lön vid utbildning

Om Du är månadsanställd har du din ordinarie lön under utbildningen.

Ledig dag utgår för månadsanställd om den utfaller under utbildningsdagar.

Om Du är timanställd har du betalt för upp till åtta timmar per dag vid utbildning på annat ställe än butiken.

Semester

Vårt semesterår sträcker sig från första April till sista Mars. Vi har valt att arbeta med 2 semester-perioder (vecka 26-29 och 30-33). Det innebär att man får välja antingen den ena eller den andra perioden. Prata med den personen som du slår mot och kom överens. Om ni inte kommer överens kommer din närmsta chef bestämma vilken semesterperiod ni får. Vi tar inte hänsyn till bokade resor som gjorts innan beviljad semester.

Vi kommer inte att bevilja någon semester under påskveckan, midsommarveckan eller julveckan, det kommer heller inte beviljas ströddagar med semester under semesterperioden. Semesteransökan anslås i januari och samlas in den sista februari och samtliga får reda på beviljad semester före 15:e april.

Försäkringar

Företaget svarar för obligatoriska försäkringar, som BC admin kan informera närmare om.

Tjänstledighet

Tjänstledighet, som inte är reglerad i lag eller avtal, beviljas ev. först sedan semesterdagarna är uttagna. Ansökan ska göras i god tid. Du kan endast söka tjänstledigt på grund av studier.

Personalköp

Personalrabatt är att betrakta som löneförmån som tillkommer dig som är anställd i butiken. Personalrabatten är 5 % på samtliga varor (ej på spel, tobak och läkemedel) och gäller för fast anställda.

Rabatten gäller dig och de personer du delar ekonomi med make/maka/sambo/barn, vilka det är måste du anmäla till BC admin så att de blir inlagda i systemet.

En förutsättning för att få personalrabatten är att du har ett ICA bankkort och betalar med det. Vi ser helst att anställda handlar i självskanningen (ssc). När du blir fast anställd får du fylla i en blankett som ska lämnas till BC admin. Egna inköp måste ske på icke arbetstid företrädesvis efter arbetets slut. Ssc måste vara bemannad när du handlar, det är följaktligen inte okej att handla på morgonen innan ssc har bemannats.

Vi ser helst att inköpen sker i civila kläder, om du handlar i arbetskläder har du samma förpliktelser mot kunder och leverantörer som om du är i tjänst.

Lägg ej undan varor för senare betalning (accepteras ej!).

Anhöriga; syskon, sambos, föräldrar osv. ska inte handla i den kassa du ansvarar för.

Hemgångskontroll kommer att förekomma.

Ha därför alltid kvittot tillgängligt.

Kom ihåg att inte ta detta personligt.

Egna inköp till lunchrummet

Dessa inköp görs i kassan och kvittot signeras av kassören som tar betalt för inköpet, kvittot läggs på anvisad plats i lunchrummet. Använd gärna ssc. Stämpla alltid ut innan du påbörjat inköpen.

Allt som du förvarar i kylskåpet ska du ha namn och datum på.

Matlådor som ligger kvar i kylan slängs varje söndag kväll av delin.

Sjukfrånvaro

Vid sjukdom som kan påverka livsmedel, exempelvis magsjukdom eller förkylning med snuva, är den anställda skyldig att informera arbetsgivaren omedelbart. Ansvarig chef tar beslut om kommande arbetsuppgifter.

Sjukanmälning

Medarbetare på Maxi Flemingsberg skall alltid sjukanmäla sig senast 1 timme innan sitt arbetspass, och senast klockan 12 på dagen för arbetspass som börjar klockan 13 och framåt. Sjukanmälan sker alltid till den som är högst i rang på din avdelning vid tillfället. Det är aldrig okej att sjukanmäla sig via SMS, facebook eller i ipool. Om närmsta chef inte är närvarande ringer man till jouren.

