Sofinancirano iz programa Erasmus+ Evropske unije.

POMOČNIK BLAGAJNIKA

OPIS DELA

UČNA ENOTA

Projekt je financirala Evropska komisija. Publikacija odraža zgolj mnenja avtorjev. Vsebina te zloženke ne odraža nujno stališč ali mnenj Evropske komisije.

POMOČNIK BLAGAJNIKA

1. OPIS

Pomočnik blagajnika je zaposleni, ki skrbi za urejenost in čistost košar in vozičkov. Košare in vozičke postavlja v vrsto na ustrezno mesto za kupce.

2. SPLOŠNI CILJI

Glavni cilj pomočnika blagajnika je skrb za to, da je vrsta z nakupovalnimi košarami in vozički vedno urejena. Omogočiti mora, da imajo kupci vedno na razpolago nakupovalne košare in vozičke, tako lahko stranka udobno nakupuje. Red in čistoča sta prednostna naloga trgovine, saj ima stranka tako dober vtis o njej.

2.1. Posebni cilji/NEKAJ DEJANJ, KI JIH JE TREBA IZVESTI

- Zbirati nakupovalne košare in vozičke, da bo prostor za košare in vozičke urejen.
- Počistiti košare in vozičke, preden se zložijo.
- Postaviti košare in vozičke na njihovo mesto.
- Pobirati in razvrstiti alarme ter preostale stvari, ki so ostale pri blagajni.
- Blagajnikom, delavcem, ki so na blagajni, prinašati vrečke.

3. KOMPETENCE, KI JIH JE TREBA OSVOJITI

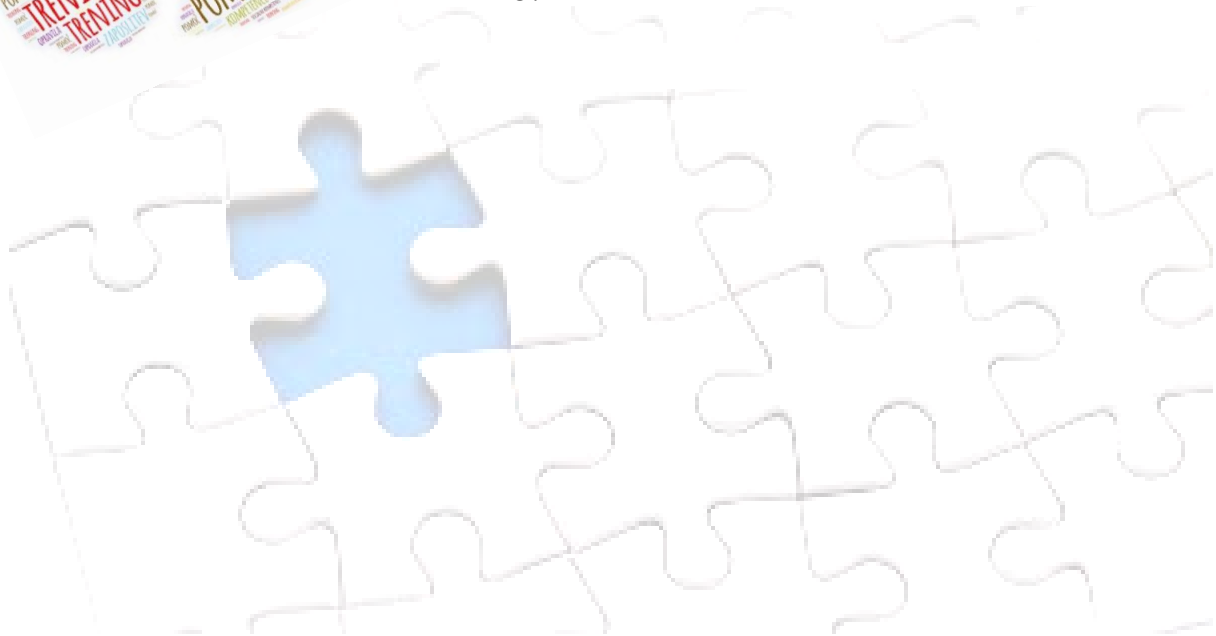
3.1. POKLICNE KOMPETENCE

- Dobra telesna pripravljenost, ker delo zahteva stanje in hojo.
- Metodičnost in previdnost z delovnimi materiali.
- Urejen videz.
- Dobra prostorska orientacija.
- Dobra časovna organizacija (časovna orientacija).
- Sposobnost za samostojno delo, brez nadzora.
- Točnost.

