ICI PARIS XL

Winkel-procedures 2025

WAAROM PROCEDURES?

In de huidige retail omgeving hebben we alle middelen nodig die ons kunnen helpen onze efficiency en productiviteit te verbeteren. Daarbij is er zoveel wat we met jullie moeten communiceren dat het belangrijk is al deze informatie te bundelen. Zo ontstonden onze winkelprocedures. Het is fijn voor iedereen dat we duidelijke afspraken, werkinstructies hebben. Procedures zorgen ervoor dat alle belangrijke informatie met jullie gedeeld wordt en dat de werkprocessen duidelijk zijn. Uniform, dus voor iedereen op dezelfde manier.

Bedoeling van procedures is zeker niet te controleren of te bestraffen. Het is gewoon fijn dat iedereen weet wat van hem/haar verwacht wordt. Als we iets op een bepaalde manier willen, is daar over nagedacht en is daar een reden voor. Door het volgen van de procedures draag je bij tot de efficiency, maar vooral…bescherm je ook jezelf.

In de procedures vindt je antwoorden op vragen die gerelateerd zijn aan commercie, kassa, administratie, goederenstroom, veiligheid, personeel, enz. Kortom, de procedures zijn een werkinstrument. Het is onze verantwoordelijkheid jullie de tools te geven om je werk te kunnen doen op een efficiënte, productieve en aangename manier. We hopen jullie middels onze procedures hierin te faciliteren.

De A4 met QR code die linkt naar deze winkelprocedures dient verplicht uit te hangen op het bureau.

Inhoudsopgave

1. Commercie ***11***

1.1 Klanten ***12***
1.1.1 Begroeting **12**
1.1.2 Klantvriendelijkheid **12**
1.1.3 Service **12**
1.1.3.1 Parfumeren 13
1.1.3.2 Retouche maquillage 13
1.1.3.3 Allergische reactie 13
1.1.3.4 Winkel Checklist 13
1.1.4 Ici Paris XL e-shop via website of app **14**
1.1.5 Kortingen **16**
1.1.6 Klachten **16**
1.1.6.1 Agressie 17
1.1.6.2 Discussie over de prijs 17
1.1.7 Gevonden waarde-identificatiepapieren **17**
1.1.8 Gebruik van het toilet **17**
1.1.9 Honden **18**
1.1.10 Pers en social media **18**
1.1.11 Xenox Music Box **19**

1.2 Indeling van de winkel ***19***
1.2.1 Opbouw van de schappen **19**
1.2.2 First in - first out (FIFO) en THT (ten minste houdbaar tot) beheer **20**
1.2.3 Presentaties in de winkel **20**
1.2.4 Prijzen **21**

1.3 Etalageplanning ***22***
1.3.1 Samenwerking met etalagist **22**
1.3.2 Samenwerking met leveranciers **22**
1.3.3 Affiches/POS lijst/Merchandising book **22**

1.4 Actie overzicht (Go WOW, Go BIG, enz …) ***23***

1.5 Turn it up ***25***

1.6 Teambuilding activiteiten ***26***

1.7 Animaties/Events ***27***
1.7.1 Aanvraag animaties dienst events en bestelling voor animaties **27**

1.8 Gifts, geschenken, testers en stalen ***28***
1.8.1 Gifts voor klanten **28**
1.8.2 Geschenken personeel **29**
1.8.3 Testers **30**
1.8.4 Overige bepalingen **33**
1.8.5 Sampling en koppeling stalen aan de Beauty Member Card **35**
1.8.6 Gebruik van de zwarte kast **37**

1.9 Sarawak/Etriac/ (externe) Ambassadors / Vertegenwoordigers *38*
1.9.1 Procedures assistentie **39**
1.9.2 (Externe) ambassadors **42**
1.9.3 Vertegenwoordigers **42**

1.10 Folders *42*

1.11 Onderhoud winkel / buiten *43*

1.12 Huisvuil/Afvalverwerking *44*

1.13 Openingsuren en nationaal nummer *46*

1.14 Zondagopeningen, braderijen en laatavondopeningen *46*

1.15 Customer Care *47*

1.16 Ontwikkelmogelijkheden/Opleidingen *48*

1.17 Gedragscode *51*

2. Administratie *52*

2.1 Indeling mappen *53*

2.2 Het verwerken van berichten *61*
2.2.1 Algemeen **61**
2.2.2 Soorten berichten **61**
- ✓ Watsonline/My Portal 62
- ✓ Watsontalent 62
- ✓ Chromebook 63

2.2.3 Publicatie van berichten **64**
2.2.4 Post **64**
2.2.4.1 Interne post 64
2.2.4.2 Externe post 65
2.2.4.3 Aangetekende post 65
2.2.4.4 Overige facturen 65

2.3 Watsinstore: inhoud en wachtwoorden *66*

2.4 Topdesk *67*

2.5 Getrouwheidskaart = IPXL Beauty Member Card en merken *68*
2.5.1 Gebruik IPXL Beauty Member Card **68**
2.5.2 Analyse van de IPXL Beauty Member Card **71**
2.5.3 Beauty Member Card toevoegen of koppelen **71**
2.5.4 IPXL Beauty Member Card personeel **71**
2.5.5 Getrouwheidskaart merken **71**

2.6 Schadegevallen *72*
2.6.1 Brand-/water-/stormschade **72**
2.6.2 Stroomuitval **72**
2.6.3 Transportschade **72**
2.6.4 Diefstal goederen **73**
2.6.5 Diefstal geld **73**
2.6.6 Inbraak **73**
2.6.7 Materiële schade **74**
2.6.8 Letselschade (aan derden) **74**
2.6.9 Aansprakelijkheid - Schade door derden **74**
2.6.10 Overval **75**
2.6.11 Vals geld **75**

2.7 Oplossing technische problemen *76*
2.7.1 Technische dienst en Beheer en onderhoud **76**
2.7.2 Elektrische toestellen (microgolfoven, koelkast,…) **77**
2.7.3 Bijbestellen flessen water **77**
2.7.4 Energy Checklist **77**
2.7.5 Verplichte documenten **77**

3. Kassa & geld *78*

Introductie *79*

3.1 Uitgangspunten kassahandelingen *80*

3.2 Kassa-opmaak *82*
3.2.1 Algemeen **82**
3.2.2 Kluisopmaak **83**
3.2.3 Bankstorting **83**
3.2.4 Waardetransport **84**
3.2.4.1 Zakken voor geldophaling 84
3.2.4.2 Bankstorting sealbags bestellen 85
3.2.4.3 Levering muntgeld 85
3.2.5 Bankstortingsdocument **86**
3.2.6 Omgaan met Brinks **87**
3.2.7 Wekelijkse kassa-envelop **88**
3.2.8 *Storing IT/kassa-bancontactproblemen/ Helpdesk (IT support)* **89**

3.3 Kassahandelingen *90*
3.3.1 Kassa aan- en afmelden **91**
3.3.2 Paswoord kassa wijzigen **91**
3.3.3 Autorisatiecodes in Retalix gebruiken **92**
3.3.4 Kassa in de trainingsstand zetten **93**
3.3.5 Artikelen scannen en aanslaan **93**
3.3.6 Betaling klant verwerken **93**
3.3.6.1 Betalen met contant geld/Klarna 93
3.3.6.2 Betalen met Bancontact 94
3.3.6.3 Betalen met kredietkaarten 95
3.3.6.4 Pluxee kaart en -cheques, Edenred kaart en -cheques en Award-cheques 96
3.3.6.5 Gift cards 97
3.3.6.6 Verkoop op rekening 99
3.3.6.7 E-receipt/elektronisch kassaticket 99
3.3.7 Kortingen **99**
3.3.7.1 Gegroepeerde aankopen 99
3.3.7.2 Uitzonderlijke kortingen nationaal: personeel, ambassade 100
3.3.7.3 Uitzonderlijke kortingen lokaal 103
3.3.7.4 B2B /E vouchers 104
3.3.8 Terugvordering van de btw (21 %) **105**
3.3.8.1 Algemeen 105
3.3.8.2 Global Blue / Export 106
3.3.8.3 Overzicht 107
3.3.9 Betalen met waardebonnen **107**
3.3.10 Betalen met een "cadeaukaart/shoppingkaart of (shopping)stadsbonnen **109**
3.3.11 Betalen met overige waardebonnen **110**
3.3.12 Kopiebon afdrukken **110**
3.3.13 Retours **110**
3.3.14 Vals geld controleren **112**
3.3.15 Bankbiljetten in cashboxen afstorten **113**
3.3.16 Fooien van klanten verwerken **114**
3.3.17 Gevonden geld verwerken **114**

3.3.18 Kassacorrecties **114**
3.3.18.1 Ontvangen bedrag betaling corrigeren 115
3.3.18.2 Correctie regel 115
3.3.18.3 Annulatie kassabon 115
3.3.18.4 Verkeerde prijs op kassabon corrigeren 115
3.3.18.5 Functie diverse waardebon gebruiken 116
3.3.18.6 Lade openen 116
3.3.18.7 Wachtbonnen en correcties 117
3.3.19 Kassa-uitgaven **117**
3.3.20 Klantenfacturen **118**
3.3.20.1 Genereren facturen online 118
3.3.20.2 Genereren facturen in de winkel 119
3.3.21 Store to door (S2D) **119**
3.3.22 Click&Collect **120**

3.4. Retalix back-office handelingen ***121***
3.4.1 User accounts **121**
3.4.2 Opstarten back office systeem **121**
3.4.3 Wijzigen Medewerkergegevens **121**
3.4.4 Resetten paswoord kassa **121**
3.4.5 Wijzigen paswoord back-office **122**
3.4.6 Overzicht productiviteit per uur **122**
3.4.7 Wekelijks Resultaten rapport **122**
3.4.8 Rapportages uitprinten **123**
3.4.9 Controle Kassabonnen Rapport **123**
3.4.10 Elektronisch Journaal **124**
3.4.11 Kasverschilverzamelstaat invullen en verwerken **124**

3.5 Omzetcijfer van de dag ***125***

3.6 Consulteren en analyse van cijfers ***125***

4. Goederen *128*

4.1 Ontvangen / Verzenden goederen via de centrale *129*
4.1.1 De bakken **129**
4.1.1.1 Leveringen en retouren 129
4.1.1.2 Verwerking en controle 131
4.1.1.3 Wat te doen bij fouten in de bakken? 132
4.1.2 Commande Spéciale **132**
4.1.2.1 Wat? 132
4.1.3 Promoties **133**
4.1.4 Transfers **133**
4.1.4.1 Hoe? 133
4.1.4.2 Administratie voor de verzending 134
4.1.4.3 Administratie voor de ontvangst 135
4.1.4.4 Rechtstreekse transfer 135
4.1.5 Retours **136**
4.1.5.1 Oude testers 136
4.1.5.2 DC retours - TVR 136
4.1.5.3 Behandeling van defecte producten 137
4.1.5.4 Retours van goederen via HHT 137
4.1.5.5 Retourredenen 138
4.1.6 Mutaties en correcties van de voorraad **139**
4.1.6.1 Type voorraadmutaties 139
4.1.6.2 Tussentelling, prijscontrole en prijswijzigingen 143
4.1.6.3 Mancometing 144
4.1.6.4 Bronnen Thierry Mugler 144

4.2 Directe leveringen *145*
4.2.1 Ontvangst van directe leveringen **145**
4.2.2 Controle **145**

4.3 Testers / Stalen / Fournituren *146*
4.3.1 Testers en stalen **146**
4.3.1.1 Beheer testers 146
4.3.1.2 Beheer van de stalen 147
4.3.2 Testers en stalen via directe levering **147**
4.3.3 Fournituren (= onkostenartikelen) **147**

4.4 Verkoopsanalyse *147*
4.4.1 Opzoeken product **148**

4.5 Inventaris en magazijnopslag *148*

4.6 Totale panne van de handterminal *148*

5. Veiligheid *149*

5.1 Voorkomen van ongevallen in de winkel **150**

5.2 Agressie **150**
5.2.1 Externe agressie **150**
5.2.1.1 Preventie 150
5.2.1.2 Optreden 151
5.2.2 Geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, klokkenluidersregeling **151**

5.3 Overval **153**
5.3.1 Preventie **153**
5.3.2 Tijdens een overval **154**
5.3.3 Na de overval **154**
5.3.4 Knop Hold-up **155**

5.4 Diefstal **155**
5.4.1 De klant **155**
5.4.1.1 Preventie 155
5.4.1.2 Aanhouding aan de poortjes 156
5.4.1.3 Namaakgoederen 157
5.4.2 Leverancier/ Vertegenwoordiger/ Assistentie **157**
5.4.2.1 Preventie 157
5.4.2.2 Optreden bij diefstal 157
5.4.3 Personeel **157**
5.4.3.1 Persoonlijke aankopen 157
5.4.3.2 Producten eigen medewerkers tekenen 158
5.4.3.3 Uitgangscontrole 158
5.4.3.4 Personeelskastjes 159
5.4.3.5 Kast-, tas- en zakcontrole 160

5.5 Bommelding **160**
5.5.1 Preventie **160**
5.5.2 Optreden **160**

5.6 Brand en nood **161**
5.6.1 Preventie **161**
5.6.2 Optreden bij brand + rook- of gasontwikkeling **161**
5.6.2.1 Melding 161
5.6.2.2 Bestrijding 161
5.6.2.3 Evacuatie 162
5.6.3 Optreden bij nood **162**
5.6.4 Roken **162**
5.6.4.1 Door het personeel 162
5.6.4.2 Door klanten 162
5.6.5 Brandblussers **163**

5.7 Elektriciteitspanne **163**

5.8 Afspraken met buurtagent/politie/security **163**

5.9 Bezoek externen **163**
5.9.1 Bezoekersboek registratie **164**
5.9.2 Wet op de privacy - GDPR **165**

5.10 Security eindejaar **166**

5.11 Openen/afsluiten winkel **167**
5.11.1 Opening **167**
5.11.2 Sluiting **167**
5.11.3 Alarmcode **167**
5.11.4 Alarmmelding **168**
5.11.4.1 Vals alarm 168
5.11.4.2 Reële inbraak 169
5.11.4.3 Afhandeling na reële inbraak 169
5.11 4.4 Vergoeding voor de prestatie buiten de werkuren 170

5.12 Geld **170**
5.12.1 Afromen naar de cashbox **170**
5.12.2 Gebruik van de kluis **170**
5.12.3 Inhoud van de kluis **171**
5.12.4 Geldophaling **172**

5.13 Anti-diefstalpoortjes **172**
5.13.1 Beveiligen **172**
5.13.2 Desactiveren **172**
5.13.3 Werking **173**
5.13.4 Wat als de alarmpoortjes overgaan? **173**

5.14 Sleutelprocedures ***173***
5.14.1 Sleutels van de kluis **174**
5.14.2 Sleutels van de winkel **174**
5.14.3 Sleutels van de personeelskastjes **174**
5.14.4 Sleutels van de kassa's en cashboxen **174**
5.14.5 Overdracht sleutels bij verandering verantwoordelijke **174**
5.14.6 Badges en tussendeuren **175**
5.14.7 Sleutel van de testerruimte **175**

5.15 Camera's ***175***

1.Commercie

1.1 Klanten

1.1.1 Begroeting

Het is heel belangrijk dat de klant zich welkom en "gezien" voelt. Dit kan simpelweg door:

- bij het binnenkomen elke klant te begroeten;
- de klant toe te knikken, indien je in de winkel bezig bent met een andere klant.

De begroeting is de start van je verkoop en werkt ook preventief naar diefstal toe.
Door de begroeting voelt de klant zich belangrijk!

1.1.2 Klantvriendelijkheid

Heel belangrijk naar klanten toe is BTW:

- **B**eeld -> je houding; hoe ziet de klant jou vb. open houding, geen gekruiste armen, niet leunend op een kassa, mooi opgemaakt, verzorgde kleding, smile, gordeltas=make-up belt (voor de make-up artist zeker wenselijk), professionele uitstraling voor retouche make-up, personeelsbadge dragen, enz… Badges dien je te bestellen via je DM en je dient maandelijks het dynamisch formulier "Badge" in te vullen en te verzenden. Voor studenten zijn badges in IPXL roze beschikbaar. Ook deze bestel je via je DM.
- **T**oon -> de manier waarop je iets zegt.
- **W**oord -> de woorden die je kiest om iets te zeggen.

Vb. Spreek een klant altijd aan met U, gebruik geen dialecten, stel open vragen…

1.1.3 Service

Service creëert een bindkracht waarmee wij ons kunnen onderscheiden van de concurrent. Service begint al bij de begroeting!
Er bestaat geen "neen" t.o.v. de klant. Probeer altijd een oplossing aan te bieden zoals: een andere winkel contacteren, een bestelling plaatsen, S2D,…Het zijn de kleine dingen die bijblijven!

Elke bezoeker is belangrijk. Dat laten we meteen al merken bij binnenkomst, door de klant vriendelijk te begroeten, maar ook door de kennis en expertise die we aan de dag leggen, door ons uitgebreid assortiment, door de klant te vragen of wij hem/haar nog kunnen parfumeren, en natuurlijk door onze unieke sampleservice.
Bij IPXL doen we er alles aan om jou te laten shinen! Dat al onze bezoekers verrast en met een glimlach weer naar buiten gaan, daar gaan we voor!

Het voorstellen van een klantenkaart en het promoten van de app blijft een belangrijk onderdeel van het bieden van service. Leg aan elke bezoeker de voordelen uit die de BMC en de app de klant bieden.

Elk filiaal heeft ook een filiaal GSM ter beschikking. De verantwoordelijke van de dag draagt deze bij zich. Hiermee kunnen wij de klant nog beter van dienst zijn. Richtlijnen hieromtrent staan op Watsinstore-Formulieren-Algemeen/Divers -'Filiaal GSM info' en 'Filiaal GSM apps playstore'

1.1.3.1 Parfumeren

Vraag na betaling aan de klant of hij/zij geparfumeerd wil worden met eventueel een nieuwigheid die je aan de kassa plaatst.
Op deze manier geef je de klant een extra service en investeer je tevens in een eventuele volgende aankoop.

1.1.3.2 Retouche maquillage

Indien mogelijk, stel de klant een retouche make-up voor

1.1.3.3 Allergische reactie

Zie procedure Cosmétovigilance (Watsinstore– Formulieren – Algemeen – Procedure Cosmétovigilance) + maak een melding via Topdesk – Schade administratie - Letselschade
Beschikbaar op Watsinstore :

- Cosmetovigilance formulier om in te vullen met de klant (Watsinstore – Formulieren – Agemeen-Divers)
- Het formulier dynamisch in te vullen en versturen (Watsinstore – Formulieren – Dynamische formulieren

1.1.3.4 Winkel Checklist

Service is niet alleen de klant advies geven, retoucheren, samplen, parfumeren en hem/haar vriendelijk te woord staan. Neen, het is ook ervoor zorgen dat onze klant zich welkom voelt en kan winkelen in een omgeving die net is. Een winkel waar de rekken mooi gevuld zijn, waar promoties en prijzen duidelijk geafficheerd zijn, waar altijd wel iets leuks te doen is qua animaties, waar ons personeel netjes en professioneel voor de dag komt, waar bepaalde regels en procedures gelden,... Om jullie te helpen ervoor te zorgen dat wij onze klant dát alles kunnen bieden, is de Winkel Checklist ontwikkeld. Deze checklist vinden jullie op Watsinstore - Formulieren – Rubriek District (ook de toelichting bij de winkelchecklist is daar te vinden).

De winkel Checklist is een uitstekend hulpmiddel en omvat 5 verantwoordelijkheidsgebieden:

1) Winkel voorkomen
2) Commercie
3) Administratie
4) Cash & Veiligheid
5) Personeel
6) Cijfers

Het is de bedoeling dat deze checklist min. 1 x / maand wordt overlopen en er actie wordt ondernomen op zaken die mogelijks niet in orde zijn. De checklist dient bewaard te worden in map 7. Ook de DM zal met regelmaat deze checklist doorlopen in jouw winkel.

1.1.4 Ici Paris XL e-shop via website of app

Sinds enkele jaren kunnen klanten niet alleen in de winkels van Ici Paris XL hun producten kopen, maar ook op het internet, via de e-shop (www.iciparisxl.be of www.iciparisxl.lu).
Daarbij hebben ze de mogelijkheid om hun producten thuis te laten leveren, maar dit kan ook in de winkel, in een ophaalpunt of via Click&Collect. In dat laatste geval zetten we de artikelen klaar in de winkel en kunnen deze binnen het uur na bestelling door de klant worden opgehaald.
Klanten kunnen ook via de IPXL app een bestelling plaatsen

De (online) bestelde artikelen worden niet gereserveerd uit de voorraad die in de parfumerie aanwezig is (tenzij de levermethode Click&Collect is). De door de klant online bestelde artikelen worden verzameld in het DC Vilvoorde en bij de klant thuis of in de parfumerie geleverd door Taxipost (= transporteur)/Bpost

Voor online bestellingen (niet geleverd in winkel) onder de 25 euro worden verzendkosten aangerekend. Deze verzendkosten bedragen 2.99 euro. Bij het plaatsen van een online bestelling onder de 25 euro zal duidelijk worden aangegeven dat er verzendkosten van toepassing zijn. Er worden GEEN verzendkosten berekend voor een Click & Collect en S2D order. Ook worden er geen verzendkosten gerekend bij een online order met levering in de winkel.

Wanneer een klant de gehele online order retourneert in de winkel dan heeft de klant recht op vergoeding van de betaalde verzendkosten. Helaas kunnen we dit vanwege technische redenen niet op de kassa verwerken. Om de klant de vergoeding van de verzendkosten te geven kun je de klant doorverwijzen naar Customer Care of bel zelf vanuit de winkel met Customer Care om dit voor de klant te regelen. Customer Care zorgt ervoor dat de verzendkosten aan de klant worden terugbetaald. Je kunt alle informatie omtrent verzendkosten teruglezen in de Q&A dewelke jullie terugvinden op Watsinstore-Formulieren-Algemeen Divers - Q&A Verzendkosten online bestellingen < €25

De afhaalbevestigingen (zie Watsinstore – Formulieren – Algemeen-Divers) van e-shop (online), S2D en C&C orders moeten in map 6 bewaard worden. Een 2de exemplaar hiervan dient te worden meegegeven aan de klant bij het ophalen van de goederen.

Wanneer de transporteur een pakje komt aanbieden, dient er wel afgetekend te worden voor ontvangst. Vervolgens dient het pakje bewaard te worden tot wanneer de klant het komt afhalen

Het in ontvangst nemen van de pakjes dient bij voorkeur te gebeuren door de winkelverantwoordelijke, maar mag ook door verkoopsters mits ze meteen overhandigd worden aan de winkelverantwoordelijke. Dit om rondslingerende pakjes in de winkel te vermijden.

Vervolgens dienen de pakjes bewaard te worden op een daarvoor voorziene en beveiligde plaats indien mogelijk (= bv. in zwarte kast of afgesloten testerruimte)

Wanneer de klant zijn/haar pakje komt afhalen, dan moet hij/zij zich identificeren. De winkelverantwoordelijke/verkoopster mag de klant vragen om zich te identificeren als rechtmatige ontvanger.

- De klant dient een bewijs van de online bestelling bij te hebben en moet deze kunnen voorleggen (hetzij geprint, hetzij op de i-phone tonen). Dit is een e-mail met de bevestiging van de online bestelling.
- De overhandiging van het pakje dient te gebeuren door IPXL personeel
- Bij de overhandiging van het pakje, dient het pakje (in overleg met de klant) geopend te worden in bijzijn van de klant. In het pakje is er een aflevernota bijgevoegd; Dit dient door zowel de klant als door de persoon die het pakje overhandigd aan de klant te worden afgetekend en te worden bewaard.
- Ook bij een online klant dient er service geboden te worden en dient er verteld te worden over de nieuwigheden. Een gepersonaliseerd staal meegeven is ook zeker wenselijk. Dat de klant in de winkel is moet gezien worden als een opportuniteit tot eventueel een extra aankoop.
- Op het pakje is er een shipping label geplakt met het adres van de parfumerie (zie voorbeeld). Op dit label staat er ook een nummer naast “ICI PARIS XL”, bestaande uit 7 cijfers (bv. 00026502). Dit is het Order- of bestelnummer. Aan de hand van dit nummer is het dus mogelijk om te zien voor welke klant het pakje bestemd is, zonder daarvoor het pakje te openen. De klant moet een e-mail bij zich hebben waarop dit Order- of bestelnummer staat of dit kunnen tonen op zijn i-phone.