Sjukanmälan till:

- | | |
|------------------------|---------------------|
| 1. Närmsta chef | 08 799 06 XX |
| 2. Jourchef | 08 799 06 02 |

Sjukanmälning gjorda på annat sätt kommer att bortses ifrån och istället kommer olovlig frånvaro att registreras.

Karensavdrag

Karensavdrag är ett avdrag på sjuklönen eller sjukpenningen som görs i samband med sjukfrånvaro. Karensavdraget är alltid blir 20 procent av sjuklönen under en genomsnittlig arbetsvecka. Det spelar ingen roll när på dagen du sjukanmäler dig eller hur många timmar du skulle ha jobbat, utan avdraget kommer alltid vara 20 procent. Karensavdraget blir detsamma oavsett vilken dag eller när på dagen den anställda blir sjuk. Om den anställda blir sjuk efter halva arbetsdagen dras halva dagen i karens och är den anställda fortfarande sjuk nästa dag dras återstående del tills det blir ett helt karensavdrag.

Om du blir sjuk under ditt arbetspass och behöver gå hem, skall du sjukanmäla dig till närmsta chef, butikschefen eller Jourschefen.

Friskänmälning

Senast klockan **14:00** dagen innan du kan börja arbeta igen **ska** du anmäla till närmsta chef om du kommer eller inte, oavsett om du haft lediga dagar mellan eller inte. Om man bortser från denna rutin och kommer till sitt ordinarie pass dagen efter och det redan är ersatt med en annan medarbetare, så har den medarbetaren förtur till passet och ingen ersättning kommer att betalas ut till den som inte följt rutinen.

Maxi Flemingsbergs personalhandbok

Om du är sjuk i mer än 7 dagar måste du lämna sjukintyg till personalchef.
Om du är sjuk mer än 14 dagar så meddelar du detta till din chef: se telefonlista.
Vi rapporterar till försäkringskassan så att de skickar hem en blankett till Dig.

Vid mer än 3 sjukdomstillfällen/halvår så ska du på det fjärde sjukdomstillfället ha ett läkarintyg från första sjukdagen. Det är i enighet med försäkringskassans regler.
Försäljningschefen kan i vissa fall kräva läkarintyg från första sjukdagen mot att arbetsgivaren betalar läkarbesöket.
Vård av sjukt barn anmäls till försäkringskassan från första dagen.

Friskvårdsbidrag

Vi som arbetsgivare på Maxi Flemingsberg strävar alltid efter en god arbetsmiljö med medarbetare som trivs och som en del i detta erbjuder vi våra tillsvidare anställda ett friskvårdsbidrag.

Friskvårdsbidraget är pengar som företaget ställer upp med utöver din lön, men som ej behöver inkomst- eller förmånsbeskattas av dig.
Arbetar du mer än 6 timmar i veckan så har vi gjort en avsättning på en summa pengar som du kan utnyttja för att ha ett aktivt liv utanför arbetet.

Du som arbetat här minst ett halvt år, ca 30 tim/vecka kan få en subvention på 75 % av kostnaden för din friskvårdsaktivitet.
Dock max 2000kr/år. Det vill säga 1500 kr i subvention.

Maxi Flemingsberg betalar 75 % eller max den summan som ditt anställda timintervall säger, av kostnader som är direkt kopplade till gym/träningskort, simning, massage, sjukgymnastik, kiropraktor, specialskor eller medlemskap i viktningsprogram (tex viktväktarna).
Detta sker i efterhand och du måste visa upp ditt kvitto för aktiviteten.

Är du osäker på om din aktivitet ryms inom ramen, fråga BC admin/Personalchef.

Summan gäller ett helår.

Jobbar du 30 timmar/vecka eller mer får du 1500 kr/år
Jobbar du 20-29,9 timmar/vecka får du 1000kr/år
Jobbar du 6-19,9 timmar/vecka får du 500kr/år

Det är de timmar som står i ditt anställningsbevis som gäller.