- Izogibanje oviram pri nalaganju ter potiskanju košar in vozičkov.
- Odgovornost.
- Sposobnost slediti ukazom in navodilom.

3.2. SOCIALNE KOMPETENCE

- Prijaznost.
- Sposobnost za delo s strankami.
- Biti sposoben pomagati strankam.
- Vzdrževanje vizualnega stika.
- Osredotočenost na naloge brez motenja pozornosti.
- Biti sposoben priznati napake in sprejeti kritiko.



4. DEJANJA – NALOGE

DELOVNI ZVEZEK

4.1 DEJANJA IN NALOGE, KI JIH JE TREBA OSVOJITI IN SESTAVLJAJO DELO POMOČNIKA BLAGAJNIKA

DEJANJE 1: POBIRANJE NAKUPOVALNIH KOŠAR IN VOZIČKOV, DA JE VRSTA PRI BLAGAJNI PROSTA.

4.1.2 KAJ JE TO DEJANJE? OPIS

Kot lahko vidite na sliki, boste morali pri tem dejanju opraviti naslednje naloge.

a) Preverite, ali je pri blagajni kakšna prazna košara, ki jo je treba pospraviti.
b) Zložite 8 košar.
c) Postavite jih pravilno, tako da gledajo naprej.
    a. Primite ročaj z obema rokama.
    b. Višina košar, ki jih boste peljali, ne sme biti višja od vaših ram, da se ohrani vidno polje.
    c. Košare potiskajte/zapeljite do mesta, ki ga je določila trgovina (kjer so košare na voljo strankam).
d) Iz košare odstranite ostanke (brošure, smeti …) in jih očistite.
e) Košare razporedite na ustrezno mesto, glede na količino, ki jo je določila trgovina.

V nadaljevanju imate primere s slikami, tako da lahko vidite, kako je sestavljena vsaka naloga.

a) Pri blagajni preverite, ali je tam kakšna prazna košara, ki jo je treba pospraviti.

b) Zložite 8 košar.
c) Postavite jih pravilno, tako da gledajo naprej.

d) Iz košare odstranite ostanke (brošure, smeti) in jih očistite.

e) Razporedite jih na ustrezno mesto, glede na količino, ki jo je določila trgovina.

Za to boste morali:

1. biti zelo pozorni na prostor pri blagajni, da bo ves čas prazen, brez košar;
2. biti previdni pri prevažanju košar, izogibajte se oviram in ne preganjajte strank;
3. prepričati se, da so košare čiste (brez papirjev, plastike, hrane);
4. prepričati se, da bodo košare vedno na voljo strankam na za to namenjenem mestu.

ZELO POMEMBNO JE, DA JE PROSTOR PRI BLAGAJNI PROST, BREZ KOŠAR.

KOŠARE MORAJO BITI VEDNO NA VOLJO STRANKAM NA ZA TO NAMENJENEM MESTU.

4.1.3 VAJE

VAJA 1

S puščicami povežite opis dejanja z ustrezno sliko.

- Pri blagajni preverite, ali je tam kakšna prazna košara, ki jo je treba pospraviti.
- Zložite 8 košar.
- Postavite jih pravilno, tako da gledajo naprej.
- Iz košare odstranite ostanke (brošure, smeti ...) in jih očistite.
- Razporedite košare na ustrezno mesto, glede na količino, ki jo je določila trgovina.

VAJA 2

Označite DA ali NE

	DA	NE
Pospravljen prostor pred blagajno brez košar daje videz urejene in čiste trgovine.		
Če stranka ne najde košare pri vhodu v trgovino, se ne zgodi nič. Zagotovo bo pri blagajni našla drugo.		
Odstranili boste košare pri blagajni. Ni nujno, da jih vzamete več naenkrat, če vzamete le eno, boste šli ponje večkrat.		
Pozorni boste, da bodo košare čiste in da v njih ne bo reklam, plastike...		
Če prenašate veliko košar, ki presegajo vaše vidno polje, se lahko zaletite v stranko, predmet itd.		