Het document met het bestelnummer óf het bewijs via i-phone is namelijk het enige geldige betalingsbewijs.

► Indien er een probleem is met bijvoorbeeld de levering van het pakje, dan kan de winkel steeds contact opnemen met Customer Care



Producten aangekocht in de e-shop moeten geruild worden tegen geld. Dit is wettelijk verplicht. Probeer dit wel eerst via een giftcard op te lossen (commercieel). Indien dit niet lukt, mag het geld teruggegeven worden.

Indien de klant zijn/haar product niet heeft ontvangen, dient hij/zij in eerste instantie contact op te nemen met Customer Care. Indien de klant echt meteen (dadelijk) in de winkel wil ruilen of zijn geld terugeist (al dan niet met fysiek artikel dat hij/zij retour brengt), of de klant is na 3 maanden het pakje nog steeds niet komen ophalen, werk dan volgens de procedure "Retouren/Klachten/Issues E-shop/S2D/C&C" (zie Watsinstore-formulieren - rubriek retalix)

1.1.5 Kortingen

Zie procedures hoofdstuk 3.3.7.

1.1.6 Klachten

Net zoals bij de aankoop spelen bij klachten niet alleen de rationele aspecten een rol, maar ook bepaalde gevoelens. We moeten onze klant te vriend houden! Om dit te bereiken zijn de volgende punten van groot belang:

- Neem elke klacht serieus.
- De klant heeft (bijna) altijd gelijk.

Indien de klacht niet opgelost raakt, roep je in eerste instantie je verantwoordelijke erbij. Kan die ook geen hulp bieden, kun je de klant doorverwijzen naar customer care of hulp inroepen van je DM.
Geef echter nooit het telefoonnummer van je DM of een rechtstreeks nummer van de centrale aan een klant maar altijd het nummer van customer care (BEL:023/420536)

Voor klachten van klanten m.b.t. ongewenste effecten bij/na gebruik van cosmeticaprodukten verwijzen wij naar de Cosmetovigilance procedure (zie Watsinstore – formulieren - Algemeen – Procedure Cosmétovigilance).

Omdat een cosmetovigilance klacht in aanwezigheid van de klant ingevuld moet worden, vinden jullie betreffend formulier terug in Watsinstore – formulieren – Algemeen/Divers.
Je kan dit formulier printen en vervolgens gebruiken voor het invullen, samen met de klant. Vervolgens vul je het daarvoor bestemde dynamisch formulier in (zie onder formulieren – Dynamische formulieren) en verstuur je het digitaal.
Je maakt van letstelschade ook steeds een melding via Topdesk – Schade administratie - Letstelschade

Ps: Het is verplicht de ingrediëntenlijst van Only You en BE te bewaren in de winkel zelf (bv. in een lade) zodat IPXL boetes kan vermijden bij een eventuele controle. Deze ingrediëntenlijsten zijn beschikbaar op Watsinstore.

1.1.6.1 Agressie

(Zie ook procedures veiligheid)

- Steeds rustig blijven.
- Tracht de klant tot rust te brengen door te luisteren en begrip te tonen.
- Haal de verantwoordelijke erbij en leg in het bijzijn van de klant het probleem uit (zo toon je dat je geluisterd hebt).
- Geef indien mogelijk een oplossing of een uitleg.
- Neem in elk geval de klant terzijde (geen discussies uitvechten aan de kassa).

Als de klant agressief blijft, maak hem dan vriendelijk duidelijk dat jullie er op deze manier geen van beiden uitkomen en overhandig hem het nummer van customer care (TEL:023/420536)

Altijd het formulier invullen van op Watsinstore– formulieren – Dynamische formulieren– Register van feiten gepleegd door derden

1.1.6.2 Discussie over de prijs

Indien er een discussie is over de prijs, tracht je de klant vriendelijk duidelijk te maken dat het om een ander artikel gaat (vb. verwisseling van 50ml en 100ml).
Indien hij/zij moeilijk blijft doen, kan je, na overleg met de verantwoordelijke, en eventueel je DM, het artikel meegeven aan de foute prijs (via prijswijziging in de kassa).

1.1.7 Gevonden waarde-identificatiepapieren

Gevonden waarde-identificatiepapieren worden afgegeven aan de verantwoordelijke. Hij/zij bewaart deze op een afgesproken plaats, achter slot en grendel tot de klant deze eventueel komt afhalen. Indien het gaat om identiteitskaarten, rijbewijzen, portefeuilles, enz. geef je deze af bij de politie. Op die manier komen ze bij de persoon in kwestie terecht.
Indien een klant ontdekt dat zijn/haar portefeuille gestolen is en hij/zij dit komt melden, laat je de klant zo vlug mogelijk bellen naar CARD STOP (070/344.344) om de betaalkaarten te blokkeren en adviseer je de klant om daarna aangifte te doen bij de politie.

1.1.8 Gebruik van het toilet

Wij zijn niet verplicht klanten naar het toilet te laten gaan.
Uitgezonderd personen met de ziekte van Crohn. Zij hebben steeds een pasje bij.
In bepaalde gevallen beoordeel je zelf de situatie vb. zwangere vrouwen, kleine kinderen. Zorg wel steeds voor begeleiding (heb je hiervoor voldoende bezetting?) Laat ze ook steeds het bezoekersboek invullen!

Stel echter altijd eerst een alternatieve oplossing voor (vb. cafés zijn verplicht mensen naar het toilet te laten gaan)

1.1.9 Honden

In principe zijn honden toegelaten. Kleinere hondjes vormen vaak ook geen probleem. Er zijn echter ook klanten die schrik hebben van honden. Als er iemand binnenkomt met een grote hond, kan je hem altijd vriendelijk verzoeken om de hond buiten te laten wachten met de vriendelijke uitleg dat er misschien mensen zijn die schrik hebben van honden.

1.1.10 Pers en social media

Journalisten

Alleen de bevoegde Public Relations manager mag verklaringen afleggen ten overstaan van of voor een vertegenwoordiger van kranten, radio, televisie of andere media die artikels schrijven over een onderwerp dat betrekking heeft op de onderneming.
Indien je door één of ander medium wordt benaderd, dan leg je geen verklaringen af! Je noteert alleen de contactgegevens, naam en telefoonnummer en je zegt dat je contact zal opnemen met de PR-verantwoordelijke. Vervolgens neem je contact op met de District Manager die op zijn / haar beurt de PR verantwoordelijke zal informeren en de gegevens zal doorspelen.
► Geef in geen enkel geval namen door van mensen met wie ze contact zouden kunnen opnemen!

Richtlijnen Social Media

Er zijn GEEN restricties (beperkingen) over het plaatsen van ICI PARIS XL gerelateerde content (inhoud), met uitzondering van het delen van de 21% korting tijdens onze F&F periodes!

Met deze content bedoelen we voornamelijk het volgende: Leuke momenten in de parfumerie/centrale. Bijvoorbeeld een event in de parfumerie, een workshop, een flash make-up, opening/refit, of misschien zelfs productfoto's.

Mochten jullie graag promoties delen gelieve dan steeds rekening te houden met de juiste informatie, maar dat spreekt uiteraard voor zich. Ook vragen wij om bij een post rond ICI PARIS XL de volgende hashtags te gebruiken, #iciparisxlsquad_be en #iciparisxl-be en eventueel een tag @iciparisxlbe toe te voegen aan jullie foto. Dit is uiteraard volledig vrijblijvend! Er wordt niemand verplicht om te posten over IPXL.

Instagram

De naam van het instagram account voor de winkel is verplicht:
iciparisxl_stad+straatnaam bv. *iciparisxl_mechelenbruul*

Dit is heel belangrijk voor de uniformiteit. Ook willen we jullie wat tips en tricks meegeven om jullie instagramaccount nog mooier en nog meer "likable" te maken. Daarvoor werd het Social Media Playbook ontwikkeld. Dit vinden jullie terug op Watsinstore onder : Formulieren / Marketing / Playbook Instagram.

Bij vragen over instagram, raadpleeg eerst het Playbook Instagram. Vindt je daar niet het antwoord, kan je te rade gaan bij de digital ambassador van jouw team of kan je contact opnemen met onze social media specialist.

Tik Tok

Bij vragen over Tik Tok, raadpleeg eerst het Playbook Tik Tok: Watsinstore - Formulieren / Marketing / Playbook Tik Tok. Vindt je daar niet het antwoord, kan je te rade gaan bij de digital ambassador van jouw team of kan je contact opnemen met onze social media specialist. Graag verwijzen we ook nog naar het draaiboek "Trending on Tik Tok" beschikbaar op Watsinstore (Formulieren-POS-Draaiboek - plan de travail Trending On TikTok).

1.1.11 Xenox Music Box

Op Watsinstore – Formulieren - Algemeen-Divers vinden jullie onderstaande documenten:

• Xenox Music Informatie: hiermee hopen dat we jullie meer inzicht te kunnen geven in wat de Xenox music box precies is.

• Xenox Music Support: hierin vindt je informatie over de geboden support vanuit Xenox.

1.2 Indeling van de winkel

1.2.1 Opbouw van de schappen

De indeling van de winkel wordt vanuit de centrale bepaald. Respecteer de commerciële akkoorden die gemaakt zijn met de leveranciers. Elke winkel heeft een Merchandising – POS Book en past de richtlijnen ook toe. Aanpassingen alsook plankenakkoorden worden middels het weekbericht gecommuniceerd en dienen bewaard te worden in map 7. Schappenplannen vindt je tevens op Watsinstore onder rapportages

Enkele basisprincipes bij schappenplannen:

1. schappenplannen mogen NIET met de leverancier gedeeld worden
2. Elk plan moet aangehouden worden in jullie filiaal, eenzijdige wijzigingen zijn niet toegestaan.
3. Nieuwe merken/artikelen worden automatisch afgestuurd naar jullie filiaal.
4. Merken die niet (meer) op het schappenplan staan:
    a. Indien dit de bedoeling is, zal hiervoor automatisch een retour ingezet worden via RPM.
    b. Indien dit niet de bedoeling is: of je hebt andere vragen/opmerkingen over schappenplannen, vragen we jullie hiervan melding te maken via Topdesk.

De exclusiviteiten van Ici Paris XL geven ons een sterke positie t.o.v. de concurrentie. Het opwaarderen van deze producten is zeer belangrijk en dus krijgen ze steeds een gunstige plaats. Indien hierover vragen zijn, gelieve dan contact op te nemen met de DM.

1.2.2. First in- first out (FIFO) en THT (tenminste houdbaar tot) beheer

FIFO: Dit betekent concreet dat je de producten die je ontvangt steeds achter de producten plaatst die al in de winkel staan. Op die manier vermijd je het "vervallen" van bepaalde producten. Dit is ook belangrijk voor nieuwe verpakkingen: verkoop eerst de oude verpakkingen en begin dan aan de nieuwe.
Deze regel geldt eveneens voor de testers! Gebruik ook hier eerst diegene die eerst zijn binnengekomen.

Indien een tester in gebruik wordt genomen, moet dit eerst gemeld worden aan de verantwoordelijke van de dag. Die geeft de tester dan in onder "eigen gebruik" (code 14) en op deze manier gebeurt de reassort automatisch. Gezien we de testers van de geuren bij ontvangst ook inboeken in magazijnopslag, moeten deze ook weer uit magazijnopslag gehaald worden bij ingebruikname. Schrijf op elke tester (zowel geuren als skincare) de datum op het beveiligingsetiket vooraleer je deze in de rayon plaatst.

Slechts een aantal artikelen hebben een THT datum. Deze moeten verwerkt worden middels het wekelijks THT – beheer

<u>Werkwijze:</u>
Zie Watsinstore – Formulieren – HHT – THT beheer
In je HHT signaleringsscherm wordt het wekelijks THT beheer ook vermeld.
Vervallen artikelen stuur je retour onder code 4.

<u>Let op:</u>
de datum op de verpakking van de IPXL accessoires, staat gelijk aan het nummer op het fabricage Lot (maand en jaar) en niet aan een vervaldatum. De accessoires hebben geen vervaldatum en onze klanten kunnen ze dus zonder risico blijven gebruiken.

1.2.3 Presentaties in de winkel (visuele, commerciële merchandising)

Bekijk de winkel door de ogen van een klant!
Zoek de balans: maak het niet te overdadig maar toch interessant. Vermijd een rommelige indruk! Ga niet zelf knutselen en decoreren, volg ten allen tijde de POS lijst

De merken hebben geen toestemming om zonder akkoord van de commerciële dienst extra materialen te plaatsen in de winkel zoals bv.:
- Wobblers
- Displays
- Vloerstickers
- Stickers op de muren, spiegels of ramen.
- Tapijt
- Enz….

1.2.4 Prijzen

Al onze artikelen moeten voorzien zijn van een prijskaartje (werkwijze printen schapkaartjes: zie Watsinstore- formulieren - Retalix – Schapkaarten printen). Daarnaast dienen de doorgekregen prijsmutaties in HHT ook dagelijks doorgevoerd te worden.

De geschenksets worden door de winkels op een uniforme manier voorzien van een prijs namelijk door middel van zelfklevende prijsetiketten. Voor de drukke periodes worden deze voor jullie klaargezet op Watsinstore en is het een kwestie van het stickerpapier in de printer te steken en de etiketten af te drukken.

Voor de sets die niet voorgedrukt werden voor jullie, graag zelf een etiket aanmaken -> Watsinstore, formulieren, rubriek POS, Blanco template stickervel BEL
Makkelijker nog is het de sets te scannen en in HHT te kiezen voor het schapkaartje “ICI Paris XL Cadeau”

Voor wat het prijzen van de make-up meubels betreft:

- De leverancier mag zelf geen prijskaartjes of –stroken aanleveren, tenzij aangekondigd door de centrale. Zo zijn er voor bv. BE Creative Make Up, Tweezerman, Rituals, …. uitzonderingen. Jullie zorgen In 90 % van de gevallen dus altijd zelf voor de correcte prijsaanduiding
- Elk meubel moet voorzien zijn van prijzen
- Prijzen mogen enkel en alleen geafficheerd staan d.m.v. een dymo stickertje, dus niet met A5, A4 affiches, enz. (Dymo te bestellen via de fourniturenlijst alsook de inktrolletjes met zwarte opdruk en met witte opdruk)
- Op zwarte meubels gebruiken jullie de dymo tape met witte opdruk; voor witte meubels de dymo tape met zwarte opdruk.
- Prijzen dienen aangebracht te worden met dymo rechts onder elke referentie (dus rechts onder de f.d.t, rechts onder de lipstick, rechts onder de oogschaduw, enz.)

1.3 Etalageplanning: zie op de POS lijst (Point of Sales lijst)

1.3.1 Samenwerking met etalagist

In elke winkel dient een instore visual merchandising verantwoordelijke aangesteld te worden. Dit moet niet per definitie de winkelverantwoordelijke zijn. Deze instore visual merchandising verantwoordelijke volgt het merchandising book ten allen tijde op en is tevens verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de wekelijkse POS lijst, begeleidt het maken van etalages, stuurt een Topdesk melding bij het ontbreken van materialen, enz.

Laat de etalagist nooit vertrekken zonder dat je hebt afgetekend / afgestempeld voor ontvangst van het materiaal. Jij draagt namelijk de eindverantwoordelijkheid! Noteer eventuele opmerkingen altijd op het routeblad.

► DHL levert de POS materialen en neemt ook de oude materialen retour . Deze dien je dan wel te verpakken in een kartonnen doos. Let op: enkel POS materialen van animaties mogen worden meegegeven: etalagedoeken, productzuilen, toonbankbekledingen, magnetische logo's, A4's, A6's, promo units, … Displays van merken, forex platen of -letters, fonteinen en dergelijke mogen NIET meegegeven worden
► Bij problemen met de digitale etalageschermen, graag een TOPdesk cal indienen
► Controleer ook of de prijzen in de etalage aanwezig zijn. Het is namelijk wettelijk verplicht om bij elk artikel in de etalage een prijs te plaatsen!

1.3.2 Samenwerking met leveranciers

We plannen geen etalages meer in in samenspraak met de firma's . De acties en thema's worden automatisch gepland door de centrale en de etalagist heeft hiervoor het nodige materiaal.

1.3.3 Affiches / POS lijst / merchandising book

Het is verboden om affiches van verenigingen op te hangen, tenzij deze behoren tot het shoppingcentrum of tot een organisatie van de stad (vb. zondagopening, animatie in het shoppingcentrum,...).
Uitzonderingen worden enkel toegestaan mits toestemming (via mail) van je DM.

Op de POS lijst, die je wekelijks ontvangt samen met het weekbericht staan de promomaterialen die "nieuw" voor die betreffende week gebruikt moeten worden onder "NEW". Wat weggehaald moet worden daarbij staat "OUT".

Op de POS lijst is tevens een extra kolom toegevoegd met het recyclage-symbool. Indien dit symbool wordt toegevoegd, staat in kolom opmerkingen het volgende vermeldt: "later hergebruiken" of "recyclage door leverancier".

Voor materialen die gewoon weggegooid mogen worden na afloop van de actie staat het recyclage symbool er logischerwijze niet.

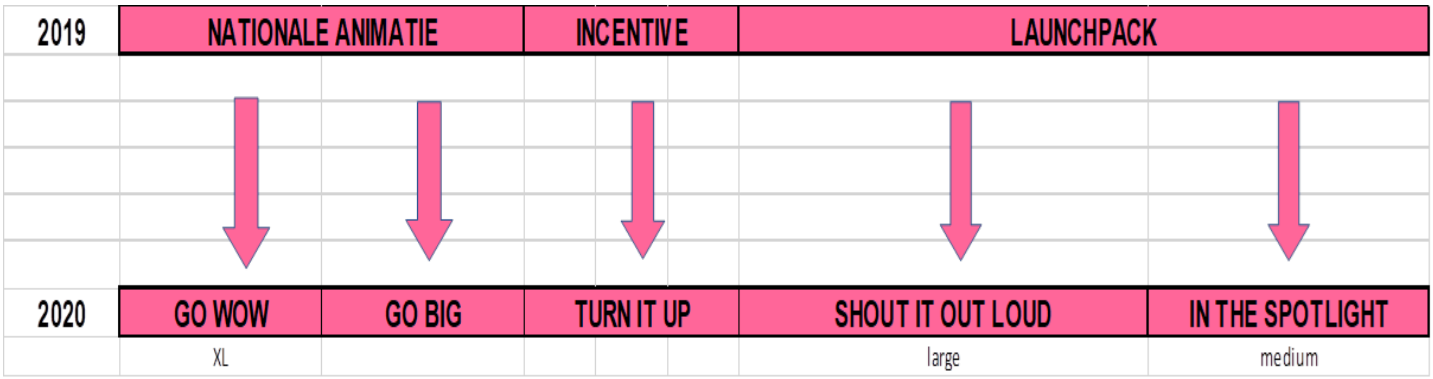
Het opvolgen van deze POS lijst is verplicht en valt onder de verantwoordelijkheid van de instore visual merchandising verantwoordelijke (gerante blijft eindverantwoordelijk). Indien er materiaal ontbreekt dient de instore visual merchandiser dit door te geven aan de gerante (co-gerante) die hiervoor een Topdesk melding aanmaakt.

Daarnaast hebben we de lijst “Permanente POS materialen” (zie Watsinstore - formulieren/Rubriek POS/Permanente POS materialen). Dit zijn materialen die permanent in de winkels aanwezig moeten zijn.
De new store concept winkels vormen hierop een uitzondering. Zij volgen de POS lijst NC en plaatsen GEEN permanente materialen. Voor hen is deze lijst dus niet van toepassing. Uitzondering hierop zijn de ingevulde vaste en tijdelijke kassa displays en beauty toppers uit de display planning.

Last but not least is het merchandising book (zie Watsinstore-Formulieren-Marketing) dé leidraad voor je winkelpresentaties, 100% gekend door de persoon die in jouw winkel de instore visual merchandising verzorgt . Het boek dient op een vast plaats te liggen.

De merken hebben geen toestemming om zonder akkoord van de commerciële dienst extra materialen te plaatsen in de winkel zoals bv.:
- Wobblers
- Displays
- Vloerstickers
- Stickers op de muren, spiegels of ramen.
- Tapijt
- Enz….

1.4 Acties overzicht (GO WOW, Go BIG, enz…)



De acties GO WOW en GO BIG worden georganiseerd in samenspraak met Category Management. Deze acties worden dus altijd bepaald en gecommuniceerd door de centrale.
Deze acties duren steeds 3 à 4 weken. Tijdens deze 3 weken wordt een target vooropgesteld per winkel dat wordt gekoppeld aan een geschenk. Indien het objectief wordt behaald, hebben alle medewerkers die gekozen hebben voor het behouden van de cadeaus, recht op dit geschenk, behalve:

- bij ziekte of tijdelijke uitval, langer dan 2 weken, heeft een medewerker geen recht op cadeaus (Uitzondering: vakantie). Men moet minimum 2 weken meegewerkt hebben aan een actie om recht te hebben op de geschenken ervan (ongeacht in welke winkel men heeft gewerkt).. In geval van zwangerschapsverlof of ouderschapsverlof vervalt dit recht ook.
- voor medewerkers die van winkel veranderen (transfert) tijdens de periode vaan een GO WOW, Go BIG of Turn t up actie blijf bovenstaande 2-weken regel van toepassing.
- Studenten hebben geen recht op geschenken
- medewerkers die werkzaam zijn in 2 winkels, mogen niet in beide winkels voor dezelfde actie 2 keer dezelfde geschenken ontvangen. Indien het target dus werd behaald in beide winkels, zal de medewerker slechts in 1 van de twee winkels geschenken krijgen.
- voor trimestriële acties van de merken (zoals bv. voor exclusieve merken als Sisley, Valmont, Kenzoki, …) geldt dat de medewerker minimum de helft van de actieperiode moet hebben meegewerkt om recht te hebben op een geschenk.

Opmerking:
- Bij twijfel of bij situaties die in bovenstaande tekst niet beschreven werden, dient u steeds de “Minimum 2 weken- regel” toe te passen .
- Bij twijfel over data of targets, gelieve u dan te richten tot de centrale.

Tijdens een zelfde periode lopen max 1 Go WOW en 1 Go BIG of 2 Go BIGS. Voor het thema gelieve steeds het draaiboek te bekijken.

► Indien je van een merk informatie ontvangt over een wedstrijd die niet officieel werd gecommuniceerd door de centrale, moet dit onmiddellijk worden gemeld aan de dienst CATMAN.
Het is tot slot verboden om deel te nemen aan acties die niet zijn gecommuniceerd en worden opgesteld door de merken buiten weten van de centrale om.

1.5 Turn it up

Daarnaast lopen er ook nog Turn it ups. Deze lopen gelijktijdig met de nationale acties. Deze wedstrijden worden bepaald en gecommuniceerd door de centrale. De bedoeling is tijdens deze periode de producten speciaal onder de aandacht te brengen zonder af te zien van de behoefte van de klant.

Ook voor de Turn it ups ontvangen de winkels een target. Deze targets zijn steeds collectief en worden niet gehouden op individuele basis. Er is steeds een geschenk gekoppeld aan deze targets. Bij twijfel over data of targets, gelieve u dan te richten tot de centrale.
Indien het objectief wordt behaald, hebben alle medewerkers die gekozen hebben voor het behouden van de cadeaus, recht op dit geschenk, behalve

- Bij ziekte of tijdelijke uitval, langer dan 2 weken, heeft een medewerker geen recht op cadeaus (Uitzondering: vakantie). Men moet minimum 2 weken meegewerkt hebben aan een actie om recht te hebben op de Gifts ervan. In geval van zwangerschapsverlof of ouderschapsverlof vervalt dit recht ook.
- Voor medewerkers die van winkel veranderen tijdens de periode van een GO WOW, Go BIG of Turn t up actie blijft bovenstaande 2-weken regel van toepassing.
- Medewerkers die werkzaam zijn in 2 winkels, mogen niet in beide winkels voor dezelfde actie 2 keer dezelfde geschenken ontvangen. Indien het target dus werd behaald in beide winkels, zal de medewerker slechts in 1 van de twee winkels geschenken krijgen.
- Studenten hebben geen recht op geschenken
- Voor trimestriële acties van de merken (zoals bv. voor exclusieve merken als Sisley, Valmont, Kenzoki, …) geldt dat de medewerker minimum de helft van de actieperiode moet hebben meegewerkt om recht te hebben op een geschenk.