Personlig Hygien och kläder

Kunderna tar intryck av hur du ser ut. Du ska därför alltid vara välvårdad, ren och fräsch.

Personligt

Rökning är absolut förbjuden i företagets lokaler och endast tillåten på särskilt anvisad plats utomhus. Rökning sker alltid på utstämplad tid och i privata kläder.

Tuggummituggande är inte tillåtet i butiken. Snusning får inte synas. Det är inte tillåtet att äta på annat ställe än i fikarummet. Allt som dricks utanför personalområdet ska förvaras i en maxi-vattenflaska.

Det är absolut förbjudet att nyttja alkohol/droger på Maxi Flemingsberg. Vi tolererar inte heller att någon kommer onykter/påverkad till butiken.

Make up

Om du använder make up ska den vara diskret. Lösögonfransar är inte tillåtet att använda när oförpackade livsmedel hanteras.

Skägg

Om du har skägg ska det vara välvårdat och ansat. Skäggskydd är inget krav, men kan användas vid behov.

Naglar/Piercing/Smycken

Personal som hanterar oförpackade livsmedel får inte bära armbandsur/armband, örhängen, ringar eller piercingar i ansiktet. Dessa medför en stor smittorisk! Detta gäller även under engångshandskar. Om du arbetar med någon form av maskinutrustning får du inte använda löshängande kedjor.

Nagellack är inte tillåtet att använda, inte heller ofärgat lack. Dina naglar ska vara kortklippta och välskötta.

För dig som arbetar i produktion är det inte heller tillåtet att ha lösnaglar, gelénaglar eller liknande.

Hår

Håret ska vara uppsatt och hårskydd ska användas när oförpackade varor hanteras. Inget hår ska hänga löst utmed ansiktet.

Sår

Sår ska förses med vattentåligt plåster och engångshandskar ska då användas. Närmaste chef bedömer om arbete kan utföras.

Omklädningsrum

I omklädningsrummet har vi rutiner. Dessa rutiner finns för att städarna ska kunna utföra sitt arbete att hålla omklädningsrummet rent och hygieniskt:

- Ingen golvförvaring (Skor, kläder, väskor etc. förvaras i skåp, skohylla eller på hängkrok.)
- Ingen förvaring ovanpå skåpen (Skor, kläder, väskor etc. förvaras i skåp, skohylla eller på hängkrok.)
- Inga kaffekoppar/disk/pantburkar här inne
- De som arbetar i deli/bageri har 2 skåp

Håll ordning på dina saker. Vid inspektioner kommer allt som förvaras på golv/ovanpå skåp att samlas i en svart sopsäck som kommer förvaras i klädförrådet. Vill du hämta ut något, kontakta personalkontoret.

Efter en månad kommer denna sopsäck slängas.

Arbetskläder

Butiken håller med arbetskläder. Du ska alltid använda Maxis arbetskläder när du arbetar. Du erhåller 2 uppsättningar av arbetskläder om du arbetar heltid och ”extringar” erhåller 1 par byxor och 2 skjortor. För dig som arbetar ”på golvet med trucktillstånd” tillhandahålls arbetsskor med stålhätta.

Du ska alltid använda skyddsskor vid arbete ”på golvet med truck”. I övrigt ska du använda diskreta skor. Det är mycket viktigt att arbetskläderna är hela och rena. Du tvättar och lagar dina kläder själv. Namnskylt ska bäras väl synligt på bröstet. Det är ej tillåtet att ha undertröjor där man kan se ärmarna under kortärmad skjorta. Det är inte tillåtet att bära arbetskläderna utanför butiken, utan ombyte skall ske innan du stämplat in och efter du stämplat ut.

Trasiga eller utslitna kläder får inte slängas utan returneras till kontoret för utbyte.

Om du avslutar din anställning är du skyldig att lämna tillbaka alla kläder.