4.1.4 NEPRIČAKOVANE SITUACIJE

1. Pri vhodu v trgovino ni dovolj košar za stranke na za to namenjenem mestu.

KAJ LAHKO NAREDIMO?

- Na mesta, kjer je to potrebno, prinesite košare.

BODITE PREVIDNI!!

- Zelo pozorni morate biti na to, da bodo strankam vedno na voljo košare. Če jih ni, to ni dobro za urejen videz trgovine.

2. V trgovini je nekaj košar na mestih kamor ne spadajo.

KAJ LAHKO NAREDIMO?

- Košare boste pobrali in jih dali na ustrezno mesto.

BODITE PREVIDNI!!

- Biti morate zelo pozorni, da bo prostor pri blagajni vedo prost, brez košar. Videz urejenosti je za trgovino zelo pomemben.

2. Košara, ki jo bo vzela stranka, ni najbolj čista in v njej je nekaj stvari.

KAJ LAHKO NAREDIMO?

- Preverite košare in se prepričajte, ali so čiste.

BODITE PREVIDNI!!

- Kupec za nakup ne bo vzel teh košar in o trgovini si bo ustvaril slabo podobo.

4.1.5. VIRTUALNE AKTIVNOSTI

4.2 DEJANJE – NALOGE

DELOVNI ZVEZEK

4.2 DEJANJA IN NALOGE, KI JIH JE TREBA OSVOJITI IN SESTAVLJAJO DELO POMOČNIKA BLAGAJNIKA

DEJANJE 2: ČIŠČENJE KOŠAR, PREDEN SE ZLOŽIJO

4.2.2 KAJ JE TO DEJANJE? OPIS NALOG

Kot lahko vidite na sliki, boste morali pri tem dejanju opraviti naslednje naloge.

a) Če je na košari pritrjena reklama, preverite, ali je v dobrem stanju ali ne (ali je poškodovana oziroma strgana). Če je poškodovana, jo zamenjajte.
b) Če je v košari kakšen izdelek, preverite, ali je iz zamrzovalnika ali ne, in ga odnesite na mesto, kamor spada.
c) Če so v košari vrečke, plastika ali druge smeti, jih odnesite v skladišče in odložite v prostor za recikliranje.

V nadaljevanju imate primere s slikami, tako da lahko vidite, kako je sestavljena vsaka naloga.

a) Če je na košari pritrjena reklama, preverite, ali je v dobrem stanju ali ne (ali je poškodovana oziroma strgana). Če je poškodovana, jo zamenjajte.

b) Če je v košari kakšen izdelek, preverite, ali je iz zamrzovalnika ali ne, in ga odnesite na mesto, kamor spada.

c) Če so v košari vrečke, plastika ali druge smeti, jih odnesite v skladišče in odložite v prostor za recikliranje.

Za to boste morali:

1. **biti pozorni in vzdrževati čistočo košar**;
2. določiti, ali so izdelki iz zamrzovalnika ali ne.

ZELO POMEMBNO JE, DA SO KOŠARE ZA STRANKE ČISTE.

4.2.3 VAJE

VAJA 1

S puščicami povežite opis dejanja z ustrezno sliko.

- Če je na košari pritrjena reklama, preverite, ali je v dobrem stanju ali ne (ali je poškodovana oziroma strgana). Če je poškodovana, jo zamenjajte.
- Če je v košari kakšen izdelek, preverite, ali je iz zamrzovalnika ali ne, in ga odnesite na mesto, kamor spada.
- Če so v košari vrečke, plastika ali druge smeti, jih odnesite v skladišče in odložite v prostor za recikliranje.

VAJA 2

Označite DA ali NE

	DA	NE
Poskrbeti morate, da so košare ves čas čiste. V njih ne sme biti prahu.		
Če je v košari ostala pijača, jo pustimo, da jo lahko stranka kupi.		
Iz zloženih košar vam ni treba odstraniti letakov, plastike itd.		
Če v košari najdete zamrznjen izdelek, ga boste odnesli v zamrzovalnik, ki je namenjen za te izdelke (morda je izdelek izgubil ustrezno temperaturo).		
Če v košari najdete zamrznjen izdelek, ga boste odnesli na polico, ker ga bo nekdo vzel in kupil.		
Če so v košari smeti, jih ni treba ločiti. Vse skupaj odnesemo v prostor za recikliranje.		