Opmerking:

- Bij twijfel of bij situaties die in bovenstaande tekst niet beschreven werden, dient u steeds de “Minimum 2 weken- regel” toe te passen .
- Bij twijfel over data of targets, gelieve u dan te richten tot de centrale.

► Indien je van een merk informatie ontvangt over een wedstrijd die niet officieel werd gecommuniceerd door de centrale, moet dit onmiddellijk worden gemeld aan de dienst CATMAN. Het is tot slot verboden om deel te nemen aan acties die niet zijn gecommuniceerd en worden opgesteld door de merken buiten weten van de centrale om.

1.6 Teambuilding-activiteiten

Teambuilding-activiteiten worden gelinkt aan het behalen van skincare en GOBE-targets. De targets worden driemaandelijks aangepast. Indien het target behaald of overschreden wordt, krijgen de medewerkers een bepaald bedrag in een spaarpot. Dit budget wordt beheerd door de centrale. Indien men het target overschrijdt, krijgt men volgens volgende verdeling geld voor de teambuilding-activiteiten:

Per trimester per persoon:

Skincare target	15 €
Skincare target +5%	30 €
Skincare target +10%	45 €
GOB + E target	15 €
GOB + E target + 20%	30 €
Skincare + GOB + E target	100 €

Naast de skincare en GOBE targets, is er ook een December Omzet target waarmee je een bedrag kan scoren voor de Spaarpot.

Dit begint vanaf periode 10 (oktober) en wordt afgesloten op het einde van periode 9 (september) van het volgende jaar. Dit bedrag kan opgenomen worden van begin oktober tot eind juli van het volgende jaar.
Het al dan niet behalen van targets (per kwartaal) bepaalt hoe groot je spaarpot is. Het gerealiseerde bedrag per persoon wordt vermenigvuldigt met het aantal personen in dienst eind september. De resultaten vindt je steeds op het uitgave spaarpot document.
De poetsvrouw/man onder contract bij Ici Paris XL kan/mag ook mee op teambuilding maar het teambudget blijft wel hetzelfde

De spaarpot is een leuke win-win situatie. Hij spoort jullie aan om te gaan voor onze eigen merken, onze exclusiviteiten en verzorging die heel erg belangrijk zijn voor onze klantenbinding. En in ruil daarvoor hebben jullie dan een potje waarmee jullie samen als team iets leuks kunnen doen.
Jullie zijn eigenlijk als team een kleine familie en als familie is het belangrijk om samen leuke dingen te ondernemen. Zoek dan ook een activiteit waaraan liefst iedereen kan deelnemen.

Rapportering over de spaarpot: zie iManage - Rapporten

Procedure:

1. Aanvraag via mail aan DM (met het bedrag, aantal personen, activiteit)
2. Goedkeuring via mail van DM
3. TWEE activiteiten MAXIMUM (OP is OP) De bedoeling is echt dat de pot in max 2 x opgebruikt is, dus niet achteraf de restjes nog opgebruiken.
4. Een uitgave spaarpot document dat jullie bij elke activiteit dienen in te vullen en getekend moet worden door de DM. Het uitgave spaarpot document blijft in de filiaal in map 5.
5. De mails en onkostennota's m.b.t. teambuildingactiviteit moeten afgedrukt en bewaard worden samen met de uitgave spaarpot document in dezelfde map.
6. Het TOTAAL verdiend bedrag kan niet meer gewijzigd worden zelfs als aantal werknemers wijzigt
7. Kassa: diverse uitgaven “Teambuilding”
8. E-mail + factuur/ticket => bewaren in map

Dit geld mag enkel gebruikt worden voor teambuilding-activiteiten en niet voor andere doeleinden. Indien deze procedure niet gevolgd wordt, zijn hier sancties aan verbonden.
Het geld mag pas uit de kassa worden genomen de dag dat men op teambuilding gaat.
Als er na de teambuilding activiteiten nog geld overschiet, dient dit gemeld te worden aan de DM en de afdeling Controlling en dient dit aan de kassa te worden toegevoegd.
Het is niet de bedoeling om ongeregistreerd geld in de kluis te laten liggen.
Het geld in de spaarpot is enkel bedoeld om iets leuks te doen met de mensen van je HUIDIG team dus exclusief mensen die bv. getransfereerd zijn naar een andere winkel.

1.7 Animaties/Events

Naast de acties en wedstrijden kunnen ook nog lokale animaties worden georganiseerd in samenwerking met een bepaald merk. Deze kunnen door de winkel zelf worden georganiseerd of door de dienst Events. Indien jullie zelf een event organiseren, gelieve de dienst Events hier steeds van op de hoogte te willen brengen. Dit kan via mail aan events@be.aswatson.com of via TOPdesk (Event aanvragen)
Krijg je voor je event assistentie verwijzen wij naar hoofdstuk 1.9 voor de procedures hieromtrent

1.7.1 Aanvraag animaties bij dienst Events en bestelling voor animaties

Aanvraag

Voor een special Event (bv. Beauty School, ladies night, …) waarbij je wil samenwerken met de dienst Events kan je een TOPdesk sturen naar de dienst Events (Events aanvragen) of een mailtje sturen naar events@be.aswatson.com
Indien u na een week geen antwoord hebt ontvangen van de dienst Events, gelieve hen dan telefonisch te contacteren.

Bestelling
Voorafgaand aan een event met een looptijd van minstens 3 dagen ontvangen jullie 7 weken voor aanvang van het event een mailing.
In deze mailing wordt onderstaande info opgenomen:

- Looptijd van de actie
- Thema en het subthema van de actie
- Wanneer de HHT bestelling ten laatste dient te worden geplaatst door het filiaal (uiterlijk 4 weken vóór aanvang van het event)
- Als bijlage aan deze mailing sturen we de template van de leverancier mee in pdf-formaat. Hierin staat voor het filiaal alle info die ze nodig hebben voor het event nl. artikelnummer en aangegeven voorraad die de leverancier wenst als voorraadverhoging

LET OP: Jullie plaatsen altijd zelf de HHT bestelling voor elk event, ook als jullie akkoord gaan met het voorstel vanuit de leverancier.
Indien we geen HHT bestelling en/of reactie hebben ontvangen op de mailing, ontvangen jullie 5 weken vóór aanvang van het event een reminder. Gelieve altijd te reageren op deze mailing.

Procedure testerkit BE
Bij de levering van de testerkits BE ontvangt u een checklist. Gelieve de inhoud aan de hand van de checklist te willen controleren en deze voor akkoord te willen ondertekenen. De controle dient door de winkelverantwoordelijke van de dag te worden uitgevoerd.
Aan het einde van de animatie, wanneer het materiaal wordt opgehaald dient de inhoud van de kit opnieuw gecontroleerd te worden aan de hand van de checklist. Deze controle zal worden uitgevoerd door de winkelverantwoordelijke van de dag.
De checklist dient voor akkoord door de winkelverantwoordelijk van de dag te worden ondertekend.

1.8 Gifts, geschenken, testers en stalen

1.8.1 Gifts voor klanten

Gifts zijn door leveranciers beschikbaar gestelde artikelen ter stimulering van de verkoop tijdens acties of gedurende promoties. Deze gifts zijn alleen bedoeld voor de klant en worden verstrekt indien aan een bepaalde voorwaarde (aanschaf aantal artikelen of bepaald bedrag) wordt voldaan. Gifts kunnen zowel fysieke artikelen zijn van het betreffende merk (al dan niet in afwijkend formaat) als speciale premiums zoals toilettassen, tassen, make-uptasjes etc.
Indien een medewerker een aankoop doet en voldoet aan de voorwaarde voor het verkrijgen van de gift, mag hij/zij deze gift wel in ontvangst nemen, maar niet doorverkopen! Het is dus ten strengste verboden om Gifts door te verkopen.

Regels:

- Gifts mogen alleen aan klanten worden meegegeven (+ medewerkers als klanten)
- Gifts mogen worden meegegeven enkel als aan de vooraf bepaalde aankoop-voorwaarden werd voldaan.
- Mochten er aan het einde van de promotie periode gifts over zijn, dan dienen deze ook te worden ingezet voor de klanten. Vb. bij een grote aankoop. Ze mogen niet als cadeau voor het personeel worden meegegeven tenzij de aankoop van het personeel voldoet aan de voorwaarden om recht te hebben op deze gift.

1.8.2 Geschenken personeel

Na het behalen van een target tijdens een promotieperiode kan de leverancier geschenken, in de vorm van producten, voor het personeel voorzien. De targets worden centraal bepaald en er kunnen alleen targets worden ingezet die plaatsvinden met toestemming van de afdeling CATMAN (aankoop). Het is dus verboden om geschenken/producten aan te nemen van merken die buiten medeweten van de centrale om, acties opstellen.

Regels:

- Voor de acties van het tradeplan (Go WOW, GO BIG, Turn it up) hebben medewerkers een keuze gemaakt of ze al dan niet deze cadeaus nog wensen te ontvangen. Het spreekt voor zich dat zij geen cadeaus hiervoor mogen ontvangen als zij daarvoor niet gekozen hebben. Dit geldt eveneens voor de cadeaus van GOB (=tradeplan)
- Het aantal medewerkers dat in aanmerking komt voor een (geschenk) product wordt per actie, schriftelijk, aangegeven aan de desbetreffende leverancier door middel van een formulier. Deze formulieren dienen te worden bewaard in map 9. Deze formulieren moeten tot 1 jaar, na datum op het formulier bewaard worden.
- Er dient een duidelijke omschrijving te zijn van de actie
- Alleen die producten die specifiek voor het bepaalde target van de desbetreffende promotie zijn verstuurd door de leverancier, mogen worden meegegeven aan de medewerkers.
- Het is niet toegestaan om door de leverancier verstrekte producten om te ruilen voor geld of voor andere artikelen van het filiaal.
- Bewaar de pakbonnen van de door de leverancier toegezonden producten in map 9
- Geschenken die te veel worden geleverd door het merk, moeten worden teruggegeven aan het merk. producten dienen genoteerd te worden op het formulier “Testers Gifts Incentives” en dit dient bij teruggave afgetekend te worden door de vertegenwoordiger en de verantwoordelijke in tweevoud. Een formulier blijft in de winkel en wordt bewaard in de map Varia, het andere wordt meegegeven met de leverancier. Indien het niet lukt de goederen retour te geven aan de vertegenwoordiger, stuur je het te veel aan cadeaus retour aan ons DC t.a.v. Vanessa Luijten. Noteer dit duidelijk op een A4 dewelke je bevestigd tussen de krat en het deksel.

- Medewerkers die werkzaam zijn in twee winkels, mogen niet in beide winkels voor dezelfde actie 2 keer dezelfde producten ontvangen. Indien het target dus werd behaald in beide winkels, zal de medewerker slechts in 1 van de twee winkels producten krijgen.
- Bij ziekte of tijdelijke uitval, langer dan 2 weken, heeft een medewerker geen recht op cadeaus (Uitzondering: vakantie). Men moet minimum 2 weken meegewerkt hebben aan een actie om recht te hebben op de Gifts ervan. In geval van zwangerschapsverlof of ouderschapsverlof vervalt dit recht ook.
- Voor medewerkers die van winkel veranderen tijdens de periode van een GO WOW, Go BIG of Turn it up actie blijft bovenstaande 2-weken regel van toepassing.
- Langdurig zieken mogen tot max. 6 maanden na de start van hun ziekte e-learnings volgen en de eventuele cadeaus die hiermee gepaard gaan, ontvangen.
- Studenten hebben geen recht op geschenken
- Voor trimestriële acties van de merken (zoals bv. voor exclusieve merken als Sisley, Valmont, Kenzoki, …) geldt dat de medewerker minimum de helft van de actieperiode moet hebben meegewerkt om recht te hebben op een geschenk.
- Het gebruik van ipxl-inpakpapier/inpakdoosjes voor het inpakken van cadeaus (verkregen voor het behalen van targets bij acties, cadeaus verkregen via training,…) is niet toegestaan. Ook het meenemen van inpakmaterialen naar huis om thuis in te pakken, is verboden.
- Overige bepalingen: zie hoofdstuk 1.8.4

1.8.3 Testers

A. In de winkel

Testers dienen te worden gebruikt ter stimulering en bevordering van de verkoop. Ze hebben tot doel de klant kennis te laten maken met het product om deze zo tot aankoop van het artikel te bewegen.

Regels:

- Testers worden beschikbaar gesteld door de leverancier als verkoop bevorderend middel en het is verboden deze te verkopen of door iemand anders te laten doorverkopen.. Ze zijn en blijven eigendom van ICI PARIS XL.
- Gebruikte testers of testers van producten die gesupprimeerd zijn, mogen het filiaal niet verlaten, ze blijven eigendom van ICI PARIS XL en worden opgestuurd naar de centrale. Maak hiervoor een TOPdesk call aan – Aanvraag transport. 2x/ jaar wordt ook een retourronde georganiseerd vanuit de centrale voor oude testers.
  Uitzondering hierop zijn de maquillagetesters die niet meer tot het assortiment behoren, deze mogen verdeeld worden onder de medewerkers van je winkels (geen externen, noch medewerkers van de centrale) en dit onder de verantwoordelijkheid van de gerante. Vergeet niet het standaardformulier (Watsinstore-formulieren - testers, Gifts, incentives) hiervoor in te vullen en mee te geven.
- Testers mogen nooit worden verkocht, niet binnen noch buiten het filiaal.

- Als een tester bijna leeg is, wordt deze vervangen.
- Geur-en make up testers mogen, tenzij aangekondigd door de centrale, niet rechtstreeks geleverd worden. Indien dit toch gebeurt, moeten ze worden teruggegeven aan de leverancier en moet het document “testers, gifts, incentives” ingevuld worden (zie Watsinstore). Dit formulier dient bewaard te worden tot 2 jaar na datum op het formulier. Als de centrale de levering van de tester heeft aangekondigd en dus akkoord is, dien je deze altijd in je voorraad in te boeken (en in magazijnopslag)
- Testers die via DC worden geleverd, via reassort of commande spéciale: indien een tester in gebruik wordt genomen, moet dit eerst gemeld worden aan de gerant. Die geeft de tester dan in onder “eigen gebruik” (code 14) en op deze manier gebeurt de reassort automatisch. Schrijf op elke tester (zowel geuren als skincare) de datum op het beveiligingsetiket vooraleer je deze in de rayon plaatst.
- Verkoopproducten mogen in principe niet gebruikt worden als tester in de winkel. Dit veroorzaakt lekkage. Indien dit toch per ongeluk gebeurt, dient er contact te worden opgenomen met de dienst Balanscontrole in Antwerpen. Jullie kunnen dit niet zelf corrigeren!
  LET OP:
  - Het kan wel zijn dat je in de opdracht van de centrale het verzoek krijgt een verkoopproduct uit te boeken als tester. Desgevallend doe je dat onder de code zoals aangegeven door de centrale.
  - Op Watsinstore – Formulieren – Algemeen/Divers staat een lijst waarop de verkoopartikelen staan die je standaard mag uitboeken als tester onder code 20.
  - GOB Testers: Er geldt een speciale procedure voor GOB testers. Deze testers zijn onkostenartikelen (groep 4) en zijn niet voorraadhoudend in jullie filiaal. Indien de tester in gebruik (bijna) leeg is, vervallen/slecht is of gestolen, kunnen jullie een nieuwe bestellen via HHT. Dit geldt voor de merken ICI PARIS XL, BE CREATIVE MAKE-UP en INTIMACY
    Voor sommige GOB artikelen hebben we gekozen om geen testers te voorzien omdat dit meeneemproducten zijn, natuurlijk zijn we er ons van bewust dat er klanten zijn die toch graag eerst het product eens testen. Daarom bieden we hier de optie aan om deze verkoopproducten om te boeken naar tester via code 14 – eigen gebruik**.**
- Geurentesters dienen ook altijd te worden ingeboekt in magazijnopslag en bij ingebruikname in de winkel ook weer worden uitgeboekt uit de magazijnopslag
  LET OP: Door het uitboeken van een tester onder code 14 of 20 in HHT is deze nog niet uit je magazijnopslag. Dat zijn dus 2 aparte handelingen; het correct houden van je voorraad in HHT (voor replenishment) en het correct houden van je magazijnopslag (voor inventaris). Bij inventaris wordt de voorraad overgenomen zoals die in je magazijnopslag staat.
- Testers mogen nooit worden ingezet als betaalmiddel in welke hoedanigheid dan ook. Het geven van testers aan bv. glazenwassers, studenten, kapper,… als betaalmiddel is bij wet verboden.

- Het ingeven, bestellen en uitboeken van testers mag uitsluitend gebeuren door de verantwoordelijke van de dag.
- De voor commerciële doeleinden geleverde testers, stalen en geschenken (behalve de testers en geschenken die u van de gerant ontvangt en voor eigen gebruik zijn) mogen niet naar huis worden meegenomen. Geen van deze testers mogen worden (door)verkocht.
- Verwijder geen make-up testers uit de make-up meubels als het verkoopartikel niet vast in je assortiment zit en enkel online verkrijgbaar is. Het is commercieel niet sterk en oogt niet mooi. Daarnaast kunnen we het verkoopproduct altijd alsnog aanbieden via S2D. Testers van make-up dewelke tijdelijk niet leverbaar is, mag je wel tijdelijk verwijderen (tot er weer voorraad is).
- Bewaar de formulieren van de rechtstreekse leveringen van de skincare-testers en stalen in map 9.

B. Testers voor traininsdoeleinden

Ook voor trainingsdoeleinden kunnen jullie boxen/pakketten/enveloppen ontvangen die mogelijks stalen en/of testers bevatten. Dit staat volledig los van het winkelgebeuren en is uiteraard bedoeld opdat jullie kennis kunnen maken met betreffende producten. Op de doos zal steeds zichtbaar zijn dat het producten voor trainingsdoeleinden betreft.

Jullie kunnen ontvangen:

- Pakketjes voor de ingeschrevenen alvorens de virtuele trainingen doorgaan, die naar huis meegenomen worden om te experimenteren tijdens de virtuele training. Deze merkentrainingen gaan door buiten de werkuren.
- Pakketjes na virtuele trainingen om de uitgelegde, vaak nieuwe producten te kunnen testen.
- De gebruikelijke geschenkjes na het volgen van de e-Learning modules en het met succes behalen van de toets.

Personeelsleden kunnen deze artikelen uiteraard mee naar huis nemen middels de gekende cadeauprocedure.
Soms ontvang je voor bv het volgen van e-learnings het cadeau in een afgesloten doos op naam van de medewerker. In dat geval open je de doos samen met de rechthebbende en moeten de in de doos aanwezige artikelen worden ingevuld op het daarvoor bestemde formulier.

Langdurig zieken mogen tot max. 6 maanden na de start van hun ziekte e-learnings volgen en de eventuele cadeaus die hiermee gepaard gaan, ontvangen.

C. Tester van de maand (eigen gebruik) – code 14

De gerante laat het personeel met een contract van IPXL, dus ook de poetsvrouw (met uitzondering van externe poetsvrouwen en studenten), 1 fragrance/geurentester (dus geen tester van verzorging, make-up, deo, douche, body of andere) per maand uitkiezen. Er mogen ook geen testers gegeven worden aan externe partijen (chauffeurs, leveranciers, vertegenwoordigers, kennissen, klanten, vrienden,…) noch aan leidinggevenden of aan mensen werkzaam op de centrale of ons DC.

Medewerkers die werkzaam zijn in twee winkels of die van winkel veranderen, mogen niet in beide winkels de tester van de maand ontvangen.

Bij ziekte of tijdelijke uitval langer dan 2 weken (aansluitend), heeft een medewerker geen recht op de tester van de maand (vakantie uitgezonderd). In geval van zwangerschapsverlof of ouderschapsverlof vervalt dit recht ook.

Tom Ford, Maison Margiela, Van Cleef, Kayali en Jimmy Choo mogen NIET als tester gekozen worden.

De tester van de maand dient genoteerd te worden op het daarvoor voorziene formulier “standaardformulier Gifts, testers, incentives,…. Dit dient ondertekend en bewaard te worden in de map 9. Een dubbel dient te worden vastgeniet aan de dicht geniete zak met de tester. Deze tester dient onmiddellijk mee naar huis te worden genomen en mag niet worden doorverkocht.

1.8.4 Overige bepalingen

- Buiten alle hierboven beschreven gevallen (Gifts, testers en geschenken), is het nooit toegelaten om op andere wijze producten mee te nemen naar huis, uitgezonderd met uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de District Manager
- Als er cadeaus van GOB worden opgestuurd naar de filialen voor het behalen van de incentive op GOB wordt dit aangekondigd in het weekbericht. Jullie zullen dan de goederen z.s.m. moeten uitboeken onder code 20 en z.s.m. moeten verdelen onder het personeel via de gekende cadeauprocedure. Ook voor de cadeaus van GOB (=tradeplan) geldt dat deze enkel bestemd zijn voor de medewerkers die de keuze gemaakt hebben nog cadeaus te willen ontvangen. Enkel zij hebben hier recht op.
- Als testers of cadeaus worden meegegeven aan een medewerker,
  moeten deze zo snel mogelijk verdeeld worden en mee naar huis genomen worden om te voorkomen dat er grote voorraden ontstaan. Er moet hier echter eerst een standaardformulier voor ingevuld worden
  Hierop staat:
    - aantal en duidelijke omschrijving van het artikel;
    - reden waarom de artikelen worden meegenomen;
    - datum en winkelnummer;

    - Naam en handtekening van de picker (persoon die de artikelen voorbereidt).
    - Naam en handtekening van de ontvanger (medewerker die de artikelen ontvangt op het moment dat hij/zij ze meeneemt);
    - Naam en handtekening van de leidinggevende die de artikelen meegeeft. (bij verantwoordelijke wordt dus niet enkel de naam van de gerante ingevuld, kan dus ook de co-gerante zijn). De handtekening van de dagverantwoordelijke wordt dus geplaatst op het ogenblik dat de geschenken worden meegegeven. De handtekening van de leidinggevende die de artikelen meegeeft, mag niet dezelfde zijn als de handtekening van de medewerker die de artikelen ontvangt. Er dient immers steeds een vierogen principe gehanteerd te worden.
- Het standaardformulier **"**testers, gifts, incentives**"** is te vinden in Watsinstore – formulieren – Algemeen/Divers (om te printen en zelf manueel in te vullen). Het is echter nog makkelijker hiervoor het dynamisch formulier "testers, gifts, incentives" in te vullen en te verzenden. Dit vindt je in Watsinstore-Formulieren-Dynamische formulieren. Vul 1 formulier in per medewerker. Eens verzonden krijg je de printbare versie in je filiaaloutlook. Deze kan je dan printen in het aantal gewenste exemplaren. De nodige handtekeningen dienen dan wel nog op het document te worden toegevoegd.
- Het formulier dient ingevuld te worden en bewaard in de map 9 (periodiek zal er controle zijn op dit formulier door de DM). Een dubbel dient te worden vastgeniet aan de zak met de producten die wordt meegenomen.
- De zak wordt dus vervolgens dicht geniet en het ingevulde en afgetekende tweede luik van het formulier wordt hieraan vastgehecht.
- De zakken van de medewerkers die niet aanwezig zijn, worden bewaard in de testerruimte, die afgesloten wordt. Indien het niet mogelijk is om de geschenken in een afgesloten tester ruimte te plaatsen, kunnen deze ook bewaard worden in de afgesloten zwarte kast.
- Bij aanwezigheid wordt de zak geopend om de inhoud na te kijken, wordt er afgetekend en wordt hij opnieuw dicht geniet met het formulier eraan vast (zie boven)
- Bij ziekte of tijdelijke uitval, langer dan 2 weken, heeft een medewerker geen recht op cadeaus. Men moet minimum 2 weken meegewerkt hebben aan een actie om recht te hebben op de Gifts ervan (met uitzondering van vakantie). In geval van zwangerschapsverlof of ouderschapsverlof vervalt dit recht ook.
- Voor medewerkers die van winkel veranderen tijdens de periode van een Go WOW of GO BIG actie of Turn it up actie, blijft bovenstaande 2-weken regel van toepassing.
- Medewerkers die werkzaam zijn in twee winkels, mogen niet in beide winkels voor dezelfde actie 2 keer dezelfde geschenken ontvangen. Indien het target dus werd behaald in beide winkels, zal de medewerker slechts in 1 van de twee winkels geschenken krijgen.
- Studenten hebben geen recht op geschenken

- Voor trimestriële acties van de merken (zoals bv. voor exclusieve merken als Sisley) geldt dat de medewerker minimum de helft van de actieperiode moet hebben meegewerkt om recht te hebben op een geschenk.
- Mocht er een EAN-code op het artikel aanwezig zijn, dan dient deze door middel van een zwarte stift onbruikbaar te worden gemaakt
- Het personeel van de Centrale in Vilvoorde , ook de DM's, zijn uitgesloten van iedere vorm van verstrekking van (oude) testers en geschenken in de winkel. Dit geldt ook voor externe leveranciers, transporteurs, techniekers, onderhoudsmannen,… Bovendien hebben de externe leveranciers, transporteurs, techniekers, onderhoudsmannen geen recht op extra kortingen.
- Het op persoonlijke titel verhandelen of laten verhandelen door een tussen persoon van testers of geschenken is niet toegestaan.
- Goederen die verkregen zijn op een opleiding worden direct mee naar huis genomen. Deze mogen niet worden omgeruild voor verkoopartikelen of testers uit de winkel noch worden verder verkocht!
- Langdurig zieken mogen tot max. 6 maanden na de start van hun ziekte e – leanings volgen en de eventuele cadeaus die hiermee gepaard gaan, ontvangen.
- Aan het niet-naleven van bovenstaande regels en bepalingen zullen passende disciplinaire maatregelen worden verbonden.