Du blir annars ersättningsskyldig enligt följande:

Tröjor:	200:-
Skjortor:	150:-
Byxor:	200:-
Skyddsskor:	400:-
Passerkort:	100:-
Skärp:	100:-
Korthållare:	40:-

Upphittat

Allt som vi hittar i butiken som kunder har glömt sparas i sju dagar i förbutiken, sen kastar vi detta om det inte är väldigt personliga saker.

Allt vi hittar i personalutrymmen lämnas in till BC.

Lager

Pressa alltid ditt eget tomemballage i komprimatorerna.

Håll plockvagnarna tomma när de inte används. Alla hjälps åt för att hålla rent och snyggt. Ställ tillbaka saker du använt på anvisad plats. Samma regler gäller på kajen.

Lagerdisciplin

- Lagret ger inget utrymme för skräpansamlingar och dylikt.
- Detta innebär att alla måste hjälpas åt att hålla ordning och reda.
- Varor, returemballage och skräp ska vara på anvisad plats.
- Förbered kylar och lagerutrymmen för leverans för att undvika varuansamlingar på våra mottagningsytor.

Städmaterial

I förvaring för städutrustning ska det alltid vara rent, snyggt samt ordning och reda. Respektera och följ de ordningsregler som städbolaget har.

Förbandslåda

Dessa hittar du i delin, bageriet, koloniallagret, förbutiken, minihuset samt på kontoret.

Butiken

Vi ska aldrig ha slut på varor. Detta är absolut en topp prioritet.

Vi hjälps åt att hålla en välfylld och säljande butik. Vi plockar bort tomma kartonger från exponeringar och hyllor.

Vi hjälps åt att hålla varorna på anvisade platser. Vi håller rent och snyggt i gångar och kontrollerar att det finns säljande skyltar. Kom ihåg att exponeringen inte är klar förrän den har en prisskylt. Rätt vara ska finnas på rätt plats.

Rent och Snyggt

Det är jätteviktigt att vi håller rent och snyggt i butiken. Ligger det papper eller annat skräp på golvet plockar vi naturligtvis upp detta. Alla kan böja på knäna för att hålla undan skräp. Går något sönder städa vi genast upp detta. Vi får under inga omständigheter bara gå förbi, hjälp varandra.

Om kunder frågar efter varor vi inte har....

Om en kund undrar om vi kan ta in en vara vi inte har i vårt sortiment ska du ta reda på exakt vilken vara det är och vilken leverantör den kommer ifrån. Informera sedan den ansvarige. Respektive ansvarig kommer att titta på om vi kan ta in varan eller inte. Om kunden vill ha återkoppling glöm inte ta kontaktuppgifter till denne.

Besökande

Alla besökande skall hämta ut en besöksbricka och egen blipp i förbutiken, denna skall bäras synligt. Besökande får ej lämnas eller skickas oövakade på lager eller personalutrymmen utan att de anmält sig i förbutiken.

Om du träffar på någon obekant på t.ex. lagret, fråga om deras ärende och informera om våra rutiner. **Det är en allvarlig säkerhetsrisk att låta okända personer ströva omkring i våra lokaler. Det är inte tillåtet att släppa in kompisar på lager- eller kontorsutrymmen.** Tänk på att inbrott och rån ofta föregås med kartläggning av brottsobjektet.

Rutiner när vi får prisundersökningar

Meddela alltid högsta chef på plats.

Om chefen inte kan komma till platsen ska du:

- Begära att de som gör undersökningen berättar varifrån de kommer
- Begära att du får en kopia på prisundersökningen om det är PRO

Varuprover/defektavaror

Alla varor även varuprover ägs av företaget. Inga varuprover får bäras ut ur butiken utan att detta godkänts av BC/FC vid varje enskilt tillfälle, det ska antecknas på förpackningen av chef att detta är godkänt. Alla defekta varor ska slängas inget får tas hem eller konsumeras. Leverantörstävlingar ska godkännas av butikschefen, det är också han som fördelar eventuella priser. Som personal har vi inte rätt att delta i tävlingar som riktar sig till våra kunder.