4.3 NEPRIČAKOVANE SITUACIJE

1. Reklamni letak, pritrjen na košari, je v slabem stanju.

- **KAJ LAHKO NAREDIMO?**
- V tem primeru boste odstranili reklamni letak in ga zamenjali z novim.
- **BODITE PREVIDNI!!**

  Preverite vsako košaro, trgovina želi, da skrbite za njen urejen videz.

2. Stranka položi v košaro, v kateri je razlito malo belila, tekstilni izdelek.

- **KAJ LAHKO NAREDIMO?**
- V tem primeru bi to bila naša odgovornost. Tekstil bi se poškodoval in to bi bila izguba za trgovino.
- Preveriti morate košare in jih očistiti.

- **BODITE PREVIDNI!!**

- Vodja trgovine vas lahko pokliče na pogovor, ker ne delate dobro in ne skrbite za dober videz trgovine.
- To lahko pomeni izgubo denarja za trgovino.

3. Ko čistite košaro, v njej najdete izdelek, ki mora biti zamrznjen.

- **KAJ LAHKO NAREDIMO?**

Ker ne veste, kako dolgo je izdelek bil v košari, **ga boste v trgovini odnesli na prostor, namenjen za te izdelke (po navadi je to prostor za sveže izdelke)**.

- **BODITE PREVIDNI!!**

- Morda je izdelek izgubil ustrezno temperaturo (se je segrel) in je za to v slabem stanju.

POMEMBNO!

Vsak sveži izdelek je vedno treba odnesti v hladilnik ali na za to namenjen prostor.