1.8.5 Sampling en koppeling stalen aan Beauty Member Card

Stalen zijn door de leveranciers beschikbaar gestelde miniverpakkingen van artikelen met als doel de klant thuis te laten kennismaken met het product. Naast de door de leverancier vervaardigde stalen kunnen er in de winkel ook zelf stalen worden gemaakt door het vullen van geurbuisjes of potjes. De buisjes of potjes dienen te worden gevuld met testers.

Of je nu een leverancierssstaal of een zelf gemaakt staal meegeeft, zolang de klant er blij van wordt en het gepersonaliseerd is vinden wij het prima! De hoeveelheid stalen die je meegeeft maakt ook niet uit. We geven mee waar de klant op dat moment behoefte aan heeft. Ook niet kopende klanten verwennen we graag met 1 of meerder stalen. No limits! Stalen worden overhandigd aan de klant, niet als presentje na/tijdens het afrekenen aan de kassa, maar als echte service naar de klant toe op eender welk moment of gelegenheid tijdens de customer journey. We verwijzen hier graag naar de presentatie Sampling Instore beschikbaar op Watsinstore-Formulieren-District NL

Ook als klanten via S2D, online of C&C aankopen of bij bv. het nemen van retouren bieden we altijd een gepersonaliseerd staal aan.

Op momenten dat de werkorganisatie het toelaat, en de klant ervoor open staat natuurlijk, is het wenselijk dat we de stalen ook koppelen aan de BMC. Dit doen we middels de sampling app
Een ideale gelegenheid om de klant de voordelen van de Beauty Member Card uit te leggen. Door de koppeling kunnen we voor de klant altijd terugvinden welk staal hij/zij heeft meegekregen.

Stalen voor personeel dienen verplicht altijd geregistreerd te worden in de sampling app.

Meer informatie omtrent sampling en het koppelen van stalen vinden jullie op Watsinstore- Formulieren. Het sampling dashboard waarin jullie o.a. de conversie kunnen zien, is beschikbaar binnen iManage-Rapporten

Regels:

- Voorzie in je winkel een sample station. Zorg ervoor dat hier steeds voldoende sampling materialen aanwezig zijn (zie Watsinstore – Formulieren – District NL – Sampling instore presentatie)
- Het is toegestaan op meerdere plaatsen in de winkel sampling materialen te leggen zodat je bij drukte geen wachtrijen krijgt aan het sample station.
- Stalen zijn bestemd voor zowel kopende als niet kopende klanten.
- Geen beperkingen op het aantal stalen dat je meegeeft, zolang het maar op maat van de klant is, het aan de behoefte van de klant voldoet en de klant er blij van wordt.
- Stalen kunnen aan medewerkers worden meegegeven om ze met een product kennis te laten maken en mogen alleen worden meegenomen na goedkeuring van de gerant. De stalen dienen in een envelop te worden gedaan en de envelop dient te worden afgetekend door de gerant.
- Stalen voor medewerkers dienen bij voorkeur zelfgemaakte stalen te zijn.
- Stalen moeten steeds gepersonaliseerd zijn
- Stalen worden bij voorkeur en zeker op rustige momenten niet gegeven aan de kassa tijdens/na het afrekenen maar op een der welk ander moment of gelegenheid tijdens de customer journey
- Een staal is geen geschenk, maar een investering voor de toekomst!
- Geef bij elk staal een uitleg, gooi niet zomaar de stalen in het zakje (zelfs niet bij edt's). Als je een staaltje op de juiste manier meegeeft, zal de klant zich belangrijk voelen en zul jij er meer verkoop uithalen!
- Geef de stalen mee in de daarvoor voorziene verpakkingsmaterialen -> sample bag + kaartje en maak gebruik van de kleine blanco stickertjes en nummering bij het meegeven van meerdere stalen




- Op momenten dat de werkorganisatie het toelaat, en de klant het oké vindt , moeten de stalen ook gekoppeld worden aan de BMC middels de sampling app. Het is dan handig als je de testers onderaan of achteraan voorziet van een zelfklevend schapkaartje van het verkoopproduct. Zo kan je gelijk de koppeling maken in de sampling app bij het maken van het staal.
- Voor het op voorhand maken van stalen (vooral handig in aanloop naar drukke periodes), is een template beschikbaar gesteld waardoor je slechts 1x de naam van het staal moet ingeven. Vervolgens wordt dit gekopieerd naar de volledige pagina (stickervel). Je kan deze stickers dan kleven op de sample bags of op het sample kaartje.

<u>Verwennen van grote klanten</u>
Indien je klanten hebt die voor een enorm bedrag hebben gekocht, kan je hen naast staaltjes als beloning nog een extra groter geschenk meegeven. Hiervoor kan je eventuele overschotten van incentives bv. toilettasjes gebruiken die je nog hebt liggen.
Opgelet: Geef NOOIT een tester mee!

1.8.6 Gebruik van de zwarte kast
De meeste filialen werden voorzien van een zwarte kast. Volgende zaken dienen in deze kast bewaard te worden:

- Documenten betreffende vertrouwelijke info over o.a. omzetten en personeelsgegevens (CV 's, kopie contracten, evaluaties,…)
- Persoonsgegevens op papier moeten buiten kantooruren in een afgesloten ruimte/kast worden bewaard. Ook als men even afwezig is dienen persoonsgegevens op papier niet voor iedereen zichtbaar op het bureau te liggen maar dienen zij in een ladenblok of kast te worden opgeborgen.
- De kast dient steeds op slot te zijn.
- Elke verantwoordelijke krijgt een sleutel van deze kast. De sleutel dient op het lichaam gedragen te worden. Er mogen geen sleutels van de zwarte kast rondslingeren.
- Indien er geen testerruimte is die kan afgesloten worden, kunnen de geschenken van de medewerkers in de zwarte afgesloten kast geplaatst worden tot ze kunnen worden meegenomen.
- In de zwarte kast mag er een reservesleutel van de kluis bewaard worden (op voorwaarde dat de kast te allen tijde op slot is en dat de sleutel op het lichaam van de verantwoordelijke wordt gedragen.).
- Waardevolle spullen (zoals bv. chromebook) dienen eveneens, bij niet gebruik, opgeborgen te worden in de zwarte kast (of kluis)

1.9 Assistentie Sarawak/ Etriac / (externe) Ambassadors / Vertegenwoordigers

Assistenties / beauty advisors kunnen worden ingezet als versterking van het team bij ziekte, ondersteuning bij events, enz. Verwelkom Beauty advisors altijd vriendelijk. Behandel hen zoals je zelf ook behandeld wilt worden.

Jullie krijgen via de mail een gedeelde excel lijst waarin alle assistenties opgenomen zijn die gelinkt zijn aan het Trade Plan.
Wij willen jullie vragen om systematisch jullie feedback/opmerkingen betreffende de assistenties met ons te delen via het bestand dat jullie per mail van ons ontvangen en dat via One Drive met jullie wordt gedeeld.
In betreffende file, zijn er twee kolommen voorzien voor jullie feedback/opmerkingen.

De assistentie ondertekent haar Sarawak contract via de Sarawak applicatie de dag vóór ze werkzaam is in de winkel. Zij komt aan in de winkel en gebruikt haar GPS lokalisatie op de Applicatie van Sarawak om zich aan te melden (dit voor het startuur). Op het einde van de dag wordt het contract (gepresteerde uren) ondertekend via de applicatie van Sarawak door de gerante van de winkel. De gerante vult eveneens het evaluatieformulier in op deze applicatie en stuurt dit onmiddellijk door naar Sarawak, m.a.w. de assistentie kan haar evaluatie niet bekijken.
Sarawak stuurt een factuur volgens de gepresteerde uren van de assistente naar de dienst Operations. De facturen worden door OPS gecheckt en goedgekeurd volgens de aanvragen van de District Managers, ook van de no-show-ups & van de annulaties wordt OPS op de hoogte gebracht.
Indien een assistentie echt niet meer gewenst is op de werkvloer, communiceer dit dan met je DM.

Opmerking

- Een assistent / beauty advisor tikt altijd zijn/haar verkopen in op het verkoopnummer 980 (aan te maken in de back office en enkel in het linkse vak van 1 t.e.m. 4 aanvinken). Hij/Zij mag geen geld, in welke vorm dan ook (bv. cash geld, Visa, Bancontact,…) ontvangen. Het afsluiten van de verkoop gebeurt door een verkoopster van IPXL. Let er op dat enkel nummer 980 wordt gebruikt. Indien 1 nummer niet volstaat, kunnen voortaan ook de nummers 1980 t.e.m. 2000 gebruikt worden. Andere nummers dan vernoemd, mogen niet gebruikt worden omdat deze werden toegewezen aan collega verkoopsters.
- Voor (externe) ambassadors gelden andere regels: zie Watsinstore – formulieren, District, Ambassadors afspraken en Ambassadors extern gedragsregels

1.9.1 Procedures assitentie (Sarwak, Etriac, …)

Onderstaande procedures dienen gekend te zijn bij de assistenties.

1. IPXL missie en waarden

Missie



Onze waarden:

WAT IS ONZE BESTAANSREDEN
WAT IS ONS DOEL

WE BOOSTEN DE BESTE VERSIE VAN JEZELF.



Onze wereld is altijd in beweging. We staan altijd in de schijnwerpers.
En er wordt van mannen en vrouwen verwacht dat ze altijd op hun best zijn. Maar de werkelijkheid is niet altijd wat het lijkt.

Bij ICI PARIS XL willen we verder kijken dan oppervlakkige schoonheid, we willen mensen helpen om iedere dag de beste versie van zichzelf naar voren te brengen. Niet enkel aan de buitenkant, maar ook van binnen.

DE 5 KERNWAARDEN DIE WE NALEVEN

PROFESSIONALISME
We zijn professionals, niet alleen in onze vaardigheden maar ook in ons hart. Onze beauty experts zijn gespecialiseerd om de beste versie van onze klanten naar boven te halen.

AUTHENTICITEIT
Dit is geen schijn positionering. Het draait er allemaal om onze klanten meer zelfvertrouwen te geven. We zijn authentiek in onze aanpak, in onze service, in onze producten en in ons advies. Van de ene mens tot de andere.

RELEVANTIE
Alles wat we doen, moet relevant zijn voor de klant. We begrijpen hun behoeften, beantwoorden ze en overtreffen hun verwachtingen. Op een betekenisvolle manier, die veel verder gaat dan oppervlakkige schoonheid.. We respecteren al onze klanten, ongeacht wie ze zijn en wat ze zoeken.

INITIATIEF
We nemen initiatief, zijn ondernemend en proactief en streven er voortdurend naar onszelf te verbeteren. Als onderneming willen we innovatief zijn. Niet alleen in ons assortiment, maar ook in ons talent om onze klanten op gepaste en verbeterde wijze te bedienden.

SERVICE
Service is ons stokpaardje. Dat is wat ons onderscheidt van andere retailers. Ons gespecialiseerd personeel, onze middelen en onze kanalen zijn de drijfveren achter onze uitmuntende service. De winkelervaring zelf maakt deel uit van de waarde die de klant ervaart.

2. Producten laten aftekenen zie winkelprocedures hoofdstuk 5.4.3.2

Bij het binnenkomen van het filiaal (dus voor de aanvang van de werkzaamheden) dient elke bezoeker en medewerker meegebrachte producten die ook in de winkel worden verkocht te laten voorzien van een handtekening van de leidinggevende van het filiaal (zwarte sticker met handtekening). De medewerker gaat bij binnenkomst in de winkel uit eigen beweging naar de leidinggevende om zijn / haar artikelen te laten tekenen. Dit om misverstanden te voorkomen ten aanzien van de herkomst van deze artikelen.

Als de vertegenwoordiger bv. producten komt presenteren, dan dienen deze producten, bij aanvang van de werkzaamheden, geteld te worden door de aanwezige verantwoordelijke (dus niet voorzien van een zwarte sticker omdat de hoeveelheden te groot zijn). De verantwoordelijke zal deze aantallen noteren op een daarvoor voorzien formulier. Als de vertegenwoordiger het filiaal verlaat, zullen de aantallen producten die hij/zij bij zich heeft opnieuw geteld worden.
Het zijn dus enkel de persoonlijke goederen van de vertegenwoordiger/ster, die ook verkocht worden bij Ici Paris XL, die worden afgetekend met een zwarte sticker en handtekening. De andere (aantallen) worden genoteerd op het daarvoor voorziene formulier.

3. Uitgangscontrole / Kast-, tas, en zakcontrole zie winkelprocedures hoofdstuk 5.4.3.3 en 5.4.3.5

Het is verplicht om uw tassen te laten zien en elke keer als u het filiaal verlaat (dus ook tijdens de pauzes). Men mag de medewerker vragen om de tas / jas / kleding te ledigen. Dit eveneens opdat misverstanden worden vermeden.

4. Personeelskastjes

In elke winkel zijn er personeelskastjes voor het personeel, vertegenwoordigers en voor de assistenten. Deze zijn verplicht te gebruiken.

- ’s Morgens plaatst men zijn spullen (handtas, portefeuille, gsm, etc.) in het kastje en doet men dit op slot
- Er mogen geen onbetaalde goederen (= waarde) in de kastjes staan.
- De verantwoordelijke heeft overdag het recht om samen met de betreffende persoon het kastje na te kijken. Deze controles worden uitgevoerd met instemming van en in aanwezigheid van de werknemer. De werknemer kan een beroep doen op een afgevaardigde naar keuze.
- Tijdens de dag houdt men de sleutel op zak/aan de keycord en doet men het kastje op slot. De sleutel mag niet rondslingeren!
- ’s Avonds neemt men zijn spullen en laat men de sleutel op het kastje zitten of men maakt gebruik van het sleutelkastje

Aandachtspunten

► De sleutel blijft op het kastje zitten bij niet-gebruik en het blijft leeg openstaan! Bij gebruik dient het kastje GESLOTEN te zijn.
Ook als u maar even in het filiaal aanwezig zal zijn, dient uw tas opgeborgen te worden in een personeelskastje en dienen uw persoonlijke producten die ook bij Ici Paris XL verkocht worden, afgetekend te worden.

5. Bezoekersboek registratie

Bij de aanvang van de werkzaamheden, dient u zich in te schrijven in het bezoekersboek. Als u vertrekt, dient u zich uit te schrijven (uur van vertrek invullen)
U dient zich bovendien steeds aan te melden bij de verantwoordelijke alvorens u uw werkzaamheden start. Dit geldt eveneens als u voor een kort bezoek in de winkel bent. Ook dan dient u zich dus in te schrijven in het bezoekersboek.

6. Kassahandelingen

De Beauty advisor tikt altijd haar verkopen in op het verkoopnummer 980 (aan te maken in de back office en enkel in het linkse vak van 1 t.e.m. 4 aanvinken) maar de afsluiting van de verkoop gebeurt door het personeel van Ici Paris XL. Zij mogen dus geen enkel betaalmiddel, in welke vorm dan ook (bv. cash geld, Visa, Bancontact,…) ontvangen. Het afsluiten van de verkoop gebeurt ALTIJD door een verkoopster van IPXL.
Let er op dat enkel nummer 980 wordt gebruikt. Indien 1 nummer niet volstaat, kunnen voortaan ook de nummers 1980 t.e.m. 2000 gebruikt worden. Andere nummers dan vernoemd, mogen niet gebruikt worden omdat deze werden toegewezen aan collega verkoopsters.

7.Dresscode + badge



Wij verzoeken U vriendelijk steeds volledig in het zwart gekleed te zijn.
Daarnaast draagt U ter herkenning óf een badge van het merk / leverancier (indien U die beschikbaar hebt gekregen) óf de badge Beauty Assistant.
Deze laatste is in het bezit van de winkelverantwoordelijke; dient aan het einde van de dag terug te worden overhandigd aan de winkelverantwoordelijke en blijft eigendom van IPXL.

8.Prestatie/Evaluatie

De assistentie ondertekent haar Sarwak contract via de Sarwak applicatie de dag vóór ze werkzaam is in de winkel. Zij komt aan in de winkel en gebruikt haar GPS lokalisatie op de Applicatie van Sarawak om zich aan te melden (dit voor het startuur). Op het einde van de dag (gepresteerde uren) wordt het contract ondertekend via de applicatie van Sarawak door de gerante van de winkel. De gerante vult eveneens het evaluatieformulier in op deze applicatie

9.Pauzeregeling

Binnen IPXL geldt volgende pauzeregeling waaraan U zich ook moet houden:

- Voor dagprestaties van 4 uur of minder: Gebruikelijke en maximum pauze van 15 minuten
- Voor dagprestaties van meer dan 4 uur tot 6 uur: Gebruikelijke en maximum pauze van 30 minuten.
- Voor dagprestaties van meer dan 6 uur tot 7 uur: Gebruikelijke en maximum pauze van 60 minuten.
- Voor dagprestaties van meer dan 7 uur: Gebruikelijke en maximum pauze van 90 minuten. In onderling akkoord tussen beide partijen kan voor dagprestaties van meer dan 7 uur een pauze van minimum 60 minuten voorzien worden.
- Pauzemomenten worden in overleg met de winkelverantwoordelijke genomen

10. Bedrijfsinformatie en Privacy beleid
Interne communicatie en bedrijfsinformatie aanwezig in de shops, zijn niet toegankelijk voor externen. Het is tevens verboden klantgegevens mee te nemen en/of te ontvreemden, onder welke vorm dan ook (kassatickets, boekjes VIP klanten, enz.)

11. Testers en geschenken
Testers mogen niet rechtstreeks geleverd worden aan de filialen, tenzij er een officieel akkoord is van het hoofdkantoor van Ici Paris XL. Is er geen akkoord zullen de testers retour gegeven worden aan de vertegenwoordiger.
Geschenken die te veel worden geleverd door het merk, moeten door de winkel worden geregistreerd en zullen eveneens worden teruggegeven aan de vertegenwoordiger.
Externen mogen geen testers of andere gratis goederen in ontvangst nemen.

12. Personeelskorting
Externen hebben géén recht op onze personeelskorting.

1.9.2 (Externe) Ambassadors

Info: Zie Watsinstore- formulieren, rubriek District, Ambassadors

Vul steeds het dynamisch formulier “Werkformulier Ambassadors” in voor de externe ambassadors Mac, Bobbi Brown, Urban Decay en Atelier Cologne

1.9.3 Vertegenwoordigers

We horen dat het wel eens gebeurd dat vertegenwoordigers onaangekondigd het filiaal bezoeken en dan veelal op momenten dat het echt even niet past. Desgevallend mag je dit bezoek weigeren. Onze leveranciers weten dat het de bedoeling is dat er voor een bezoek aan de winkel steeds een afspraak moet worden gemaakt.

1.10 Folders

De folders komen een aantal keer per jaar (online) uit. Naast een folder bij Moeder- en Vaderdag, bij de verjaardagsactie (september) en voor het eindejaar zijn er nog heel wat andere momenten waarop we een folder voorzien. Deze publiceren we ook altijd op Watsinstore.

1.11 Onderhoud winkel / buiten

De rekken dienen door de medewerkers te worden onderhouden. Een “dure” crème met een laag stof erop oogt niet aantrekkelijk!
Vergeet ook niet de stoep regelmatig te vegen en de gevel te controleren!

Opgelet

- Bij sneeuw ben je wettelijk verplicht de stoep voor je winkel vrij te maken. Strooizout kan je steeds aanvragen via de fourniturenlijst
- Controleer regelmatig de lichtreclame.
- Via Topdesk kan je vragen tot herstelling indienen voor diverse zaken
- Indien je in het kader van onderhoud of herstelling het bezoek krijgt van een firma, dient de verantwoordelijke het document goed na te lezen alvorens te tekenen. (Als je bijvoorbeeld tekent voor een volledig onderhoud van de airco, dan moet dit ook het geval zijn.)

1.12 Huisvuil/Afvalverwerking

Afval: hoe ga ik er mee om?

Bewust omgaan met verpakkingen, recycleren, en vooral sorteren, het wordt steeds belangrijker in onze maatschappij . Het is ons ieders verantwoordelijkheid hier een stukje aan bij te dragen. Daarom hadden we graag volgende richtlijnen met jullie gedeeld voor wat betreft de afvalverwerking in de winkel en het sturen van afval naar onze centrale. Zie ook Watsinstore – Formulieren – Veiligheid&Welzijn – Afvalsortering.



Je hoeft voor bovenstaande zaken geen Topdesk call meer aan te maken bij Transport. Enkel al je iets wenst terug te sturen waar geen gekleurde seal voor is voorzien of bij het retour sturen van groot volume (= wat niet in een rode krat past) vraag je dit aan via Topdesk.

Algemene sorteerinstructies vinden jullie op Watsinstore/formulieren/Algemeen/Vuilnis Sorteerinstructies. Rode kratten zonder seal dienen steeds volledig LEEG te zijn.

Opmerkingen:

Leveranciersdisplays allerlei (toonbankdisplay, vloerdisplay, inlays, enz.): deze moeten retour gegeven worden met de leverancier (of met Sarawak die rondes hiervoor organiseren in opdracht van de leverancier) . Bij problemen hiermee, graag de afdeling CAT-MAN contacteren.

Winkelmaterialen: Krijg je bezoek van een firma voor een herstelling en/of installatie geïnitieerd door beheer & onderhoud, zullen zij het oude materiaal en/of hun afval zelf weer mee moeten nemen. Bij problemen hiermee, graag de afdeling Beheer en onderhoud contacteren.

Materiaal komende van werken uitgevoerd in opdracht van CATMAN of EVENTS: bv. aanpassingen gedaan door de merken, podia, enz. -> de afdelingen zorgen ervoor dat het nodige weer wordt opgehaald. Bij problemen hiermee, graag desbetreffende afdeling contacteren

Restafval en PMD: hiervoor hebben jullie zelf een regeling. Jullie zorgen zelf voor huisvuilzakken (diverse uitgaven kassa) Informeer bij de gemeente wanneer het huisvuil wordt opgehaald.
Bewaar de volle vuilniszakken allemaal samen en goed gesloten (vermijd dat luchtjes de winkel binnendringen).Vergeet zeker niet om de vuilniszakken regelmatig buiten te plaatsen!
Bij problemen omtrent restafval of PMD, contacteer je DM

Oud keukenmateriaal/elektro: het oude wordt meegenomen bij levering van het nieuwe

Bonnen: Pluxee - en Award/Edenred chèques in kassa enveloppe voor Nederland.