Allt för att inga missförstånd skall uppstå. **Ärlighet – Nolltolerans** är en förutsättning för att vi ska kunna jobba på Maxi Flemingsberg. Vi måste stå emot alla frestelser som finns i ett företag med så många olika produkter.

Även snatteri av småsaker räknas som oärlighet. Stölder polisanmäls alltid, med alla sociala konsekvenser för den anmälda och med direkt uppsägning som följd.

Telefonkultur

När du svarar i telefon ska du säga;

"Välkommen till Maxi" och ditt namn

Använd alltid sekretessknappen när kunden ska vänta.
Endast tjänstesamtal i butiken.

Var aktiv i telefonen, tex.

- Vad kan jag hjälpa till med?
- Kan jag lämna ett meddelande?
- Vem kan jag hälsa ifrån?
- Du är välkommen hit!

Använd i första hand fasta telefonnummer om du behöver kontakta någon i butiken. Detta för att minska antalet utrop i högtalarsystemet som kan vara störande för kunderna. Vid utrop i högtalarsystemet ska du komma ihåg att det är fler än du som kan höra vad som sägs. Börja alla utrop med "ett personalmeddelande" eller "ett kundmeddelande" och avsluta alltid med ett "tack"!

Privata telefonsamtal sker helst från egen mobiltelefon och endast på utstämplad tid!
Vid korta privatsamtal av meddelande typ kan man få använda företagstelefoner.
Max 2 minuter.

Alla telefonsamtal loggas.

Det är inte tillåtet att ha eller använda privata mobiler under arbetstid.

Viktigt!

Om någon ringer till butiken lämnar vi inte under några omständigheter ut privata mobil eller hemnummer som tillhör vår personal, detta gäller även adresser.

Säg istället att du kan ringa personen som söks och lämna ett telefonnummer eller ett meddelande.

Henrics mobilnummer 070-558 36 86 får lämnas ut till kolleger och press.

Även om det uppges vara en akut situation ringer vi upp vår anställd och lämnar ett meddelande/telefonnummer och sedan får var och en bestämma vad som är lämpligt eller prioritet.

Lunchrummet

Maxi Flemingsberg serverar frukost mellan kl. 8:30–10:30, för denna debiterar vi 7 kr/arbetspass om du arbetar mer än 3 timmar. Övrig tid ansvarar man själv för att dessa artiklar kommer tillbaka in i kylan. Detta gäller endast för dem som anmält sig, beror på att ingen ska bli förmånsbeskattad. Anmälan sker till BC admin.

Delin ser till att frukost dukas fram varje dag enligt förutbestämd lista. Special städar bort på anvisad tid varje dag. Det är inte tillåtet för någon annan att ta upp frukostvaror till lunchrummet.

Var och en som vistas i lunchrummet ska städa efter sig. Tänk på att det är många som ska vistas i vårt lunchrum som gäster. Vi ska kunna vara stolta över vårt lunchrum.

Torka av mikro och spis när du använt dem. Torka av bordet där du ätit.

Diska kastruller, porslin, bestick mm som du använt innan du lämnar lunchrummet.

Sätt in din disk i diskmaskinen och starta den om den är full.

Töm den när den är ren, detta sker inte av sig själv.

Torka av diskbänken efter dig.

Inga tidningar får tas ut till lunchrummet.

Brottsligt svinn

De tre vanligaste källorna för brottsligt svinn är:

- **Kundstölder** – begås av personer i alla åldrar. De flesta som ertappas har stulit eller snattat varor för mellan 25 och 400 kronor.
- **Svinn i samband med leveranser** – uppstår vanligtvis genom att det saknas enstaka varor, men det händer också att leveranser inte kommer fram. Det är inte heller ovanligt att varor utan tillsyn stjäls på eller i anslutning till lastkajen.
- **Internstölder** – dvs. stölder som begås av anställd personal. Endast ett fåtal av de anställda stjälar, men de som gör detta sätter ofta stölder i system.