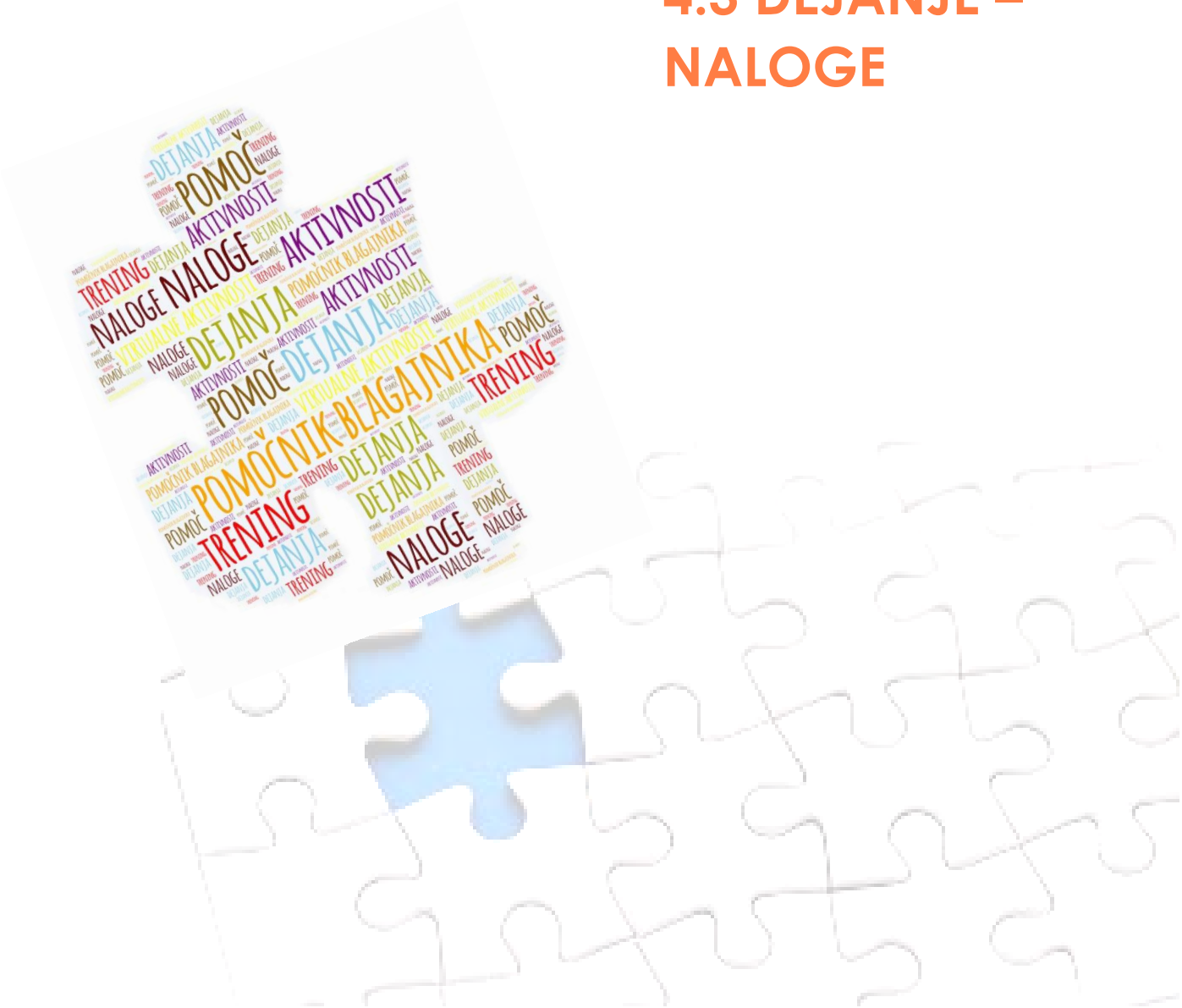
PREVERITE KOŠARE

IN POSKRBITE ZA SVEŽE IZDELKE.

4.2.5. VIRTUALNA RESNIČNOST

Sofinancirano iz programa Erasmus+ Evropske unije.

4.3 DEJANJE – NALOGE



DELOVNI ZVEZEK

4.3 DEJANJA IN NALOGE, KI JIH JE TREBA OSVOJITI IN SESTAVLJAJO DELO POMOČNIKA BLAGAJNIKA

DEJANJE 3: ZBIRANJE ALARMOV IN ZAŠČITNIH ŠKATEL

4.3.1 KAJ JE TO DEJANJE? OPIS

Kot lahko vidite na sliki, boste morali pri tem dejanju opraviti naslednje naloge.

a) Pojdite v skladišče in vzemite nakupovalni voziček.
b) Pojdite k blagajni in preverite, ali je tam kaj alarmov in zaščitnih škatel.

- Odprite predal z zaščitnimi škatlami in jih zberite.
- Položite jih v nakupovalni voziček.
- Dobro jih razporedite.
- Nakupovalni voziček z zaščitnimi škatlami odpeljite v skladišče.
- Razporedite jih na ustrezno mesto.

c) Alarmi: Razporedite alarme na ustrezno mesto, glede na vrsto alarma.

V nadaljevanju imate primere s slikami, tako da lahko vidite, kako je sestavljena vsaka naloga.

a) Pojdite v skladišče in vzemite nakupovalni voziček.

b) Pri blagajni preverite, ali je tam kaj alarmov in zaščitnih škatel.

- Odprite predal z zaščitnimi škatlami in jih zberite.

- Položite jih v nakupovalni voziček.

- Dobro jih razporedite.
- Nakupovalni voziček z zaščitnimi škatlami odpeljite v skladišče.

- Razporedite jih na ustrezno mesto.

c) Alarmi: razporedite alarme na ustrezno mesto, glede na vrsto alarma.

Za to boste morali:

1. **alarme in zaščitne škatle pravilno ločiti**;

2. biti pozorni na velikost in obliko alarmov in zaščitnih škatel, da jih boste pospravili na ustrezno mesto.

ZELO POEMEMBNO JE, DA IZ BLAGAJNE POSPRAVITE ALARME IN ZAŠČITNE ŠKATLE, DA JE TAM PROSTOR ZA DRUGE. PREPRIČAJTE SE, ALI SO ALARMI IN ZAŠČITNE ŠKATLE NA PRAVEM MESTU.

4.3.2. VAJE

VAJA 1

S puščicami povežite opise dejanj z ustreznimi slikami.

a) Pojdite v skladišče in vzemite nakupovalni voziček.

b) Pri blagajni preverite, ali je tam kaj alarmov in zaščitnih škatel.