Voor de andere bonnen: Afhankelijk van het soort bon/voucher kan de procedure zijn:

- Vernietigen
- Vastnieten aan kassadagstaten
- Versturen naar Marketing

Meer info daarover verder in deze procedures

1.13 Openingsuren en nationaal nummer

De openingsuren en -dagen dien je zelf up-to-date te houden binnen HRP (zie handboek HRP 2.0)
Doe dit voor week x+1 altijd uiterlijk op donderdagmiddag van week x; zo heeft je DM nog tijd goed te keuren. Eens goedgekeurd, zullen de ingegeven openingsdagen en -uren altijd correct vermeld staan op onze website en op google. De updates naar onze website en google gebeuren wekelijks op ma en op vrij.

De openingsuren en het nationaal nummer dienen te worden uitgehangen in de etalage en zichtbaar te zijn vanop de straat. Het nationaal nummer vervangt sinds 2004 het handelsregisternummer en is voor alle winkels hetzelfde: BE0413790518. In Luxemburg blijft het oude systeem van kracht (per winkel een individueel handelsregisternummer)

Buiten de openingsuren, tenzij een half uur ervoor en 30 min. erna, mag de winkel niet betreden worden. Indien dit toch nodig is dien je hiervoor toestemming te vragen aan je DM.

Indien er een opening of sluiting buiten deze uren wordt vastgesteld, zal de alarmcentrale contact opnemen met de winkel of de verantwoordelijke. De verantwoordelijke geeft dan zijn/haar code als identiteitsbewijs. Deze code staat op de kaart van Securitas Verwittig steeds je DM indien de winkel uitzonderlijk is gesloten (vb. omwille van carnaval), of net langer open is (o.w.v. bv. een inventaris of braderij) opdat je DM tijdig de nodige diensten kan verwittigen (bijvoorbeeld Brinks die de geldophaling organiseert, de dienst Transport, enz.). Neem zelf contact op met de alarmcentrale bij uitzonderlijke openingen of sluitingen om dit te melden. Indien er opeenvolgende uitzonderlijke openingen of sluitingen zijn, zal de DM een mail sturen naar de meldkamer om dit te melden.
Opmerking: De verantwoordelijke mag niet op eigen initiatief het openings- en sluitingsuur veranderen. Dit mag alleen in overleg en met uitdrukkelijk akkoord van de DM.

1.14 Zondagopeningen, braderijen en laatavondopeningen

Indien er in de straat of door de middenstand een zondagopening, braderij of laatavondopening wordt georganiseerd, proberen wij hier in principe steeds aan deel te nemen. Vergeet niet tijdig je openingsuren-dagen aan te passen in HRP zodat je DM deze kan goedkeuren en deze correct worden weergegeven op onze website/google.

Verwittig altijd tijdig je DM zodat die alle betrokken diensten op de hoogte kan brengen en je winkel optimaal kan functioneren (geldophaling, transport, enz,…). De alarmcentrale verwittig je zelf.
Je districtsmanager meldt de avondopeningen tevens intern via het formulier “Uitzonderlijke opening”.

Je kan n.a.v. braderijen een tafel worden aangevraagd bij de dienst Events via Topdesk (Marketing & Actie – Events – Event aanvragen) of via mail events@be.aswatson.com.

Er is tevens de mogelijkheid om een korting van 20% bij aankoop van 2 producten aan te bieden. Om deze actie te promoten in het straatbeeld wordt vanuit marketing een stoepbord en affiches voorzien. Om er voor te zorgen dat je tijdig het materiaal ontvangt, wordt er gevraagd om 4 à 6 weken voor de start van de braderie een mailtje te sturen rechtstreeks of via jullie District Manager naar de verantwoordelijke Heavenly (H.Vanhooren@be.aswatson.com) of een Topdesk te sturen (Marketing – Aanvraag lokale marketing). Als de deadline niet gerespecteerd wordt, bestaat de kans dat het materiaal niet tijdig in de parfumerie toekomt.

Opmerking: Voor kustwinkels en winkels in toeristische centra gelden specifieke regels voor zondagsopeningen (zie collectieve arbeidsovereenkomst).

1.15 Customer Care

Het uitgangspunt van onze customer care is om onze klanten en onze collega's in de winkel te ondersteunen bij de diverse klantvragen, om op deze manier jullie en onze klant zo goed mogelijk te helpen. Dit alles vanuit onze gezamenlijke 'Our Foundation' gedachte'.

Customer Care is bereikbaar via telefoon, (live) chat en via de social media kanalen. Voor telefonie en (live) chat zijn we maandag t/m vrijdag tussen 09.00 uur en 20.00 uur of op zaterdag en feestdagen van 09.00 tot 18.00 uur bereikbaar.

Onze Customer Care service heeft 2 bellijnen. 1 voor de consument en 1 voor jullie

<u>Consumentenlijn (TEL. 023/420536)</u>
Customer Care is een service naar de klant toe en geen database voor de winkels.
De klant kan er voor het volgende terecht:

- Vragen over de producten: beschikbaarheid, prijs, percentage, referentie-info, ingrediënten, gamma, collectie, nieuwigheden,...
- Vragen om advies: beautytips, gebruiksaanwijzingen,...
- Vragen over diensten: omruilen, reservatie,...
- Vragen over de distributie: openingsuren, verkooppunt,…
- Vragen over speciale acties (VIP) en animaties
- Vragen over Ici Paris XL (bedrijf): contact, ecologie, historiek, website,...
- Klachten
- Felicitaties
- Voorstel tot samenwerking: business to business (franchise, leverancier, sponsoring,...), particulier (stage/job,...)
- Export

Customer care zal de klanten veelal naar de winkels sturen

<u>Filiaallijn (0031/318264001).</u>
Het is belangrijk is dat jullie enkel de winkellijn bellen en niet de consumentenlijn. Dit omdat de wachttijd voor jullie dan minder lang is.

Bij klachten/opmerkingen over de filiaallijn of over de manier waarop klachten behandeld worden, kan je dat doorgeven aan Quality Management via mail. Let hierbij op altijd volgende zaken te vermelden:

- Schets van de situatie
- Naam betreffende medewerker bij customer care
- Datum en tijdstip van het contact

1.16 Ontwikkelmogelijkheden/Opleidingen

Ontwikkelingsmogelijkheden
Opleidingen voor de medewerkers zijn binnen ICI PARIS XL erg belangrijk.
Enerzijds zorgen ze ervoor dat elke medewerker zijn werk goed kan doen, anderzijds zijn opleidingen dé manier om je als medewerker binnen het bedrijf verder te ontwikkelen.

Binnen ICI PARIS XL kennen we diverse opleidingen.
De planning van de trainingen is beschikbaar op Watsinstore-Formulieren-Opleiding- Planning Training
We streven naar een gezonde mix tussen digitale en klassikale trainingen, volledig in lijn met de Future Proof strategy. Een aantal van deze cursussen is bedoeld voor alle medewerkers in de winkel, een aantal alleen voor de verantwoordelijken. We zullen ze hieronder zo goed mogelijk kort toelichten. Gezien het agile werken kunnen er regelmatig veranderingen plaatsvinden. Neem daarom bij twijfel contact op met de afdeling Learning & Development.
Als een Store manager, Assistent store manager of medewerker een interne of externe training volgt is men de gast van de trainer/leverancier. Laat te allen tijde een positieve indruk achter.

Ici Paris XL Academy
Bij ICI PARIS XL vinden wij het belangrijk dat iedereen in de organisatie optimaal opgeleid is, goed weet waar ICI PARIS XL voor staat en wat we willen dat de klant ervaart in onze mooie winkels en online.

Voor nieuwe medewerkers hebben we onze ICI PARIS XL ACADEMY voorzien. Gedurende deze trainingen ontleden wij de winkelbeleving volledig. Ze leren er dus Customer obsessed te zijn van A tot Z om zo de klant gelukkig te maken. Ze krijgen hierbij ook de kans om de verschillende merken van GOB nog beter te leren kennen.

Bepaalde trainingen waaronder de ICI PARIS XL introductie, de VIP, Digital Fitness 1+2, Sampling instore, Welzijn & Preventie, Code of Conduct en Cyber awareness zijn verplicht en te volgen binnen de werkuren. Deze trainingen worden dan ook toegewezen op het profiel van de medewerker in WatsonTalent.
Daarnaast is er ook een aanbod aan trainingen die je op vrijwillige basis kan volgen volgens leerbehoeften.
Ook deze trainingen zijn te vinden op WatsonTalent, Watinstore en Watsonline.
Voor meer info contacteer hiervoor de afdeling Learning & Development.

Het beheer van alle ICI PARIS XL digitale en fysieke trainingen verloopt volledig via Watsontalent.
Op Watsintore onder Formulieren – Training – Planning training – Planning training IPXL vinden jullie alle geplande IPXL trainingen alsook de exclusieve merken trainingen (avond/dag – fysiek/digitaal) .

De verplichte trainingen zijn te vinden via ieders Watsontalent profiel onder Learning - Overzicht.
Zoals jullie weten ontvangt elke Beauty Advisor een email wanneer het gaat over een verplichte training. Elke leidinggevende heeft eveneens toegang, via diens Watsontalent profiel, tot het overzicht van haar/zijn team. Dit laat de leidinggevende toe om tijdig de trainingen op de planning te plaatsen voor het team. Vergeet, als leidinggevende, je team ook zeker niet op de hoogte te brengen wanneer zij/hij de trainingen dient te volgen en tegen wanneer de eventuele modules voltooid moeten te worden. Dit laat de Beauty Advisor toe om diens inschrijving zelf te doen via diens Watsontalent profiel

Alle niet verplichte ICI PARIS XL trainingen kunnen gevolgd worden volgens de leerbehoefte van de collega's. Deze trainingen kunnen steeds opgezocht worden via de Zoekfunctie in Watsontalent en zijn ook te vinden via de Eventkalender.

Opgelet: verschillende trainingen bestaan uit verschillende modules. Je dient dus de volledige naam van de training (zie planning in Watsinstore en/of Watonline) in te geven zodat je het volledige trainingsprogramma in je overzicht ontvangt.

Voor het optimaal gebruik van Watsontalent kunnen jullie steeds alle informatie terugvinden in de handleiding alsook de QR code met Elearning die beschikbaar staat op Watinstore onder Opleiding – Diverse – handleiding Watsontalent.
Ook is jullie Digital Ambassador jullie aanspreekpunt in de winkel voor het gebruik van Watsontalent.

Merkentraining: deze zijn op vrijwillige basis
ICI PARIS XL biedt talrijke trainingen aan, al dan niet georganiseerd door de merken.
De merkenplanning is eveneens beschikbaar op Watsinstore en ook op Watsonline.
Niet-exclusieve trainingen worden soms rechtstreeks door merken aangeboden. Hierop mag ingeschreven worden in samenspraak met de winkelverantwoordelijke. Steeds moet wel een aanwezigheidslijst ingevuld worden.

E-Learnings merken: deze zijn op vrijwillige basis te volgen en steeds te vinden via jouw Watsontalent profiel. Bij een nieuwe module ontvang je een uitnodiging om deze al dan niet te voltooien.

E-learnings georganiseerd door IPXL bv. E-learning Sampling instore

- worden steeds beheerd via Watsontalent
- Bepaalde e-learnings zoals bv. Digital fitness en de 2 jaarlijkse Cyber ready zijn verplicht

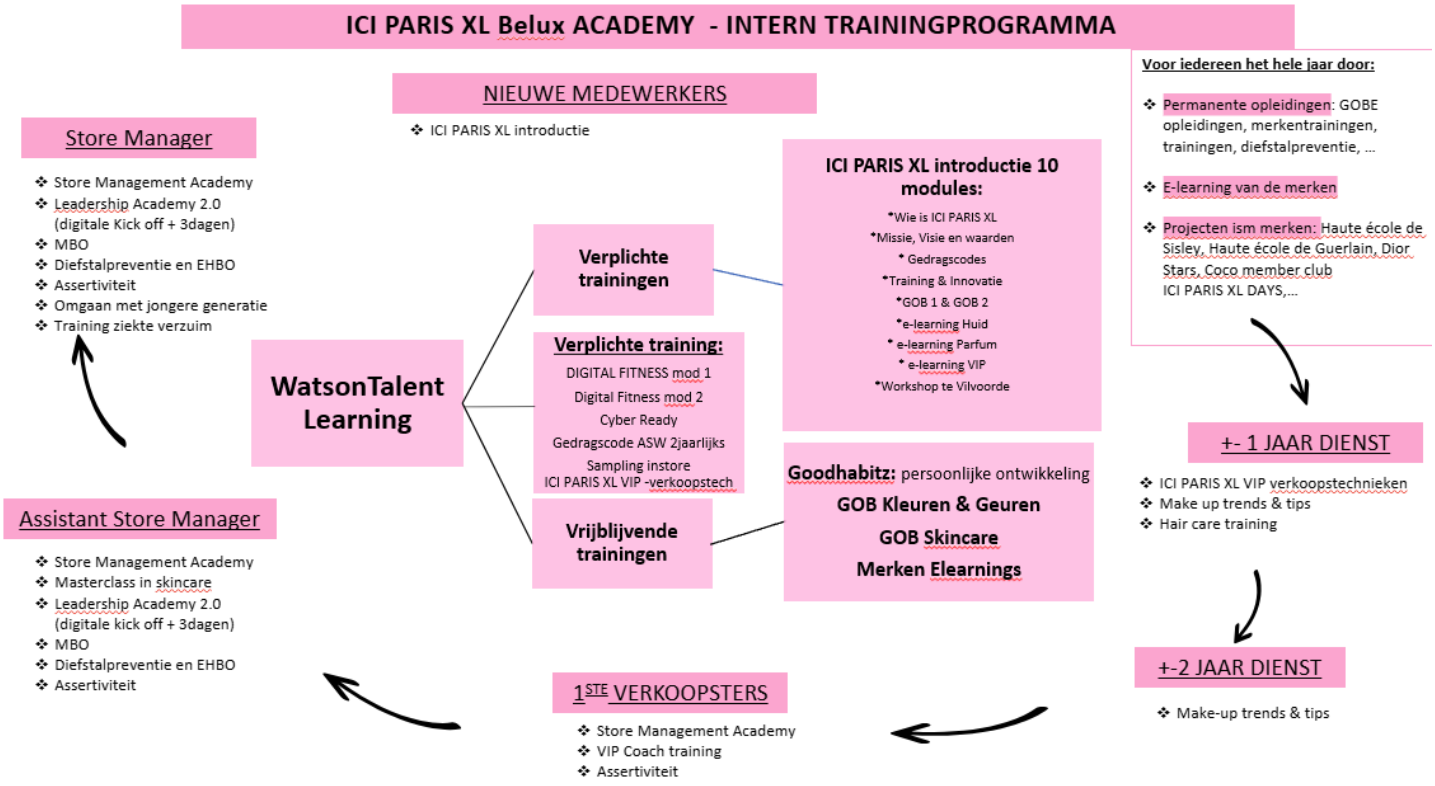
Cursussen, specifiek voor geranten, co-geranten en 1ste verkoopsters

- Store Management Academy (het vroegere Instore Academy 2.0) -> de documenten betreffende het Inwerkprogramma zijn terug te vinden op Watsinstore - Formulieren – Opleiding – Store Management Academy
- Leadership academy 2.0: kandidaten worden voorgedragen door de DM
- MBO (Management by Objectives)
- Assertiviteit

Opgelet! er is een specifieke volgorde om jou keuze te maken welke trainingen er eerst moeten gevolgd worden:

1. Verplichte ICI PARIS XL trainingen (ICI PARIS XL introductie enkel nieuwe medewerkers, de VIP, Digital Fitness 1+2, Sampling instore, Welzijn & Preventie, Code of Conduct en Cyber awareness)
2. ICI PARIS XL trainingen volgens leerbehoefte van BA (zie IPXL kalender)
3. ICI PARIS XL exclusieve merken trainingen (zie IPXL kalender)
4. ICI PARIS XL merkenprojecten (zie IPXL kalender)
5. Merkentrainingen open voor de volledige markt (worden door merken verstuurd – niet op IPXL kalender)

Hieronder het overzicht van het trainingstraject dat zal bijdragen aan de professionele ontwikkeling van alle medewerkers. In het kader van de O+O strategie kan het programma indien nodig aangepast past worden Onderstaand schema werd ge-update naar de actuele situatie:



Enkele opmerkingen:

- Alle informatie m.b.t. opleidingen vindt je op Watsinstore-Formulieren- Opleiding. Daarnaast wordt alles m.b.t opleidingen en trainingen gecommuniceerd via het weekbericht alsook op Watsonline/My Portal in de groep ICI PARIS XL Academy BELUX onder POSTS (of op de HOME pagina)
- WatsonTalent is een toegankelijk platform waardoor het volgen van Ici Paris XL opleidingen makkelijker en toegankelijker wordt voor zowel medewerkers als verantwoordelijken. Op Watsinstore vindt je de handleiding Watsontalent, de QR code voor de e-learning over Watsontalent en een instructiefiche Watsontalent. Deze laatste beschrijft stap voor stap de werkwijze bij inlogproblemen
- Via Watsontalent kan een leidinggevende optimaal haar team opvolgen en ondersteunen door een overzicht te bekomen van de gevolgde training per persoon of de nog te volgen trainingen te consulteren via de knop “mijn team”
- Je kan altijd via je DM aan een overzicht komen van de reeds gevolgde opleidingen van jouw medewerkers en met hem/haar de mogelijkheden bespreken zoals bachelor traject, opleidingen in opleidingswinkels (Store Management Academy), …
- De planning van de diverse opleidingen alsook de uitnodiging van de merken voor trainingen/opleidingen dien je op een zichtbare plaats op te hangen voor je medewerkers

- Alle inschrijvingen voor ICI PARIS XL-trainingen worden, steeds in overleg met de leidinggevende, door de deelnemers zelf gedaan via Watsontalent met het e-mailadres van de betreffende persoon. Om jullie te helpen, hebben we links gezet op de IPXL planning van de trainingen, die te vinden is op Watsinstore en Watsonline; deze links bevinden zich naast elke training. Klik gewoon op de link en de betreffende persoon voert zijn e-mailadres en wachtwoord in en wordt rechtstreeks naar de pagina met de training of e-learning geleid. Of je kan ook alle digitale of fysieke trainingen (niet de Elearnings) terug vinden via jouw Watsontalent profiel onder Event calender
- Coderen opleidingsuren in realisatie HRP: We merken dat niet altijd de juiste codes gebruikt worden voor opleiding. Hieronder vinden jullie terug welke code te gebruiken in welke situatie.

QCI	Informele opleiding	Opleidingen in een opleidingswinkel in het kader van opleiding tot leidinggevende (als je dus als basiswinkel werknemers in opleiding stuurt naar een opleidingsfiliaal = Store Management Academy + Team meetings
OPLI	Formele opleiding	Alle opleidingen van de IPXL academy (virtueel, klassikaal of coachings) en de merkentrainingen binnen de werkuren.
OPLWI	Geven van informele opleiding	Code te gebruiken door de gerante die de informele opleiding geeft (enkel de opleidingswinkels gebruiken dus deze code)

1.17 Gedragscode

Voor de gedragscode zoals die geldt binnen AS Watson verwijzen wij naar het arbeidsreglement.

2. Administratie

2.1 Indeling mappen

Ringmap 1 A: Kassa+kassadagstaten
Ringmap 1 B: Bankstorting
Ringmap 2 : Transferts/Retouren/Goederen/RL leveringen
Ringmap 3 A : Uurrooster
Ringmap 3 B: Personeel **-> verplicht in zwarte kast**
Ringmap 3 C: Evaluaties**-> verplicht in zwarte kast**
Ringmap 4 : Promoties (Acties)/Targets/Resultaten/Analyse cijfers
Ringmap 5 : Winkel- en personeelsprocedures / teambuilding
Ringmap 6 : Commande spécial / E-shop / S2D / Click&Collect + kopie klantenfacturen
Ringmap 7 : Commercieel
Ringmap 8 : Vergaderingen/bezoekrapporten en administratie algemeen
Ringmap 9: Varia
Ringmap 10: Productinfo – Nieuwigheden: verzorging/parfums/make-up

Zwarte veiligheidsmap -> Veiligheid en welzijn -> verplicht in sociale ruimte
Map Team info -> verplicht in sociale ruimte
Planmap

Er worden verschillende ringmappen aangemaakt voor praktische, administratieve verwerking. De indeling van de mappen vindt u in dit hoofdstuk terug.
Voor elk document vindt u tevens de volgende informatie:

- Hoe lang moet het document in de map worden bewaard?
- Moet het document nadien al dan niet gearchiveerd worden in de winkel? Indien je niet moet archiveren: De documenten die je niet meer nodig hebt en niet meer in het filiaal aanwezig moeten zijn, kunnen aan de centrale retour gestuurd worden. Zie hoofdstuk 1.12
- Naar wie moet het document of het duplicaat worden opgestuurd?

Alle blanco documenten die je nodig hebt voor je administratie, vind je terug op Watsinstore

Ringmap 1A: Kassa + Kassadagstaten

Nr	Omschrijving van het document	Bewaren in map (origineel/kopie)	Archiveren nadien	Opsturen naar (Origineel/kopie)
1	Kassaverzamelstaat= kasopmaakrapport van alle kassa's samen	Laatse 12 maanden	Neen	/
2	Kluisopmaakrapport	Laatse 12 maanden	Neen	/
3	Door DM ondertekende documenten bijwonen kluistelling	Laatste 24 maanden	Neen	/
4	Controle kassabonnenrapport + bonnen zelf	Laatste 12 maanden	Neen	/
5	Blad kassaverschillen per maand	Laatste 12 maanden	Neen	/
6	Blad user accounts	Laatste 12 maanden	Neen	/
7	Afgiftebewijs shopping-stadsbonnen of shopping-stadsbonnen zelf (afhankelijk van shopping/stad tot shopping/stad)	Laatse 6 maanden	Neen	/

Ringmap 1B: Bankstorting

Nr	Omschrijving van het document	Bewaren in map (origineel/kopie)	Archiveren nadien	Opsturen naar (Origineel/kopie)
1	Kopie bankstorting (komt er automatisch uit) = in Retallix: rapporten-kluishandelingsrapporten- historie bankstortingsrapport +ontvangstformulier geldzak + ontvangstformulier muntgeld	Laatste 24 maanden	Neen	/

Ringmap 2: Transferts / retouren / goederen / RL leveringen

Nr	Omschrijving van het document	Bewaren in map (origineel/kopie)	Archiveren nadien	Opsturen naar (Origineel/kopie)
1	Detail uitgaande transferts	Tot ontvangst OO rapport	In doos retouren/transferts tot na inventaris	/
2	Detail verzendbon retour/TVR	Tot ontvangst DO rapport	Ja in doos retouren/transferts tot na inventaris	/
3	Retourbon DC van het verzenden van een retour	Tot ontvangst DO rapport	Ja in doos retouren/transferts tot na inventaris	/
4	Distributievrachtbrief van de reasort/inkomende transferts	Tot na inventaris	Details bewaar je in een doos tot na inventaris	/
5	Facturen directe leveringen (bv skincare testers)	1 jaar	Neen	/

Ringmap 3 A: Uurrooster en afwijkingenblad

Nr	Omschrijving van het document	Bewaren in map (origineel/kopie)	Archiveren nadien	Opsturen naar (Origineel/kopie)
1	Uurrooster	2 jaar (moet voor 4 weken uithangen. (Week x, Week x+1, Week x+2, Week x+3)	5 jaar	/
2	Afwijkingsblad	2 jaar(moet 4 weken uithangen. (Week x, Week x+1, Week x+2 Week x+3))	5 jaar	/
3	Realisatie rooster + gewerkte uren	2 jaar	5 jaar	/
4	Formulier dragen badge	1 jaar	/	/

Ringmap 3 B: Personeel -> VERPLICHT IN ZWARTE KAST

Nr	Omschrijving van het document	Bewaren in map (origineel/kopie)	Archiveren nadien	Opsturen naar (Origineel/kopie)
1	Kopie contracten (Partttime / tijdelijke contracten)	Kopie: Altijd bijhouden - Indien uit dienst weggooien		!! bij transfer deze naar de nieuwe winkel sturen!!!
2	Avenants/Aanhangsels	Kopie	Tijdelijke avenant: gedurende de periode Definitieve avenant: bij het contract bewaren	Eén origineel personeelslid, één origineel personeelsdienst
3	Ontvangst sleutels	Periode in dienst	Indien uit dienst controleren en weggooien	/
4	Lijst met telefoonnummers personeel	Steeds	/	Lijst up to date houden
5	Cv's potentiele kandidaten	Indien niet weerhouden: het jaar waarin U ze ontvangt+1 jaar. (dus bv. alles ontvangen in 2023, vernietigen eind 2024) Wel weerhouden: bewaren tot uit dienst	/	Evt. DM
6	Verlofbladen	1 volledig jaar (bv. jan 2026 mag alles van 2024 weg)	/	/

Ringmap 3 C: Evaluaties -> VERPLICHT IN ZWARTE KAST

1	Formulier functioneringsgesprek	Origineel	Indien uit dienst: weggooien	Kopie aan personeelslid !! Bij transfer deze naar de nieuwe winkel sturen!!
2	Tussentijdse evaluaties / Afspraken medewerker	Tot einde samen-werking	Indien uit dienst: weggooien	/
3	Nota's personeel	Tot einde samen-werking	Indien uit dienst: weggooien	/

Ringmap 4: Promoties (acties) / Targets/ Resultaten / Analyse cijfers

Het spreekt voor zich dat deze informatie vertrouwelijk is en niet voor externen is bestemd

Nr	Omschrijving van het document	Bewaren in map (origineel/kopie)	Archiveren nadien	Opsturen naar (Origineel/kopie)
1	Actie/jaarplan centrale	Gedurende dat jaar	Neen	/
2	Jaarplan acties eigen initiatief	1 jaar	Neen	/
3	Targets / resultaten GOBE, skincare, acties Go WOW, Go BIG, Turn it up, …	1 jaar	Neen	/
4	Analyse cijfers	1 jaar	Neen	/
5	Draaiboek acties – thema – GWP – produktinfo acties **-> mag eventu-eel ook in map Team info of in de Planmap**	Tot na actie	Neen	/

Ringmap 5: Winkel -en personeelsprocedures + teambuilding

Nr	Omschrijving van het document	Bewaren in map (origineel/kopie)	Archiveren nadien	Opsturen naar (Origineel/kopie)
1	Winkelprocedures (niet verplicht uit te printen – ook beschikbaar op Watsinstore en middels QR code voor niet leidinggevenden)	Laatste versie	Neen	/
2	Bevestiging uitzondering op proce-dures door DM	Steeds	Neen	/
3	Teambuilding documenten (uitgave spaarpot document, mail aan en akkoord DM, onkostennota's, fac-tuur / ticket)	2 jaar	Neen	/

Ringmap 6: Commande spécial / E-shop / S2D/ C&C + kopie klantenfacturen

Hier bewaar je alle formulieren van de commandes spéciales (telefoonnummer klant, datum van bestelling, datum van levering,enz) maar ook de afhaalbevestigingen van online (e-shop)-, S2D- en C&C orders bewaar je in deze map. Je vindt dit formulier op Watsinstore – Formulieren – Algemeen-Divers. Een 2de exemplaar van de afhaalbevestiging geef je mee met de klant bij het ophalen van de bestelling.