Kundstölder

- Det är mycket viktigt att misstanke om stöld är grundad, exempelvis genom vittnen.
- Ingrip så diskret som möjligt. Var alltid minst två vid ingripandet.
- Var vänlig men bestämd.
- Be den misstänkte följa med till vaktrummet.
- Håll den misstänkte under uppsikt hela tiden.
- Tillkalla polis om den misstänkte vägrar följa med eller lämna namnuppgifter.

- Be den misstänkte ta fram det stulna. Ta hand om det.
- Skriv alltid en polisanmälan på särskild blankett.

OBS! Det är förbjudet att kroppsvisitera, känna i fickor, öppna den misstänktes väska eller tvinga någon att legitimera sig.

Riskera aldrig liv och lem om situationen blir hotfull!!

Vem får gripa?

Var och en har rätt att gripa en person som begår en brottslig handling som kan leda till fängelsestraff. Snatteri och stöld är exempel på handlingar som kan leda till fängelsestraff. Gripande får dock endast ske på bar gärning eller flyende fot. Bar gärning är när den misstänkte passerat kassan utan att betala. Flyende fot är när den misstänkte flyr direkt efter brottet. Den gripne ska alltid skyndsamt överlämnas till polisen om detta är nödvändigt.

Bra att lägga märke till

- Hur bar sig den misstänkte åt?
- Hade den misstänkte något hjälpmedel?
- Verkade den misstänkte "rutinerad"?
- Finns det fler vittnen till händelsen?
- Var den misstänkte ensam?
- Vilket värde hade det stulna?
- Skriv ner händelseförloppet!

"Olle till kassan"

Detta är ett uttryck som endast ska används vid en HOTFULL situation eller när ett BROTT BEGÅTTS och det blir ohanterligt.

Hur bedömer man att en situation är hotfull?

- När personalen känner ett hot mot sin egen och andras säkerhet.
- **OBS! Vid rån används "olle till.." först när rånaren lämnat butiken.**
- När brott begåtts och brottslingen flyr från platsen.
- När kunden är berusad och uppför sig hotfullt och kränkande.

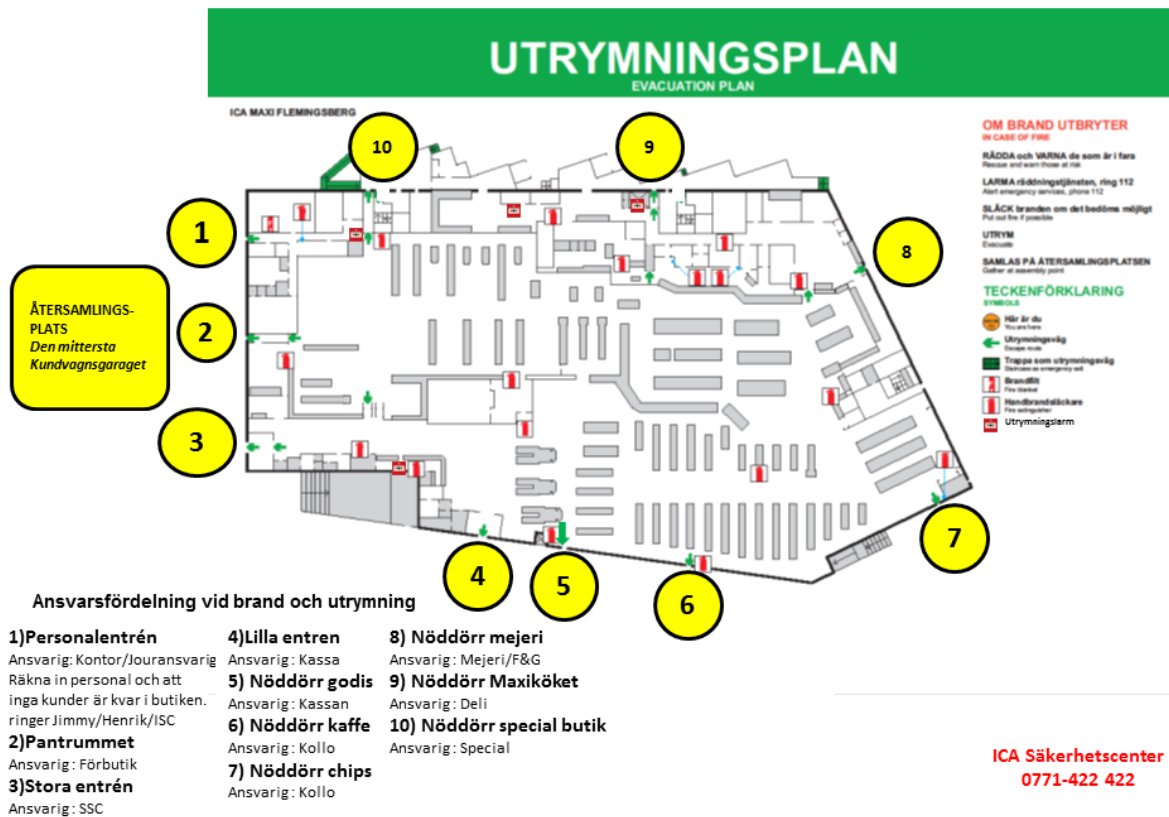
**Händer brott eller hot på annan plats som inte går att hantera kan man ropa "Olle till..."
Vad händer när du ropar "Olle till kassan"?**