- Odprite predal z zaščitnim ohišjem in jih zberite.
- Položite jih v nakupovalni voziček.
- Dobro jih organizirajte.
- Nakupovalni voziček z zaščitnimi škatlami odpeljite v skladišče.
- Razporedite jih na ustrezno mesto.

c) Alarmi: razporedite alarme na ustrezno mesto, glede na vrsto alarma.

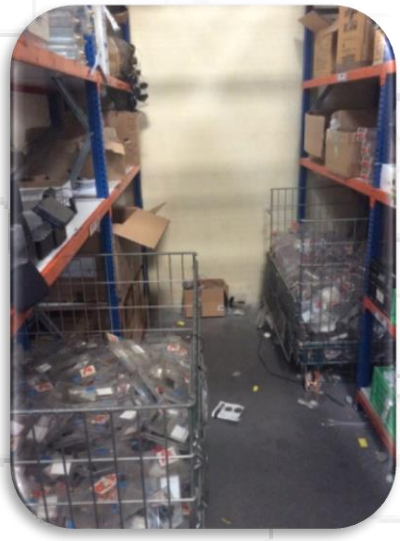
VAJA 2.

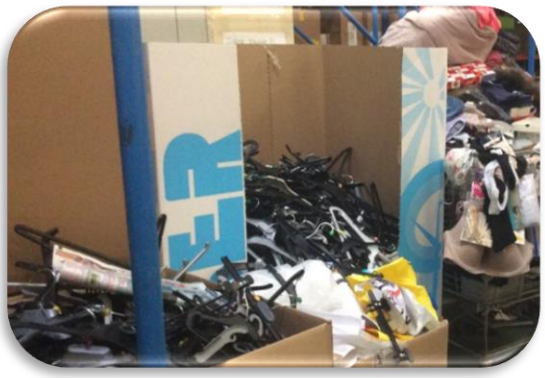
Označite DA ali NE

	DA	NE
Ko v skladišču pospravljate alarme, jih lahko razporedite mešano in jih bo potem sodelavec razporedil pravilno.		
Pomembno je, da pravilno razvrstite in organizirate zaščitno ohišje in alarme v skladišču.		
Dobro je, če je v škatlah pri blagajni veliko zaščitnih škatel in alarmov.		
Za vsak izdelek uporabljamo drugačen alarm ali zaščitno škatlo, zato je pomembno, da so dobro razvrščeni.		
Nič se ne bo zgodilo, če ne boste uredili alarmov v skladišču. Stranka tega ne bo videla.		

VAJA 3

Obkrožite slike, za katere mislite, da predstavljajo urejenost.





4.3.3 NEPRIČAKOVANE SITUACIJE

1. Pri blagajni ste zbrali veliko alarmov in zaščitnih škatel.

- **KAJ LAHKO NAREDIMO?**

1. Preverite predale pri blagajni.
2. Vzemite alarme in zaščitne škatle, da jih boste uredili.

- **BODITE PREVIDNI!!**

- Delavci pri blagajni v predalih ne bodo imeli dovolj prostora za zlaganje alarmov in zaščitnih škatel, kar jim bo otežilo delo, hkrati pa to kaže slabo podobo trgovine.

2. Niste pospravili ter uredili alarmov in zaščitnih škatel, tako so vsepovsod po skladišču.

- **KAJ LAHKO NAREDIMO?**
- Opravičili se boste.
- Odnesli jih boste v skladišče in jih pospravili na za to namenjeno mesto.
- **BODITE PREVIDNI!!**

- Pomembno je, da to nalogo opravite dobro, tudi če je skladišče prepovedan prostor za stranke. Skladišče mora biti urejeno, da se olajša delo vseh. Pomembno je, da so urejena vsa delovna območja.

- V vseh delih trgovine so vodje, ki lahko vidijo, kako opravljate svoje delo.

3. Delo opravite zelo hitro in pustite alarme in zaščitne škatle, ne da bi jih ustrezno pospravili.

- **KAJ LAHKO NAREDIMO?**

1. Biti morate pozorni in delo opraviti dobro, brez naglice.
2. Alarme in zaščitne škatle morate dobro preveriti in pospraviti.

- **BODITE PRVIDNI!!**

Vodja vas lahko pokliče na pogovor, ker dela ne opravljate dobro.

1) Bodite potrpežljivi, ne postanite živčni.
2) Zavedajte se svojih odgovornosti/napak.
3) Poskušajte rešiti problem.
4) Pazite, da se to ne bo ponovilo.