Nr	Omschrijving van het document	Bewaren in map (origineel/kopie)	Archiveren nadien	Opsturen naar (Origineel/kopie)
1	Alle administratie m.b.t. commandes spéciales / E-shop / S2D / Click&collect	6 maanden	Neen	/
2	Kopie klantenfacturen (facturen gemaakt in de winkel bv. BTW vrij + facturen verkoop op rekening)	2 jaar	Neen	Origineel: aan klant geven

Ringmap 7: Commercieel

Nr	Omschrijving van het document	Bewaren in map (origineel/kopie)	Archiveren nadien	Opsturen naar (Origineel/kopie)
1	Schapindelingen / plankenakkoorden	Laatste versie en zolang als van toepasing	Neen	/
2	Winkelchecklist (zelf gelopen en gelopen door DM)	1 jaar	Neen	/
3	Energy checklist	1 jaar	Neen	/

Ringmap 8: Vergaderingen/bezoekrapporten + administratie algemeen

Nr	Omschrijving van het document	Bewaren in map (origineel/kopie)	Archiveren nadien	Opsturen naar (Origineel/kopie)
1	Verslag geranten-en districtsmeeting	2 jaar	Neen	/
2	Verslag kaderoverleg en team werkoverleg (team meeting*)	2 jaar	Neen	/
3	Afspraken VIP-en skincare coach	2 jaar	Neen	/
4	Bezoekrapporten en afspraken DM	1 jaar	Neen	/
5	Audits / bezoekrapporten Security + kopie process verbaal	2 jaar	Neen	/
6	Administratie algemeen (bv.lijst leveranciers, briefwisseling middenstand, varia, …)	Zolang nodig	Neen	/
7	Verslagen ondernemingsraad	1 jaar (laatste versie moet verplicht uithangen op communicatiebord)	Neen	/

*Teammeeting / Team werkoverleg:

Het is de bedoeling dat je regelmatig (max. 4 x per jaar) een gestructureerd werkoverleg voert.
Tijdens deze meeting bespreek je winkelspecifieke zaken, onderwerpen vanuit een districtsmeeting/winkelbezoek en thematische zaken die door het hoofdkantoor zijn aangegeven. Uiteraard hoef je de onderwerpen niet allemaal zelf te bepalen. Vraag ook aan je medewerkers om met gespreksonderwerpen te komen en vraag hen deze voor te bereiden.

Werkwijze voorbereiden en geven team werkoverleg: zie Watsinstore – Formulieren – Opleiding – Diverse-Efficiënt vergaderen.

• Teammeetings worden binnen de contracturen gepland op het uurrooster en gecodeerd als informele opleiding. Bijgevolg wordt het bijwonen van de vergadering betaald met het maandsalaris.
• Teammeetings worden bij voorkeur georganiseerd tijdens de openingsuren.
• Indien de vergaderingen buiten de openingstijden worden georganiseerd, is de aanwezigheid van de werknemer op vrijwillige basis. Het aanvaarden om deel te nemen moet ruim op voorhand worden gedaan.
• De werkgever kan werknemers niet dwingen om een 6e dag te werken of een onderbroken uurrooster te aanvaarden.
• Indien nodig kunnen "HRP extra uren" aangevraagd worden via het dynamisch formulier
• De uren besteed aan teammeetings dienen gecodeerd te worden als informele opleiding-code QCI in HRP.
• Voor een teammeeting is een budget van €10 per persoon voorzien voor een hapje en drankje

Ringmap 9: Varia

Alles i.v.m. testers en geschenken

Nr	Omschrijving van het document	Bewaren in map (origineel/kopie)	Archiveren nadien	Opsturen naar (Origineel/kopie)
1	Leveringsbonnen testers, geschenken; stalen Bestelling + Leveringsbon + ingevuld cadeauformulier van geschenken voor personeel (per actie bij elkaar) Bestelling tester van de maand personeel	Tot 2 jaar na datum op papier	Neen	/

Ringmap 10: Productinfo – Nieuwigheden verzorging/parfums/make-up

Nr	Omschrijving van het document	Bewaren in map (origineel/kopie)	Archiveren nadien	Opsturen naar (Origineel/kopie)
1	Alfabetisch per leverancier en/of merk of per maand van introductie	Zolang nodig. Bij volle map oudste documentatie weghalen en zelf vernietigen	/	/

Zwarte veiligheidsmap: Veiligheid en welzijn : verplicht in sociale ruimte

Nr	Omschrijving van het document	Bewaren in map (origineel/kopie)	Archiveren nadien	Opsturen naar (Origineel/kopie)
1	Steekkaart: nuttige contactinformatie van interne en externe dienst (IDPBW, ED-PBW, vertrouwenspersonen,…)	Steeds	Neen	/
2	CPBW-verslag: vóórlaatse verslag (laatste op communicatiebord)	1 exemplaar is voldoende (steeds het voorlaatste)	Neen	/
3	Instructies (bv. electrische toestellen, …)	Steeds	Neen	/
4	Procedures (bv. wat te doen bij brand, arbeidsongevallen, …)	Steeds	Neen	/
5	Veiligheidsfiche	Steeds	Neen	/
6	Externe dienst: contactinformatie over de onderzoekscentra van externe dienst (IDEWE)	Steeds	Neen	/
7	Welzijnsbeleid: beleidsverklaring welzijn op het werk	Steeds	Neen	/
8	Gebruiksaanwijzigingen / handleidingen toestellen	Zolang toestel aanwezig	Neen	/

Map Team info: verplicht in sociale ruimte

Deze is ENKEL bestemd voor personeel IPXL

Nr	Omschrijving van het document	Bewaren in map (origineel/kopie)	Archiveren nadien	Opsturen naar (Origineel/kopie)
1	Arbeidsreglement *	Steeds	/	/
2	Regio cijfers	1 jaar	/	/
3	Cijfers (status / voortgang) lopende acties	Tijdens actie	/	/
4	Memo/mail/boodschap DM en/of geranteerd bestemd voor het team	1 jaar	/	/
5	Opleidingen/trainingen: uitnodigingen centrale en merken	Tot voorbij	/	/

*Het arbeidsreglement is een officieel document is moet beschikbaar zijn ter inzage voor alle personeelsleden. Er moet dan ook, op een goed zichtbare plaats (bv. het communicatiebord) worden aangegeven waar precies dit arbeidsreglement te vinden is. Dit is ook belangrijk bij een eventuele inspectie vanuit de overheid

Planmap

Deze map geeft je overzicht over welke taken wanneer uit te voeren en wordt gebruikt door de leidinggevenden.

De map dient ingedeeld als volgt:

1 set tabbladen 1-52

1 set tabbladen 1-7

Wat is de bedoeling?

Vanuit de jaarplanning, weekberichten, dagberichten, meetings, … dien je alles te verwerken in de planmap. Zodat per week inzichtelijk is wat er gedaan moet worden.
De map dient elke dag bijgewerkt te worden met alle informatie die er dagelijks naar het filiaal gestuurd/gemaild wordt, zodat iedereen goed op de hoogte is en blijft, ook al is iemand vrij geweest.
Discipline is hierbij het toverwoord, aangezien de discipline van een ieder, een voorwaarde is voor het succes van de planmap.

Doel:

- Een goede werkorganisatie creëren.
- Een goede communicatie structuur tussen team en kader.
- Borgen van deadlines en gemaakte afspraken.
- Rust in het hoofd en zorgen voor continuïteit.
- Focus op resultaat.

Map indeling:

- Tabbladen 1 t/m 7 voor de dagen van de lopende week.
- Wat doe je achter de tabbladen per dag:
    - Alles wat achter de desbetreffende week zat in de map, verdelen over de desbetreffende dagen.
- Tabbladen 1 t/m 52 voor de weken van het jaar.
- Wat doe je achter de tabbladen per week:
    - Communicatie van de activiteiten/ werkzaamheden/ overleggen die voor de betreffende week gepland staan.
    - Steek bij iedere week ook een blanco papier, zodat je indien nodig zaken kan opschrijven. Hierop kan je bijvoorbeeld noteren dat dit de uiterlijke week is waarop je een OO rapport moet controleren nav een eerder uitgevoerde transfert

Actiepunten voortkomend uit onderstaande communicatiemiddelen dienen (dagelijks) in de planmap verwerkt te worden.

Indien afgehandeld, berg je ze op in de daarvoor bestemde (bovenstaande) mappen of gooi je ze weg (als je ze niet moet bewaren)

- Informatie uit spoed-dagberichten.
- Informatie uit Weekberichten bv. aangepaste bestel- en afleverschema DC i.v.m. feestdagen, klaarzetten van retouren, enz.
- Informatie uit draaiboeken.
- Actiepunten uit de districtsmeeting
- Info en actiepunten vanuit teamvergadering.
- Overige mail met to do's (van bv. DM)
- Afspraken vanuit de diverse overleggen, denk aan VIP-, Skin- en kaderoverleg.

- Deadlines van individuele afspraken
- Planning trainingen
- Verzonden formulieren/mails tot afgehandeld
- Verstuurde Topdesk meldingen tot afgehandeld
- Enz.

Indien bepaalde mappen vol zitten terwijl je de info nog wel dient te bewaren, gebruik dan dozen per onderwerp. Plaats hierin je documenten gerangschikt en gesorteerd op datum.

LET ER ALTIJD OP DAT VERTROUWELIJKE PERSOONSINFORMATIE (PERSONEEL EN KLANT) NIET TOEGANKELIJK IS VOOR ANDEREN.

2.2 Het verwerken van berichten

2.2.1 Algemeen

De gerante heeft als belangrijke taak alle informatie vanuit de centrale op een deskundige manier over te brengen naar zijn/haar verkoopteam. Vanzelfsprekend wordt in eerste instantie de co-gerant op de hoogte gehouden.

Onze meest gebruikte communicatiekanalen zijn Watsinstore (zie hoofdstuk 2.3) en het filiaal outlook account.

De winkel krijgt verschillende berichten toegezonden. De verwerking hiervan is niet eenvoudig. Enkele tips kunnen het werk wel vergemakkelijken:

- Zorg ervoor dat de personen aan wie een belangrijk bericht is verzonden, dit ook daadwerkelijk hebben gelezen door hen het bericht te laten aftekenen.
- Noteer de actiepunten die uit het bericht volgen in jouw agenda op de datum van uitvoering
- Consulteer dagelijks jouw agenda/planmap voor de uit te voeren handelingen.
- Noteer zelf duidelijk op het papier wanneer het bericht is afgewerkt.
- Maak gebruik van de planmap

2.2.2 Soorten berichten

- **Dagelijkse boodschappen naar de winkels -> dag-en spoedberichten**
  Deze vindt je onder Filiaalcommunicatie op Watsinstore. De gevraagde acties worden uitgevoerd. Print dagelijks de computerboodschappen af en laat deze door iedereen lezen. Belangrijke boodschappen blijven liggen tot iedereen ze gelezen heeft en ook heeft afgetekend voor gelezen. Maak gebruik van de planmap. Als je een spoedbericht ontvangt, krijg je daarvan (net als bij een C&C order) een melding op de kassa. Deze kan je wegklikken via de backoffice

- **Weekbericht + Bijlagen + POS lijst**: Ook deze vindt je onder Filiaalcommunicatie op Watsinstore.

- **Berichten te beantwoorden (bv. enquêtes, store manager feedback, …):** zijn er berichten te beantwoorden wordt je dat gevraagd via de gebruikelijke communicatiekanalen. Dynamische formulieren staan op Watsinstore-Formulieren-Dynamische formulieren

- **Mail DM**: via outlook

- **Verslag van de vergaderingen van de geranten**
  De verantwoordelijke dient voldoende tijd uit te trekken om het volledige verslag door te nemen met de co-gerant(e). Belangrijke punten worden ook doorgenomen met het team.

- **Verslag van de vergaderingen van de co-geranten**
  De co-gerant dient zijn/haar gerant onmiddellijk te informeren over de voorbije vergadering en het ver slag toe te lichten. De verantwoordelijke zorgt dan verder voor de verdere informatie doorstroom.

- **Nota's ter attentie van het personeel**
  Deze dienen door iedereen te worden gelezen en afgetekend. De nota's worden in ringmap 3C geklasseerd.

- Verder kennen we binnen IPXL **ook ons eigen interne sociaal netwerk Watsonline/My Portal**
  Android -> WatsOnline
  Iphone) -> MyPortal app
  Hier houden we je op de hoogte houden van alle nieuwtjes binnen ons bedrijf en hierin kan jij ook communiceren en ervaringen delen met al je collega's. Ook je uurrooster is zichtbaar in Watsonline (vanuit planning in HRP) . Op het moment dat je in dienst komt, wordt je automatisch uitgenodigd voor Watsonline. Het gebruik van Watsonline is vrijblijvend. Op Watsonline log je in met je privé e-mailadres (uitgezonderd managers 1 en 2. Zij loggen in met hun privé zakelijk account). Indien je problemen ondervindt bij het inloggen in Watsonline of bij het raadplegen van bvb uurroosters, dan kan je het probleem melden via Watsonline zelf. Op het inlogscherm onderaan staat een knop "Een probleem melden". Deze melding gaat dan rechtstreeks naar de collega's die u kunnen verder helpen.
  Bij problemen met wachtwoorden, downloaden van de app, of Watsonline/My Portal in het algemeen kan je je wenden tot watsonline@nl.aswatson.com. Verder staan onderstaande formulieren op Watsinstore- formulieren - Algemeen-Divers:
  - Watsonline korte handleiding NL (hoe doe ik…?)
  - Watsonline quick start NL (overzicht van alle functies binnen Watsonline)

- Graag verwijzen we ook nog even naar **Watsontalent**, een prachtige tool die we beschikbaar hebben en gericht is op een optimale employee journey (recruitment en Learning/Development). Je vindt hierover alle nodige informatie op Watsinstore:
  - voor Learning: Watsinstore –Formulieren> Opleiding > Diversen:
    - Watsontalent handboek Learning&Development
    - Watsontalent QR code instructievideo
  - voor Recruitment: Watsinstore –Formulieren > Personeelsdienst > Aanwervingen:
    - Watsontalent handboek (incl deel learning & Development en hoe inloggen in WOT)
    - Watsontalent FAQ

- Op **het chromebook** die jullie ter beschikking hebben, vinden jullie:
  - Teams
  - Google Chrome
  - Outlook (IPXL filiaalaccount + IPXL persoonlijk account voor managers 1 en 2 in HRP) Outlook is ook beschikbaar op backoffice PC. Outlook is enkel bedoeld voor het sturen van werk gerelateerde zaken. Privé gebruik is dus niet toegestaan. Confidentiële zaken zoals cijfers worden niet gedeeld met externen. Instructievideo's over het gebruik van outlook vinden jullie op Watsonline in de groep ICI PARIS XL België-Belgique
  - Watsinstore met onder "Applicaties": HRP, iManage, Security, Voorraad inventarisatie
  - Watsonline
  - Watsontalent
    - *Toegang tot Watsontalent via chromebook:*
      Managers 1 en 2 via outlook en inloggen met zakelijk privé emailadres
      Niet managers 1 en 2: via chrome www.watsontalent.be en inloggen met privé email adres
  - web applicaties/bookmarks:
  - Website: website IPXL
  - Werken bij Ici Paris XL
  - Planet P: website Planet parfum/April
  - Buienradar
  - IManage
  - Topdesk
  - Eblox on site (handleiding zie Watsinstore - Personeelsdienst - Diversen HR)
    - Functiewijzigingen
    - Aanwervingen
    - Contractverlengingen
    - Urenwijzigingen (lange avenants)
    - Winkelwijzigingen (transferts)
  - Brinks Portal
  - Smartsafe
  - Zoom
  - Student@work
  - Global Blue
  - Office 365

Moesten jullie problemen ondervinden met het chromebook kunnen jullie hiervoor een Topdesk melding aanmaken (categorie Hardware – chromebook)**.** Bij niet gebruik van het chromebook dient deze buiten handbereik opgeborgen te zijn (na sluiting in kluis of afgesloten zwarte kast). Laat deze NOOIT rondslingeren in de winkel.

In ieder filiaal is er ook een Digital ambassador. Deze persoon kan ondersteuning bieden bij alles wat digitaal is.

2.2.3 Publicatie van berichten

De volgende zaken dienen te worden uitgehangen op het communicatiebord in de sociale ruimte:

- Uurroosters week x t.e.m week x+3 en afwijkingsblad (afwijkingsbladen komende weken vastgeniet aan uurrooster en op uurrooster noteren in rood “Afwijkingenblad zie ommezijde)
- Pauzeregeling huidige dag
- Laatste verslag van het Comité voor Preventie en Bescherming van de Werknemers op het werk
- Laatste Verslag van de Ondernemingsraad + syndicale delegatie
- Start van de dag
- Skin & GOBE resultaten: zie Watsinstore-Formulieren-District- “Skin & GOBE invulformulier resultaten” -> resultaten van afgelopen week
- Overig: zelf in te vullen (kan wekelijks wisselen)
- Spoedbericht: 3 Laatst ontvangen spoedberichten
- POS lijst: POS lijst van huidige week (actueel)
- Weekbericht + bijlagen: weekbericht + bijlagen van vorige week (versie van huidige/actuele week ligt ter inzage op de kantine tafel)
- Mega & Instore promoties : Status resultaten huidige acties (zelf te voorzien)
- KPI : Zie Watsinstore Formulieren-District- “KPI per week 2024” -> resultaten van afgelopen week

Op het prikbord kan je eventuele overige documenten hangen zoals bv. syndicale informatie.

2.2.4 Post

2.2.4.1 Interne post

De papieren bestemd voor de centrale worden met de chauffeur meegegeven in een speciale omslag (blauwe zak):

Enkele belangrijke richtlijnen :

1. Het moet een eenduidig proces zijn, dus bij elke levering zal er een posttas geleverd én opgehaald worden. Ook al is er geen post, dan nog moet de lege tas terugkeren naar het DC.
2. Verzegeling : aangezien de aantallen niet langer op het vervoersdocument staan, moet gebruikt worden van zegels of loodjes. Ook voor een lege retourzak. Kijk steeds na bij ontvangst van de postzak of de verzegeling niet verbroken is. Let op: bij levering van een lege postzak zal deze niet meer gesealed zijn. In de mail van transport die jullie ontvangen op de dag van levering staat een kolom waarin staat of jullie de postzak geseald of niet geseald gaan ontvangen. Is het loodje onterecht verbroken, neem dan onmiddellijk contact op met de dienst Transport. Voor de retourvracht mogen de zegels/loodjes gebruikt worden die jullie ook gebruiken voor retours en transfers.
3. Om vergissingen te voorkomen wordt gebruikt gemaakt van een gekleurd adreslabel. Blauw betekent dat het om een levering gaat van het DC en bestemd is voor jullie. Roze betekent dat het een retourzending is van het filiaal naar het DC. Jullie kunnen het label eenvoudig omdraaien om duidelijk te maken dat het de retourtas is. Gelieve er steeds voor te zorgen dat de retourtas reeds klaar en verzegeld is, op het moment dat de chauffeur bij jullie aankomt.

Bij de verzegeling van de postzak moet u er goed op toezien dat de zegel ook rond de rits wordt bevestigd. Indien jullie dit niet doen, kan de postzak nog steeds geopend worden.



Voorbeeld van **correcte** verzegeling



Voorbeeld van een **verkeerde** verzegeling

2.2.4.2 Externe post

Post bestemd voor de buitenwereld wordt verstuurd via de receptie. Gelieve uw post daarom ongefrankeerd intern te versturen t.a.v. de Receptie.
Enkel op vraag van de centrale of mits toestemming van je DM, mogen er postzegels aangekocht worden.

2.2.4.3 Aangetekende post

De aangetekende post die je ontvangt, wordt teruggegeven aan de postbode. Elke aangetekende zending moet worden verstuurd naar de maatschappelijke zetel:

Schaarbeeklei 499
1800 Vilvoorde

2.2.4.4 Overige facturen

Onder overige facturen verstaan we ruitenwasser, middenstand, stookolie,… Deze mogen uitsluitend worden opgestuurd naar:

Ici Paris Xl België
Non Trade Payables **(in geval van "diensten")**
Postbus 34
NL 3927 ZL Renswoude
NEDERLAND
(Btw 413 790 518)

Ici Paris XL België
Invoice Matching **(in geval van "goederen")**
Postbus 34
NL 3927 ZL Renswoude
NEDERLAND
(Btw 413 790 518)

Ici Paris XL **Luxemburg** (AS Watson)
Non Trade Payables
Postbus 34
NL 3927 ZL Renswoude
NEDERLAND
(Btw LU19593849)

Het adres op de factuur moet steeds dat van de maatschappelijke zetel (Schaarbeeklei) zijn, maar de factuur moet worden verstuurd naar Nederland (zie hierboven).
Voor Luxemburg is de maatschappelijke zetel City Concorde.

2.3 Watsinstore: inhoud en wachtwoorden

Watsinstore is jouw startpagina als je je backoffice computer hebt opgestart. Naast filiaalcommunicatie is Watsinstore het vertrekpunt voor het opstarten van al je applicaties.