- **Samtlig tillgänglig personal springer mot kassorna och brottsplatsen.**

Kom ihåg att vi inte kan ta någon för stöld om denne inte passerat ut genom kassorna.

Kom ihåg att om en kund anklagas för ett brott som denne inte begått och hela personalen kommer framrusandes **kränker vi personen** som förmodligen tillsammans med sina vänner och bekanta aldrig mer kommer att handla i vår butik. **Detta är absolut förbjudet.**

Ansvarsfördelning vid brand och utrymning



- Vid rökutveckling i butiken ska alla ansvara för att få kunder ut genom sin nödutgång.
- Om brandlarmet går men ingen brand finns i byggnaden så ser man till att föra alla kunder ut mot lilla och stora entrén.
- När butiken är tömd på kunder så lämnar även personalen byggnaden och samlas vid återsamlingsplatsen som är det mittersta kundvagnsgaraget.

GDPR

Om du vill läsa hela GDPR Medarbetartext butik 1.0 så finns den i Ipool.

ICA Sverige behandlar också dina personuppgifter

ICA Sverige behandlar dina personuppgifter i kontakten med dig när du utför vissa av dina arbetsuppgifter. Exempelvis:

VAD?

- Identitetsuppgifter ex anställnings-ID
- Kontaktuppgifter ex telefon och mejl

VARFÖR?

- När du beställer varor och tjänster av ICA Sverige åt butiken
- I kommunikation med dig och butiken

11

ICA

Vi i butik behandlar bara de uppgifter om dig vi behöver för att bedriva vår verksamhet

Det kan tyckas självklart, men som arbetsgivare behandlar vi dina personuppgifter som en del av din anställning och för att tillsammans med dig bedriva vår verksamhet. Exempelvis:

VAD?

- Identitetsuppgifter ex personnummer
- Kontaktuppgifter ex telefon och adress
- Löneuppgifter
- Utbildningsuppgifter

VARFÖR?

- För att hantera din anställning,
- Kompetensutveckla dig,
- Beräkna och betala ut din lön,
- Leda och fördela arbetet i butiken t ex genom schemaläggning och semesterplanering
- Av säkerhetsskäl – genom loggning i system och analyser av bedrägeriförsök

10

ICA

Kamerabevakning

Vi har kamerabevakning för att förebygga, avslöja och utreda brott. Detta för din och vår trygghet. Har du frågor kan du prata med din chef.

Maxi Flemingsbergs organisation