RED JE ENA IZMED POMEMBNEJŠIH STVARI V VSAKI SLUŽBI.

4.3.4. VIRTUALNE AKTIVNOSTI

Sofinancirano iz programa Erasmus+ Evropske unije.

4.4 DEJANJE– NALOGE

DELOVNI ZVEZEK

4.4. DEJANJA IN NALOGE, KI JIH JE TREBA OSVOJITI IN SESTAVLJAJO DELO POMOČNIKA BLAGAJNIKA

DEJANJE 4: POLNJENJE VREČK PRI BLAGAJNI

4.4.1. KAJ JE TO DEJANJE? OPIS NALOG

Kot lahko vidite na sliki, boste morali pri tem dejanju opraviti naslednje naloge.

a) Pojdite v trgovino in vzemite nakupovalni voziček.
b) Napolnite ga z različnimi vrstami vrečk, ki se uporabljajo v trgovini.
c) Preglejte blagajne in ugotovite, katere vrečke je treba dopolniti.
d) Dopolnite ustrezno količino vrečk.
e) Če je potrebno, na ustreznem mestu dopolnite vreče za smeti.

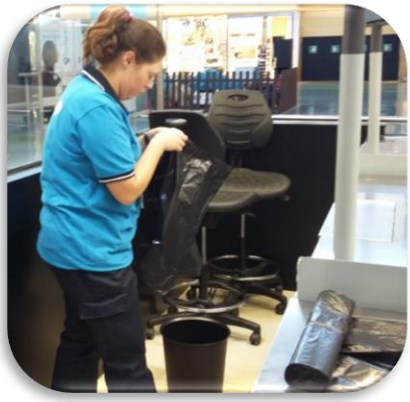
V nadaljevanju imate primere s slikami, tako da lahko vidite, kako je sestavljena vsaka naloga.

a) Pojdite v skladišče in vzemite nakupovalni voziček.

b) Vzemite različne vrste vrečk, ki se uporabljajo v trgovini.

c) Preglejte blagajne in preverite, katere vrečke je treba dopolniti. Dopolnite ustrezno količino vrečk.

d) Če je potrebno, na ustreznih mestih zamenjajte vreče za smeti.



Za to boste morali:

a) biti pozorni in ugotoviti, katere vrste vrečk pri blagajni je treba zamenjati;
b) biti previdni, da vam vreče ne padejo po tleh ter da se ne umažejo;
c) biti spretni, da boste lahko odvili vrečo za smeti in jo namestili v koš.

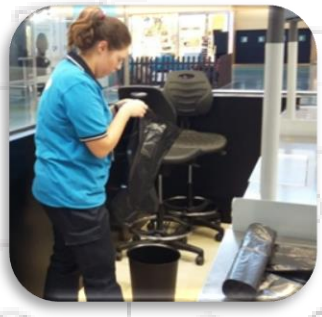
ZELO POMEMBNO JE, DA SO PRI BLAGAJNI STRANKAM VREČKE VEDNO NA VOLJO IN JIH LAHKO VZAMEJO.

4.4.2. VAJE

VAJA 1

Povežite opise dejanj z ustreznimi slikami.

- Pojdite v trgovino in vzemite košaro.
- Vzemite različne tipe vrečk, ki se uporabljajo v trgovini.
- Preglejte blagajne in preverite, katere vrečke je treba dopolniti.
- Dopolnite ustrezno količino vrečk.
- Na ustreznem mestu, kjer je potrebno, dopolnite vreče za smeti.



VAJA 2

Odgovorite DA ali NE

	DA	NE
Zelo pomembno je, da je pri blagajni dovolj vrečk.		
Če na blagajni ne dopolnite določene vrste vrečk, se nič ne zgodi. Prodajalec lahko stranki ponudi drugo vrsto vrečke.		
Vrečke pri blagajni lahko dopolnite z že uporabljenimi vrečkami.		
Z vrečkami morate biti zelo previdni, da ne padejo na tla ter da ostanejo čiste za stranke.		
Če se vreča za smeti strga, ko jo nameščate v koš, jo boste zamenjali z drugo.		

VAJA 3.