In Watsinstore vindt je onder formulieren – Algemeen/Divers nog extra informatie terug over dit onderwerp:

- Presentatie
- Q&A

Watsinstore beschikt tevens over een prima werkende zoekfunctie

<u>Structuur binnen Watsinstore:</u>

- **Filiaalcommunicatie:** hieronder vinden jullie de spoed- en dagberichten, weekberichten en berichten te beantwoorden

- **Formulieren**
  Formulieren = formulierenbank: Deze is onderverdeeld in verschillende hoofdcategorieën. Je vindt er verschillende nuttige documenten terug die je nodig kan hebben en die je kan afprinten

  Door boven in het vakje “zoeken” een trefwoord in te geven vind je het desbetreffende document misschien net iets makkelijker.
  Je vindt er eveneens dynamische formulieren (onder Formulieren – hoofdcategorie “Dynamische formulieren”) zoals bv. het dynamisch formulier voor het dragen van de badge . Deze hoeven niet te worden afgeprint, maar kunnen gewoon via de computer worden ingevuld en worden verstuurd door te klikken op de knop “verzenden”.

  In de linker navigatie vindt je onder formulieren nog:
  - ✓ Favorieten (de documenten die jij als favoriet hebt gemarkeerd)
  - ✓ Wijzigingen (door hier op te klikken komen de meest recent gewijzigde documenten bovenaan te staan)
  - ✓ Mijn inzendingen (de dynamische formulieren die je hebt verzonden)

- **Rapportages:** (bv. schappenplannen)

- **Handboeken:** (Winkel) Procedures en Personeelsinformatie. In deze laatste vindt je allerlei informatie en procedures m.b.t. personeel

- **Folders**

- **Locaties**

- **Applicaties** (beschikbaar op de backoffice)
    - HHT
    - HRP (tijdelijk enkel benaderbaar via het icoontje op het bureaublad. Op chromebook wel nog beschikbaar onder WIS-Applicaties)
    - IManage
    - Retalix
    - Spoedbericht verwijderen
    - Security -> SMILE (voor incidentenregistratie)
    - Wordpad
    - Voorraad inventaris (te gebruiken op de avond van je inventaris)
    - Centrale systemen
    - Web applicaties -> outlook (filiaal account en persoonlijk zakelijk account)
      -> outlook inlog vergeten
      -> Evt. Minut Pass
      -> Topdesk
      -> Brinks

Niet alle bovenstaande applicaties zijn beschikbaar op het chromebook.
Op Watsinstore- Formulieren - Algemeen/Divers vinden jullie een handig formulier terug "Overzicht inloggegevens-wachtwoorden"
Vragen over Watsinstore (inhoud-technische storing-een applicatie opent niet) kunnen gesteld worden via TOPdesk

2.4 TOPdesk

Topdesk is een centraal communicatiemiddel waarbij vraag gelijk is aan antwoord. Dit betekent dat de winkels via Topdesk een vraag kunnen stellen of een melding kunnen maken. Afhankelijk van de vraag komt de melding bij de juiste afdeling terecht. Maak binnen Topdesk zeker gebruik van de zoekfunctie. De reactietijd op een melding via Topdesk is afhankelijk van de urgentie en wordt opgevolgd en gemeten. Topdesk is terug te vinden op de backoffice als applicatie binnen Watsinstore onder web applicaties. Het is bij uitstek het platform om te gebruiken als je tegen problemen aanloopt en/of vragen hebt.
De Topdesk structuur is terug te vinden op Watsinstore - Formulieren – rubriek Algemeen/Divers.
Reactie op meldingen die je doet /vragen die je stelt via Topdesk, ontvang je in je outlook filiaalaccount
Heb je verbeterpunten voor TOPdesk of mis je zaken die je wil melden in de structuur, neem dan contact op met Quality Management. Bij niet functioneren van TOPdesk kan je helpdesk bellen.
Reageren op mails (=antwoorden op calls) die je krijgt van Topdesk is niet mogelijk. Deze reacties worden niet gezien en dus ook niet in behandeling genomen. Is het antwoord niet voldoende of de call is onterecht al afgesloten maak dan een nieuwe melding aan (refereer in dat geval ook naar vorig Topdesk nummer)

Het is heel belangrijk Topdesk calls te blijven aanmaken. De Topdesk call heeft een belangrijke signaleringsfunctie. Indien er namelijk over hetzelfde onderwerp meerdere meldingen aangemaakt worden , dan kan er z.s.m. actie worden ondernomen om het gesignaleerde probleem op te lossen en krijgt het een hogere prioriteit. Wij zijn er ons van bewust dat de antwoorden niet altijd de oplossing bieden waar je naar op zoek bent en dat dat best vervelend is. Ondanks dit gegeven willen we jullie toch verzoeken altijd TopDesk calls te blijven aanmaken en niet te gaan denken dat het geen zin heeft, want dat geeft het wel. We werken er op conitinue basis aan om de kwaliteit van de antwoorden te verbeteren en ook de rectietijd op Topdesk calls wordt gemonitored. Antwoorden waar je niets mee kunt en waar je geen stap verder mee komt, blijf deze melden aan je DM.

2.5 Getrouwheidskaart = Beauty Member Card IPXL en merken

Zie ook Watsinstore- formulieren-Retalix- Handleiding E-Services

2.5.1 Gebruik IPXL Beauty Member Card

De IPXL Beauty Member Card dient voor het sparen van punten om een kortingsbon te bekomen.

De klant ontvangt 1 punt per aankoopschijf van 1 €. Hij/zij kan dus punten sparen en zo van nog meer voordelen genieten. Het aantal reeds gespaarde punten kan de klant onderaan zijn kassaticket terugvinden. Ook worden er gerichte mailings naar de klanten gestuurd. Het emailadres is daarom ook een verplicht veld bij het registreren of aanpassen van klantgegevens (Meer hierover in de handleiding E-services beschikbaar op Watsinstore).
Brengt de klant een artikel retour, moet de Beauty Member Card ook gescand worden en zullen ook automatisch punten worden afgeboekt.

Gelieve NOOIT Beauty Member Cards naar de centrale te sturen. Deze moeten steeds in het bezit blijven van de klant. Indien je toch de klantengegevens moet opsturen, print deze dan altijd via het Beauty Member Card nummer uit.

Ook personeel van Ici Paris XL kan punten sparen.
De Beauty Member Cards van het personeel mogen uitsluitend worden gescand voor eigen aankopen en mogen onder geen beding gebruikt worden voor klanten, familie, vrienden.

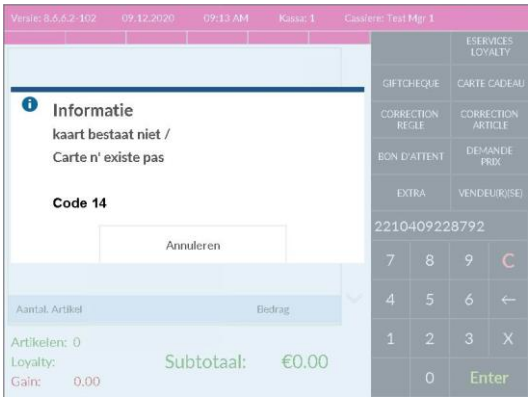
Na het scannen van de Beauty Member Card, verschijnen er pop-ups als het emailadres leeg of ongeldig is. Geef hier gevolg aan en vraag naar het (correcte) emailadres. Email contactability is enorm belangrijk voor ons. Email contact members zijn immers loyaler en komen vaker shoppen.
Indien er zich problemen voordoen met Beauty Member Cards, Beauty Membervouchers, barcodes die niet correct scannen,... gelieve hiervoor een Topdesk melding te sturen. Gestolen of verloren IPXL Beauty Member Card: zie hoofdstuk 2.5.3

De Beauty Member Card kan steeds worden opgezocht aan de hand van de 3 eerste letters van de naam van de klant. Zo kan de klant zijn/haar punten rechtstreeks op zijn/haar kaart ontvangen. Ook de dummy kaart kan, in uitzonderlijke gevallen, gebruikt worden. Vermijd het om dubbele Beauty Member Cards aan te maken! De gegevens van de klant mogen nooit misbruikt worden.

<u>Masking van inactieve klanten</u>
Om te voldoen aan één van de verplichtingen van de A.S. Watson data governance policy heeft Group IT voor ICI PARIS XL Belux alle inactieve klanten in onze klantendatabase gemaskeerd. Inactieve klanten zijn klanten die al meer dan 3 jaar een Beauty Member Card hebben én gedurende de afgelopen 3 jaar niets meer gekocht hebben met deze Beauty Member Card. Voor zulke klanten wordt de bestaande klant in de klantendatabase gedeactiveerd, worden de persoonlijke gegevens verwijderd en de punten op 0 gezet.

Impact
Wanneer klanten, van wie de Beauty Member Card (of meerdere als ze gekoppeld zijn) 'legal masked' is, opnieuw in de winkel komen shoppen, zal hun betreffende Beauty Member Card niet meer gescand kunnen worden. De kassa geeft bij het scannen van de kaart een error. Helaas geeft deze error - net zoals bij een andere inactieve of ongeldige Beauty Member Card - niet aan waarom deze kaart wordt geweigerd. Inactieve Member Cards kunnen ook niet teruggevonden worden in e-services/loyalty in de kassa's.

Procedure
1) In het verkoopscherm verschijnt onderstaande foutmelding



2) U stelt de vraag of het kan dat deze Beauty Member Card al heel lang niet meer gebruikt is voor aankopen?

3) Indien de klant dit bevestigt, licht je toe dat ICI PARIS XL in het kader van privacywetgeving (in het kader van de bescherming van persoonsgegevens) de gegevens van klanten, die al 3 jaar geen aankopen deden, wist.

4) Natuurlijk kan het zijn dat een klant nog een andere Beauty Member Card heeft. Je kan dit vragen en/of de klant proberen op te zoeken in e-services/loyalty.

5) Indien de klant geen andere Beauty Member Card heeft, vraag je de klant of hij/zij een nieuwe kaart wenst om te kunnen genieten van de voordelen die hieraan gekoppeld zijn.

<u>Dummy-kaart & overboeking van punten</u>
De dummy-kaart kan, indien het echt niet anders kan, nog steeds gebruikt worden. Met drukte tijdens de feestdagen is het niet altijd mogelijk om voor iedere klant een opzoeking te doen als de klant zijn/haar Beauty Member Card niet bij zich heeft.
Om punten aan de klantenkaart toe te voegen/af te boeken, kan je een melding aanmaken via Topdesk – Internet en klanten – Beauty Member Card

Werking Beauty Member voucher

Zodra een klant 500 punten heeft op zijn Beauty Member Card, worden deze automatisch omgezet in een Beauty Member voucher van 5 euro die naar de klant wordt opgestuurd. Deze kan zowel offline als online ingeruild worden.

Aangezien de Beauty Member voucher met de post wordt verstuurd, is het van GROOT belang dat het adres regelmatig wordt gecontroleerd!

Er wordt maximaal 1 Beauty Member voucher per maand per klant verstuurd. Indien de klant recht heeft op meerdere Beauty Member vouchers, zullen de volgende bonnen in de daaropvolgende maanden worden verstuurd.
Voorbeeld: Indien de klant meer dan 1000 punten heeft: 1e maand 1e Beauty Member voucher, 2e maand 2e Beauty Member voucher. Doe een aanvraag via Marketing als de klant heel erg veel punten heeft opdat deze een bon van een hogere waarde kan ontvangen. Klant kan tot 15.000 punten sparen en daarvoor zijn bonnen krijgen (max. 30 of minder maar dan van hogere waarde). Als het meer dan 15.000 punten zijn zal hij de volgende Beauty Member vouchers waarop hij recht heeft pas de volgende maand krijgen.

De Beauty Member vouchers is cumuleerbaar, er staat geen maximum op het aantal in te ruilen bonnen per transactie, maar iedere bon is wel maar slechts 1x te gebruiken en dus uniek. De bonnen staan ook in de IPXL app en in de 'My Account' van de webshop en zullen na gebruik uit de app/My account verdwijnen

Vraag of de klant de IPXL app heeft. In de app staan alle beschikbare vouchers (onder account) en kan de beauty member card ook worden gevonden. Heeft de klant waardebonnen (zoals bv. Beauty Member vouchers) op zijn telefoon staan, gelieve dan de klant te vragen U de GSM te overhandigen opdat je bon kan scannen. Dit om fraude te voorkomen.

De verkoop van een giftcard middels een Beauty Member voucher is verboden.

Wanneer je tijdens de kassa afhandeling met de klant erachter komt dat een Beauty Member Voucher verlopen is en dus niet meer geldig is, mag je deze als service alsnog gewoon aannemen. Dit geldt trouwens ook voor de verjaardagsbon. Je verwerkt de voucher of verjaardagsbon vervolgens via de knop 'diverse kortingen' in het kassasysteem.
De beauty member vouchers hoef je niet langer op te sturen en mag je zelf vernietigen. De verjaardagsbon stuur je op naar de centrale t.a.v. Marketing

- Uitzondering hierop is de **vervallen** Beauty Member voucher of de **vervallen** verjaardagsbon. Maak van deze transactie altijd een copiebon (voorzien van reden en handtekeningen) waaraan je de vervallen voucher/bon vastniet. (vast te nieten aan kassadagstaat na kasopmaak)

Een Beauty Member voucher is geldig wanneer:

- het een bestaande/correcte code betreft
- de datum van gebruik binnen de geldigheidsperiode valt. Dit is het principe. Want wanneer je tijdens de kassa afhandeling met de klant erachter komt dat een Beauty Member Voucher verlopen is en dus niet meer geldig is, mag je deze als service alsnog gewoon aannemen. Je verwerkt de voucher vervolgens via de knop 'diverse kortingen' in het kassasysteem. Dit geldt trouwens ook voor een verlopen verjaardagsbon.
  Maak wel altijd een copiebon (voorzien van reden en handtekeningen) van deze transacties waaraan je de vervallen voucher/bon vastniet. (vast te nieten aan kassadagstaat na kasopmaak)
- de voucher nog niet gebruikt is.

Voorwaarden om een voucher te krijgen

- Voldoende punten hebben
- Niet van één van volgende speciale kortingen genieten:
- gegroepeerde aankopen
- plaatselijke handelaar.

2.5.2 Analyse van de IPXL- Beauty Member Card

Via klanteninfo/profiel. Hier kan je de vroegere aankopen van de klant zien. Dit is handig wanneer een klant een bepaald artikel opnieuw wilt kopen, maar vergeten is welk product het exact was. Ook de aan de klant meegegeven en in de sampling app gekoppelde stalen zijn in het klantenprofiel terug te vinden.
Na het scannen van de Beauty Member Card, verschijnen er pop-ups als het emailadres leeg of ongeldig is. Geef hier gevolg aan en vraag naar het (correcte) emailadres. Email contactability is enorm belangrijk voor ons. Email contact members zijn immers loyaler en komen vaker shoppen.

2.5.3 Beauty Member Card toevoegen of koppelen

Wanneer een klant niet meer over zijn kaart beschikt (verloren of gestolen), kan er een nieuwe kaart toegevoegd worden aan zijn huidige kaart. Deze nieuwe kaart dient dan niet meer volledig geregistreerd te worden. Procedure zie Watsinstore-Formulieren-Retalix-handleiding E-services

Wanneer 2 bestaande Beauty Member Cards aan elkaar gekoppeld dienen te worden, kan dat ook in de winkel gebeuren. zie Watsinstore-Formulieren-Retalix-handleiding E-services

2.5.4 IPXL Beauty Member Card personeel

Voor alle nieuwe verkoopwerknemers dien je als volgt te handelen:
1. Beauty Member Card met personeelskorting (30%) aanmaken in segment “Personeel ICI”.
2. Als medewerkers uit dienst zijn, moet de personeelskorting worden geannuleerd.
► Indien de werknemer al een Beauty Member Card had, kan je de parameters van de bestaande kaart wijzigen. Kijk zeker na of de naam van de werknemer correct in het systeem vermeld staat. Wijzig indien nodig.

2.5.5 Getrouwheidskaart merken

Verschillende merken hebben een systeem van getrouwheidskaarten ingesteld om de verkopen te boosten. Guidelines hieromtrent zijn:

- Bij eventuele kortingen wordt het bedrag met korting genoteerd op de kaart, niet het oorspronkelijke bedrag
- De kaarten zijn eigendom van IPXL, alsook de klantgegevens vermeld op deze kaart. Gelieve dan ook zorgzaam met deze gegevens om te gaan (achter slot en grendel bewaren dus) en geef ze nooit door aan derden, bijgevolg ook niet aan de merken.
- Indien de klant de benodigde aankopen gedaan heeft en dus recht heeft op een geschenk, dient U deze info te communiceren aan de vertegenwoordiger/ster.
- Volle getrouwheidskaart blijft eigendom van IPXL en dient verzonden te worden naar de afdeling CATMAN nadat de vertegenwoordiger/ster is gecontacteerd voor het geschenk.
- CATMAN is in geen geval verantwoordelijk voor het contacteren van de merken voor de klantenaanvragen van geschenken.

2.6 Schadegevallen

Het gaat hier enkel om de administratieve afhandeling. Voor concrete handelingen check de veiligheidsprocedures.

2.6.1 Brand-/water-/stormschade

1. In geval van brand-, water- of stormschade moet de winkel dit onmiddellijk melden via Topdesk categorie Schade Administratie . De melding wordt door de afdeling schade administratie in NL opgepakt.
Uiteraard breng je ook je DM op de hoogte. Het topdesknummer is meteen ook het toegekend schadenummer.

2. De winkel verzoekt via Topdesk om de nodige herstellingen bij Beheer en Onderhoud. Kies de juiste categorie en meldt in je TOPdesk call altijd het Topdesk nummer = het schadenummer
Beheer en Onderhoud zorgt voor herstelwerkzaamheden.

3.De winkel boekt de betreffende goederen af met de volgende mutatiereden: 15-Brand/Water/Inbraak

4..De winkel houdt de goederen die schade hebben opgelopen steeds gescheiden van niet-beschadigde goederen. In de meeste gevallen komt een expert van de verzekeringsmaatschappij de schade taxeren.

5. De afdeling schade administratie handelt verder alles af. Indien bepaalde extra gegevens nodig zijn (bv. foto's) , zal de afdeling schade administratie jullie dit laten weten.

2.6.2 Stroomuitval

In geval van volledige of gedeeltelijke stroomuitval waarbij bv. kassa's en/of verlichting zijn uitgevallen, moet de winkel dit onmiddellijk melden bij de DM en kan Beheer en Onderhoud telefonisch worden gecontacteerd. Niet urgente storingen dient u altijd via Topdesk te melden.

2.6.3 Transportschade

Voor zichtbare transportschade kan men denken aan:

- ***schade aan het pand***

Deze schade moet worden vermeld op de vrachtbrief en gemeld worden via Topdesk categorie Schade Administratie - Aansprakelijkheid. De Topdesk call wordt behandeld door de afdeling schade administratie. Indien bepaalde extra gegevens nodig zijn (bv. foto's) , zal de afdeling schade administratie jullie dit laten weten.
De winkel verzoekt via Topdesk aan Beheer en Onderhoud om de nodige herstellingen. Kies de juiste categorie en meldt in je TOPdesk call altijd het Topdesk nummer = het schadenummer
Beheer en Onderhoud zorgt voor herstelwerkzaamheden.

-***Transportschade aan goederen***

Voor Transportschade aan de goederen dient een melding gemaakt te worden middels Topdesk (Categorie Logistiek - Transportschade aan goederen). Vermeld daarin altijd de datum en een overzicht van de goederen die niet meer te verkopen zijn.

Mutatiereden 16 mag enkel gebruikt worden als er bewijs is dat de goederen tijdens het transport werden beschadigd. Dit kan bv. inhouden dat er een pallet is omgevallen of bakken beschadigd werden tijdens de levering of het transport. Er dienen foto's genomen te worden van de schade zodat er een bewijs is.
Op die manier kan de schade verhaald worden op de transporteur. De foto's sturen jullie naar de afdeling Transport. Email: dl_transport_ipxl@nl.aswatson.com

De goederen die hierdoor beschadigd werden, boek je uit middels VMU 16. Hiervoor heb je een referentienummer nodig (schadenummer). Dit vraag je aan bij de afdeling Security via mail aan security.iciparisxl@be.aswatson.com

Eens je dit schadenummer hebt, kan je de goederen meteen uitboeken, maar je moet de beschadigde producten en verpakkingen wel bewaren tot het eerstvolgende bezoek van je DM. Hij/Zij zal deze nakijken en vergelijken met de lijst van de uitboekingen van beschadigde goederen. Daarna mogen deze terug naar de centrale gestuurd worden (Je hoeft hiervoor geen aanvraag scip poubelle te doen; maak gebruik van de gekleurde zegels).

Goederen/verpakkingen die beschadigd worden **geleverd zonder** dat er **zichtbare, bewijsbare schade** is aan kratten of pallets **door transport**, dienen geretourneerd te worden naar de centrale onder **retourcode 8**. Deze mogen dus niet onder transportschade (VMU 16) worden uitgeboekt.

2.6.4 Diefstal goederen

Zie procedure hoofdstuk goederen onder Type voorraadmutaties (voorraadmutatie reden 5 en 6)

2.6.5 Diefstal geld

1. In geval van diefstal van geld moet de winkel dit onmiddellijk melden aan de DM en aan de Security adviseur. Je krijgt dan verdere instructies.

2. De winkel doet wel aangifte bij de politie en die maakt een proces-verbaal op. Elk proces verbaal dat je ontvangt dien je te versturen naar de centrale afdeling Security

2.6.6 Inbraak

1. Winkel belt onmiddellijk de politie (ook bij overval) dewelke proces-verbaal opmaakt. Elk proces verbaal dat je ontvangt dien je te versturen naar de centrale afdeling Security

2. In geval van inbraak moet de winkel dit onmiddellijk telefonisch melden aan de DM en aan de Security adviseur dewelke de winkel een schadenummer zal bezorgen.

3.Maak ook melding van dit schadenummer als je een TOPdesk indient voor reparatie van de schade

4. Indien het schadebedrag aan goederen is vermeld in het proces-verbaal, hoeft er geen apart overzicht van de goederen te worden gemaakt. Als dat niet het geval is, bezorg je het overzicht aan de afdeling security.

5. Boek de goederen uit via voorraadmutatie reden 15 (inbraak) en geef hierbij het schadenummer in en niet het PV nummer.

6. Stel de camerabeelden veilig.

2.6.7 Materiële schade

In geval van materiële schade (bv. kledingstuk klant is beschadigd omdat hier nagellak op terecht is gekomen) moet de winkel dit onmiddellijk melden via Topdesk categorie Schade Administratie – Materiële schade. Het topdesk nummer is tevens het schade nummer. De melding wordt door de afdeling schade administratie in NL opgepakt. Zij handelen alles verder af met de klant. Indien bepaalde extra gegevens nodig zijn (bv. foto's) , zal de afdeling schade administratie jullie dit laten weten.
Uiteraard wordt ook de DM op de hoogte gebracht.

2.6.8 Letselschade aan derden

In geval van letselschade aan derden (bv. klant valt over een doos in de winkel en loopt daarbij verwondingen op) moet de winkel dit onmiddellijk melden via Topdesk categorie schade Administratie - Letselschade. Het topdesknummer fungeert tevens het schade nummer. De melding wordt door de afdeling schade administratie in NL opgepakt. Schade administratie handelt alles verder af met de klant.
Indien bepaalde extra gegevens nodig zijn (bv. foto's) , zal de afdeling schade administratie jullie dit laten weten.
Uiteraard wordt ook de DM op de hoogte gebracht.

Vul altijd het EHBO register in als je moet verzorgen (ook voor kleine letsels)
(zie Watsinstore - formulieren– Dynamische formulieren – Register voor EHBO)

LET OP:

- Betreft het letselschade aan personen werkzaam bij IPXL en tijdens de werkuren, dient dit niet te worden behandeld als letselschade, maar als arbeidsongeval.
- Letselschade door gebruik product (bv. allergische reactie na gebruik dagcrème): Naast het aanmaken van een Topdesk dien je ook het formulier Cosmetovigilance in te vullen en digitaal door te sturen.

2.6.9 Aansprakelijkheid - Schade door derden

1. In geval van schade door derden (bv. schade aan pand door transporteur) moet de winkel dit onmiddellijk melden via Topdesk categorie Schade Administratie - Aansprakelijkheid. De melding wordt door de afdeling schade administratie in NL opgepakt. Het topdesknummer fungeert ook hier als schadenummer. Schade administratie handelt alles verder af.
Indien bepaalde extra gegevens nodig zijn (bv. foto's) , zal de afdeling schade administratie jullie dit laten weten.