PRAKTIČNI PRIMER

1. Iz zavoja vrečk za smeti odtrgajte eno.
2. Pravilno jo namestite v koš za smeti.

4.4.3. NEPRIČAKOVANE SITUACIJE

1. Pri blagajni ni dovolj vrečk za stranke.

- **KAJ LAHKO NAREDIMO?**
- Vrečke boste takoj dopolnili.
- Preverite, ali imajo druge blagajne dovolj vrečk.
- Opravičite se za to.

- **BODITE PREVIDNI!!**

  Trgovina se lahko pritoži, da svojega dela ne opravljate dobro.

2. V koše za smeti morate namestiti vreče za smeti, vendar ne veste, kako to narediti.

- **KAJ LAHKO NAREDIMO?**

- Lahko vprašate sodelavca ali šefa, kako se to naredi.
- Zelo pomembno je, da za vsako stvar, ki je ne veste, vprašate sodelavca ali vodjo.

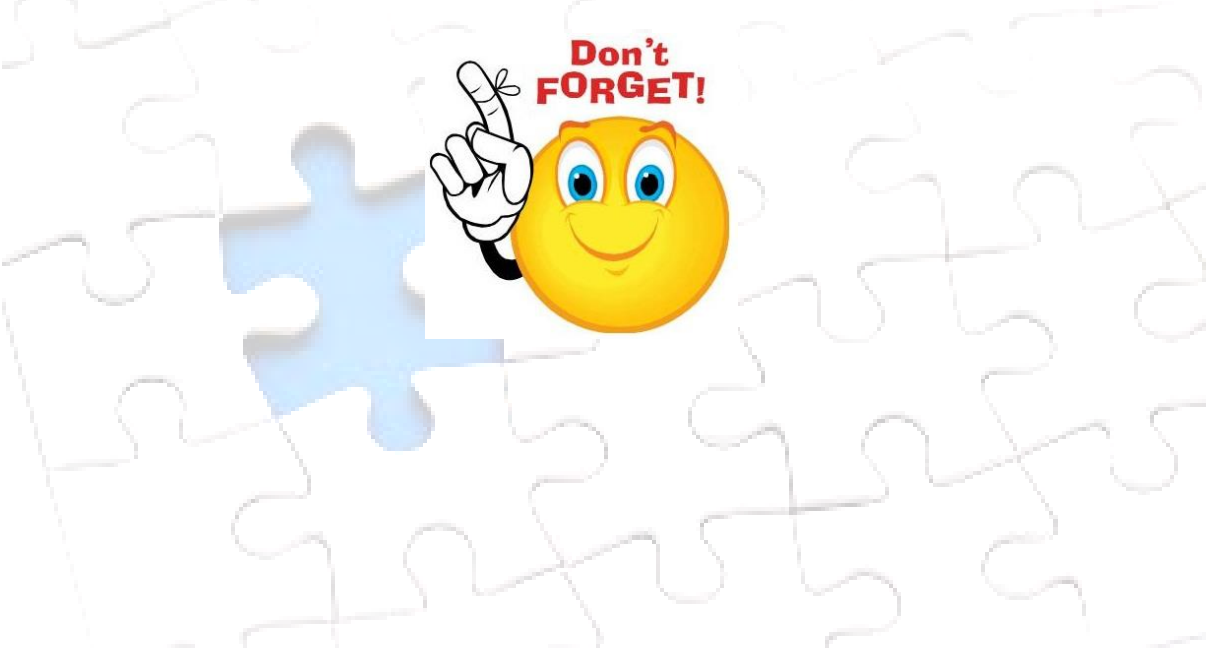
- **BODITE PREVIDNI!!**

- Če ne veste, kako opraviti nalogo in nikogar ne prosite za pomoč, nalogo lahko opravite slabo.

- Bolje je prositi za pomoč, kot po nepotrebnem narediti napako.

- **ČE RAVNATE PRAVILNO:**

- šef in sodelavci bodo zaupali vašim sposobnostim;
- z vašim delom bodo zadovoljni in tudi vi boste veseli;
- imeli boste dobro delovno ozračje;
- ste potrpežljivi, niste živčni;
- zavedate se svojih odgovornosti in napak;
- poskušate rešiti problem;
- ste pozorni, da se to ne bo ponovilo.



4.4.4. VIRTUALNA RESNIČNOST