2. Uiteraard wordt ook de DM op de hoogte gebracht.

3. De winkel stuurt een TOPdesk voor de reparatie van de schade aan Beheer en Onderhoud en vermeld hierbij steeds het schadenummer = het topdesk nummer van de melding aan schade administratie

2.6.10 Overval

1. Winkel belt onmiddelijk de politie (ook bij inbraak) dewelke proces-verbaal opmaakt. Elk proces verbaal dat je ontvangt dien je te versturen naar de centrale afdeling Security

2. In geval van een overval moet de winkel dit onmiddellijk melden bij de DM. De DM brengt vervolgens de Security Adviseur op de hoogte. Van de Security Adviseur
krijg je een schadenummer indien nodig.

3.De DM belt dit schadenummer door naar Beheer en Onderhoud voor de reparatie van de schade (indien van toepassing).

4.De winkel bezorgt camerabeelden aan de politie en de afdeling Security.

Op de Watsinstore onder formulieren - Security - diversen kan een kort overzicht gevonden worden van wat te doen bij overval. Dit is een handig hulpmiddel en daarom dient dit op de bureaudeur gehangen te worden (langs de binnenkant, dus in de achterruimte). Hierop staan ook in het kort de instructies bij agressie, inbraak en brand)

2.6.11 Vals geld

(zie eveneens procedure “Kassa en geld”)

De winkel vermeldt het vals geld bij kas- of kluisverschil:

- wanneer een klant met vals geld wil betalen, moet dit geld niet worden aangenomen. De klant kan men doorverwijzen naar de politie.
- wanneer vals geld wordt geconstateerd in de kassa, dient dit biljet uit de kassa te worden gehaald. Met dit briefje dient aangifte te worden gedaan bij de politie.
- wanneer vals geld wordt geconstateerd bij het opmaken van de bankstorting dient dit briefje uit de storting te worden gehaald. Met dit briefje dient aangifte te worden gedaan bij de politie.

De politie zal het vals geld altijd in beslag nemen en een bewijs van afgifte overhandigen. Men krijgt altijd een kopie van het proces-verbaal.

Door de winkel wordt aangifte gedaan bij de politie en deze maakt proces-verbaal op. Meld ook altijd aan de Security Advisor. Elk kopie van proces verbaal dat je ontvangt, dien je op te sturen naar de centrale t.a.v. de afdeling Security

2.7 Oplossing technische problemen

2.7.1 Technische dienst en Beheer en Onderhoud

Technische dienst:
Onze technische Dienst, gepresenteerd als “Team Techniek”, wordt proactief ingezet om onderhoudsbezoeken uit te voeren in de winkels. Deze bezoeken worden uitgevoerd in een frequentie van 1x per 8 12 à 16 weken.
Je ontvangt een mail (onderhoudskalender) waarin je 5 weken vooraf ziet in welke week precies de TD bij jouw winkel langs zal komen.
Let op: is jouw filiaal recent verbouwd? Dan vinden er in het eerste 1,5 jaar geen standaardbezoeken plaats. Maak een Topdesk call aan bij problemen

Op Watsinstore vind je een uitgebreidere beschrijving van de inzet van de Technische Dienst onder Formulieren -> District NL -> Technische Dienst BELUX

Beheer en Onderhoud
Al sinds enige tijd is de afdeling Beheer & Onderhoud via een nieuw telefoonnummer als bouwkundige serviceafdeling iedere dag 24 uur bereikbaar. Voor bepaalde urgente vragen is het binnen kantooruren (weekdagen van 8.00 – 17.30 uur) ook mogelijk telefonisch contact op te nemen met Beheer & Onderhoud. Dit kan in geval van

- Heftige lekkage
- Algemene stroomuitval of gedeeltelijke stroomuitval waarbij kassa’s en/of verlichting zijn uitgevallen.
- Filiaal kan niet worden geopend/gesloten o.w.v. defect rolluik of deur kan niet worden geopend/gesloten

Na het kiezen voor een storingsonderwerp net als bij Topdesk, wordt u direct doorverbonden met een beschikbare medewerker die bekend is met deze storingscategorie. Niet urgente vragen of storingen dient u altijd via Topdesk te melden.

Ook buiten kantooruren (weekdagen van 17.30 – 8.00 uur en in de weekenden) is ditzelfde nummer bereikbaar. Na het invoeren van het filiaalnummer wordt u direct via een keuzemenu naar de juiste storingsdienst geleid.

Het nieuwe telefoonnummer Beheer & Onderhoud België is: 03 - 332 0073 (voorzien van taalkeuze)
Wij adviseren U om in uw GSM een contactpersoon ‘Beheer & Onderhoud AS Watson’ aan te maken en hier het telefoonnummer aan te koppelen.

LET OP:

- Nieuwe materialen bv. inpaktafel: zie catalogus fournituren
- De meterstanden dien je steeds nauwkeurig en tijdig door te geven, indien je dit gevraagd wordt vanuit de centrale. Indien de ruimte niet toegankelijk is, wordt dit opgepakt door Beheer en Onderhoud

BE Creative Make Up – Defect aan het BE-meubel

Indien jullie een defect constateren aan jullie BE meubel, vragen we jullie dit te melden via Topdesk. Het laatste planogram/meubel vinden jullie op Watsinstore- formulieren – PL NL– Be Creative make-up

Om de herstelling zo efficiënt en snel mogelijk door de leverancier te laten uitvoeren, vinden jullie hieronder enkele richtlijnen voor jullie aanvraag:

1. **Voor het standaardmeubel:**
   Indien het gaat over een module die stuk is, zeer duidelijk aangeven over **welke module** het gaat (= welke producten zitten er op de module) en het **aantal modules** goed doorgeven.
   Voorbeeld: 2x module mono oogschaduw zijn stuk + 1x module blush
2. **Voor de lookdisplay (één display per filiaal):**
   Duidelijk aangeven wat er precies stuk is. Gaat het om de zwarte display zelf, de losse module waar de producten in zitten, de visual of de prijsstrip.
3. **Voor de brush- en nagellakdisplay (één display per filiaal):**
   Duidelijk aangeven wat er precies aan de hand is.

2.7.2 Elektrische toestellen (microgolfoven, koelkast,…)

Als een elektrisch apparaat (dat je van Ici Paris XL heeft gekregen) niet meer werkt, controleer dan eerst of het niet op de fourniturenlijst staat. Zo ja, bestel dan zelf of via je DM (volgens instructie op de fourniturenlijst) Staat deze niet op de lijst, vraag dan een nieuw apparaat aan via Topdesk. U geeft het oude toestel mee als u het nieuwe inlevert.

2.7.3 Bijbestellen flessen/bidons water

Flessen water dien zelf te bestellen door een e-mail te sturen naar vip@aquavital.be
In de e-mail vermeld u hoeveel flessen u wenst te ontvangen. U dient daarbij rekening te houden met een levertijd van 10 tot 15 dagen.
Mocht u vragen hebben over uw bestelling, dan kan dit op het telefoonnummer 010 / 84 26 69
Bij het afleveren van de bestelling nieuwe waterflessen, zal men de lege waterflessen direct mee retour nemen.

2.7.4 Energy checklist

Omdat het besparen van energie en daardoor ook het welzijn van ons milieu iets is wat ons allen aanbelangt, is er in elke winkel een “Energy Coach” aangeduid. Aan de energy coach willen we vragen de Energy checklist 1x / maand te willen doorlopen (Watsinstore-formulieren – Rubriek Algemeen-Energy Checklist), waarna deze bewaard moet worden in map 7. De energy coach draagt er daarnaast mede zorg voor dat zijn/haar collega’s verantwoordelijk omgaan met het energie verbruik (in de breedste zin van het woord) en dit op een continue basis

2.7.5 Verplichte documenten

Op uw Watsinstore omgeving in de map “rapportage” vinden jullie de map Onderhoud-Entretien. Deze wordt gebruikt voor het plaatsen van verplichte documenten welke u beschikbaar dient te hebben bij controle van o.a. de FOD WASO.

3.Kassa & geld

Introductie

AS Watson hecht veel waarde aan het veiligheidsgevoel en de veiligheid van haar medewerkers. Daarvoor is een groot aantal hulpmiddelen beschikbaar. Ook de werkwijze van het eigen personeel is bepalend voor de veiligheid en het veiligheidsgevoel van de medewerkers in de winkel. Door hier gedisciplineerd mee om te gaan verkleint de mogelijke buit, wordt de kans op een grote kassagreep kleiner en neemt de veiligheidssituatie in de winkel toe.
Dit eerste stuk van het handboek beschrijft alle procedures en werkwijzen ivm kassa- en geldhandelingen in de winkel. Het gaat daarbij om kassa- en kluisbeheer, het gebruik van enveloppen, van systemen, etc. Het kassasysteem dient hierbij ter ondersteuning. De back-office computer is onderdeel van het kassasysteem. Deze computer staat in verbinding met de kassa's in de winkel en wordt gebruikt bij bijvoorbeeld de kassa-en kluisopmaak, het begrijpen van omzetten, het opvragen van rapporten, etc.
Als er in dit handboek verwezen wordt naar de back-office computer, dan wordt er achter de procedure (Retalix Back-office) vermeld.
Als er in dit handboek wordt verwezen naar de kassa, dan wordt er achter de procedure (Retalix Kassa) vermeld.

Ben je op zoek naar handleidingen m.b.t. Retalix bekijk dan zeker:

- Handleiding Retalix
- Handleiding kassa systemen (Retalix kassa). Deze vindt je op Watsinstore- Formulieren– Retalix – Handleiding Kassasystemen.
  Hierin vindt je zaken/info terug over verkoop, afrekenen, betaalmodaliteiten, giftcards, diverse kortingen, correcties, diverse uitgaven, enz.
- Handleiding E-services: deze vindt je op Watsinstore- Formulieren– Retalix – Handleiding E-services
- Ambassades_NL: Watsinstore- Formulieren – Retalix –Ambassades Aankoop BTW Excl
- Watsinstore- Formulieren – Retalix - Procedure kasopmaak en Controle kluisopmaak
- Overige formulieren Watsinstore– formulieren - retalix

3.1 Uitgangspunten kassahandelingen

1. Laat nooit onopgeleid personeel, zonder begeleiding, aan de kassa.
    a. Externe beauty advisors (bv. medewerkers van Sarawak) staan nooit aan de kassa. Beauty advisors mogen enkel onder het verkoopnummer 980 (aan te maken in de back office en enkel in het linkse vak van 1 t.e.m. 4 aanvinken) hun verkopen aanslaan, maar ze mogen geen geld, **in welke vorm dan ook**, ontvangen. Het afsluiten van de verkoop gebeurt door een medewerker van IPXL.
    Let er op dat enkel nummer 980 wordt gebruikt. Indien 1 nummer niet volstaat, kunnen voortaan ook de nummers 1980 t.e.m. 2000 gebruikt worden. Andere nummers dan vernoemd, mogen niet gebruikt worden omdat deze werden toegewezen aan collega verkoopsters.
    b. Studenten mogen eveneens geen kassahandelingen uitvoeren behalve met uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord van de DM. De toestemming dient te worden bewaard in ringmap 5
2. Voor (externe) ambassadeurs geldt een andere regeling: zie hoofdstuk 1.9.2
3. Een verkoopmedewerker rekent nooit af voor familie of vrienden. Ze kan de verkoop uitvoeren maar het afrekenen gebeurt in het bijzijn van een collega. Steeds terugkerende vaste klanten waarmee naast het werk geen contacten worden onderhouden, worden niet beschouwd als vrienden.
4. Alle verkoopmedewerkers van Ici Paris XL beschikken over een eigen verkoopnummer dat uitsluitend wordt gebruikt om de door hen verkochte goederen te registreren. Daarbij hoort een paswoord. Dit paswoord is strikt vertrouwelijk en mag aan niemand anders worden meegedeeld! Iedereen draagt de verantwoordelijkheid voor de geheimhouding van het eigen paswoord. Om veiligheidsredenen dient u het paswoord maandelijks te veranderen.
5. Elke verantwoordelijke heeft een verkoopsternummer EN een verantwoordelijke-nummer. Dit laatste nummer mag NOOIT WORDEN GEBRUIKT OM VERKOPEN TE REGISTREREN. Het verantwoordelijke-nummer mag ALLEEN worden gebruikt om correcties uit te voeren (bv. prijswijziging, annuleer verkoop etc). Om fouten te vermijden bij de berekening van de commissie mag er dus uitsluitend maar worden AANGEMELD met het verkoopnummer. Ook het nummer dat moet worden ingebracht nadat het 1e artikel wordt gescand, MOET het verkoopsternummer zijn.
6. De sleutels van de kassa worden alleen gebruikt door de winkelverantwoordelijke.
7. Bij de opstart en de afsluit van de winkel, de kassasleutels niet gebruiken om de lades uit de kassa te halen of erin te steken, maar wel de lade open maken via de knop “lade open”. Er zal vervolgens een ticket uitkomen dat steeds dient afgetekend te worden met twee en voorzien te worden van de reden (= bv. uithalen of insteken kassalades). Dit betekent dus dat deze handelingen steeds met twee dienen te gebeuren (vier-ogen principe). Het ticket dient bewaard te worden bij het kassabonnenrapport. De volledige lade mag er eventueel wel nog met de sleutel worden uitgehaald, op voorwaarde dat men de lade altijd met twee uithaalt en eerst een nulbon maakt en deze tekent met 2 + de reden erop zet.De kassa mag weer gesloten worden opdat je je kan afmelden
8. Tijdens de openingsuren worden de sleutels van de kassa in de kluis bewaard.
9. Voorkom dat klanten in de kassalades kunnen kijken.
10. Room tijdig geld af naar de cashbox. Alle briefjes van 100, 200 en 500€ gaan onmiddellijk in de cashbox. Houd maximaal 10 briefjes van 50, een een beperkt aantal van 20, 10 en 5 Euro in de kassalade. De reservemuntstukken moeten in de kluis worden bewaard! Wissel geen biljetten van 500€.

11. Wees consequent met het volgende:
    - Nooit geld uit de kassa's wisselen (dit doet alleen de verantwoordelijke).
    - Geen eigen personeelsaankopen afrekenen.
    - Geen geld bij je dragen tijdens de werkuren.
    - Geen handtassen achter de kassa plaatsen.
    - Controleer de echtheidskenmerken van de biljetten, vanaf € 20, via de safescan .
    - Geen gsm's of persoonlijke zaken bij je dragen uitgezonderd verantwoordelijke van de dag – Zij/hij mag de filiaal GSM uiteraard bij zich dragen
12. Zeg, bij ontvangst van het geld, duidelijk aan de klant hoeveel de klant je geeft "U geeft me …euro" en geef ook luidop terug "U krijgt dan…van me terug". Zo vermijd je eventuele discussies bij het teruggeven. (Vb. Een klant kan altijd beweren een briefje van 200€ gegeven te hebben i.p.v. 100€)
13. Bij discussie over het wisselgeld roep je er onmiddellijk de verantwoordelijke bij.
14. Tel bij teruggave steeds het geld hardop, houd oogcontact met de klant en wees aandachtig tijdens het afrekenen. Laat je niet afleiden: Indien de klant nog iets vraagt voordat je de geldafhandeling hebt afgerond, rond dan eerst de volledige verkoop af, alvorens op de vraag in te gaan (om wisseltrucs te vermijden).
15. Open nooit de kassa zonder dat er een betaling tegenover staat (dit gebeurt alleen door de verantwoordelijke).
16. Indien de klant betaalt met cheques zoals Pluxee, stadsbonnen, enz…moeten deze ook in de kassa of in de cashbox worden gestoken. Dit is ook geld!
17. Steek steeds het kassaticket in het zakje en vermeld dit ook.
18. Om er zeker van te zijn dat je alle producten meegeeft, steek je ze duidelijk zichtbaar voor de klant in het zakje (je kan eventueel de producten nog eens opsommen).
19. Er wordt eerst volledig afgerekend alvorens de goederen te overhandigen. Zo vermijd je dat de klant vertrekt zonder af te rekenen.
20. Tel de kassa-inhoud NOOIT in het bijzijn van klanten, maar altijd voor opening in het bureau. Doe de deur op slot.
21. Voor opening of na sluiting mogen geen onbevoegden in de winkel aanwezig zijn. Ook tijdens de werkuren mag enkel bevoegd personeel in de ruimtes achteraan komen.

3.2 Kassa-opmaak

Zie ook Watsinstore – Formulieren – retalix – Procedure kasopmaak

3.2.1 Algemeen

- De winkel steeds met 2 personen binnen gaan.
- Alle kassa's dienen aangemeld te worden ALVORENS de kassa-opmaak te starten.
- Een half uur voor opening wordt er gestart met de opmaak van de kassa's door 2 personen (zijnde 1 verantwoordelijke en 1 verkoopster of 2 verantwoordelijken).
- De kassa-opmaak moet uit het zicht van de straat gebeuren (in het bureau).
- Houd de tussendeur en achterdeur op slot tijdens geldhandelingen!
- Laat de kluis nooit open staan!
- De kassa-opmaak gebeurt door de verantwoordelijke (gerante, co gerante, officiële 1ste verkoopster) steeds in het bijzijn van een andere persoon (verantwoordelijke of verkoopster). In echt uitzonderlijke gevallen kan de kasopmaak gebeuren door een andere sleuteldrager. De twee personen ondertekenen de verzamelstaat van alle kassa's samen dat dagelijks dient geprint te worden. De verantwoordelijke ondertekent "voor telling" en de tweede persoon ondertekent "voor aanwezigheid en controle" gedurende deze opmaak. Dit wordt bijgeschreven op het kassablad (voor telling: persoon X, voor aanwezig en controle: persoon Y). Tijdens het tellingsproces draagt de aanwezige leidinggevende de verantwoordelijkheid over het tellen.
- De kasopmaak mag nooit gebeuren in het bijzijn van derden (voor opening mogen er geen andere personen aanwezig zijn in de ruimte waar het geld geteld wordt). Uitzondering: Er mag met de poetsvrouw geopend worden, maar deze mag geen kassa's (mee) tellen. Zij is dus niet de 2de persoon aanwezig bij het kassa tellen. Er mogen namelijk geen derden in de backoffice aanwezig zijn tijdens het tellen van het geld. De poetsvrouw dient dan in de winkel haar werk te doen
- In geval van probleem met creditcardtransacties of stortingsverschillen kunnen de Nederlandstalige winkels zich rechtstreeks richten tot de boekhouding op het volgende nummer: +31 318 579 541; de Franstalige winkels kunnen terecht bij Controlling, op het nummer 02 340 07 72.
- Kassaverschillen vanaf 2€:
  - Tel de kassa opnieuw.
  - Laat in dit geval de kassa door de tweede persoon tellen.
  - Wanneer het verschil blijft, accepteer het verschil
- Grote kassaverschillen vanaf 25€:
  - Tel de kassa opnieuw
  - Wanneer het verschil blijft:
    - Neem contact op met je DM en overloop het elektronisch journaal
    - Accepteer het verschil
    - Maak een Topdesk melding aan (enkel bij verschillen vanaf €150)
- Vul dagelijks het document voor de kassaverschillen in (Watsinstore- Formulieren-Retalix-kassaverschil)
- Vul ook het "Teloverzicht bankstorting" in vooraleer de dagelijkse enveloppe (geld bestemd voor je bankstorting) in de kluis op te bergen.
- De kassalades worden na de opmaak van het startgeld in het kassameubel geplaatst samen met de cashboxen . In geen geval mag er tijdens opening met een kassa door de winkel gewandeld worden!
- Bewaar al het geld in de kluis.

- Geen “spaarpotjes/fooien” met ongeregistreerd geld bijhouden. Kassaverschillen dienen altijd geacepteerd te worden en mogen dus niet worden weggewerkt door het verschil zelf bij te leggen.
- Het is verder verboden om positieve kassaverschillen achter te houden om negatieve kassaverschillenlater weg te werken.
- Ook geen “spaarpot” voor inpaksters/studenten,… bijhouden. Dit is verboden.
- ’s Avonds worden NA sluiting het kassabakje en de cashboxen verwijderd en je controleert of alle kassa’s zijn afgemeld. Controleer ook of er geen openstaande wachtbonnen meer zijn
- Het geld wordt achteraan uit de cashbox gehaald en in de desbetreffende kassa gestopt.
- Het kassabakje wordt in de kluis geplaatst. De cashbox wordt leeg op de kluis geplaatst.
- Verlaat met min. 2 personen de winkel
- Bij de opstart en de afsluit van de winkel, de kassasleutels niet gebruiken om de lades uit de kassa te halen of erin te steken, maar wel de lade open maken via de knop “lade open”. Er zal vervolgens een ticket uitkomen dat steeds dient afgetekend te worden met twee en voorzien te worden van de reden (= bv. uithalen of insteken kassalades). Dit betekent dus dat deze handelingen steeds met twee dienen te gebeuren (vier-ogen principe). Het ticket dient bewaard te worden bij het kassabonnenrapport. De volledige lade mag er eventueel wel nog met de sleutel worden uitgehaald, op voorwaarde dat men de lade altijd met twee uithaalt en eerst een nulbon maakt en deze tekent met 2 + de reden erop zet.De kassa mag weer gesloten worden opdat je je kan afmelden

3.2.2 Kluisopmaak

Zie ook Watsinstore - formulieren– Retalix –Procedure kasopmaak

Aangezien de kassa’s reeds zijn aangemeld alvorens met de kasopmaak te starten, dient bij de “kluisopmaak wisselgeld” enkel het potje met kleingeld gedeclareerd te worden. Het startgeld is reeds overgeboekt naar de kassa’s.

LET OP: Gelieve dagelijks het kluis wisselgeld (muntrollen) te tellen. Dit om verschillen te vermijden.
Je districtsmanager zal ook min. 2x/jaar de kluisinhoud, samen met de verantwoordelijke hertellen.

3.2.3 Bankstorting

Zie ook Watsinstore-formulieren– Retalix –Procedure kasopmaak

Het geld dat voor de bankstorting bestemd is, steek je dagelijks in een aparte omslag. Deze sluit je af met tape en daarop plaats je je handtekening (+ handtekening van degene die tekent voor aanwezigheid en controle). Noteer dus op de enveloppe wie geteld heeft en wie gecontroleerd heeft. Op de omslag noteer je tevens de datum en het bedrag. Vul ook het “Teloverzicht bankstorting” in (vanaf komst Retailbox) vooraleer de dagelijkse enveloppe (geld voor je bankstorting) in de kluis op te bergen. Dit formulier vul je ook in op het moment dat je de bankstorting effectief opmaakt in de backoffice.

Het aantal x/week dat je een bankstorting moet maken is vastgelegd en afhankelijk van de omzet van je filiaal. Het is de bedoeling dit steeds op dezelfde dagen te doen. Na het administratief maken van de bankstorting steek je het geld van de enveloppen in 1 (of meerdere sealbags) en deponeer je het geld in de retailbox. Tel altijd de bankstorting fysiek helemaal na en controleer per enveloppe en in totaal of het getelde bedrag overeenkomt met wat je hebt genoteerd op het “Teloverzicht bankstorting”

Brinks krijgt automatisch een seintje als jouw retailbox bijna vol zit en plant dan de geldophaling in. Je ontvangt dan een mailtje van Brinks waarin ze aangeven transport te gaan inplannen en je wordt verzocht wisselgeld te bestellen (NOVAC portal), moest je dat nodig hebben. Je hebt dan 48 u de tijd om dit te bestellen. Daags voor ophaling krijg je van Brinks opnieuw een mailtje waarin ze aangeven de dag erna langs te komen. Bij ophaling wordt het (eventueel) bestelde wisselgeld meteen meegeleverd.

Meer info omtrent de retailbox, bankstorting en ophaling door Brinks vinden jullie op Watsinstore – Formulieren –Retalix

- Teloverzicht bankstorting
- Instructie bankstorting
- Retailbox Presentatie
- Retailbox Q&A
- Brinks NOVAC Portal

Tot uitrol van de retailbox blijft de procedure van kracht zoals omschreven in de winkelprocedures 2024 hoofdstuk 3.2.3

3.2.4 Waardetransport

Het ophalen van de inhoud van de retailbox gebeurd niet meer op een vaste dag, maar is afhankelijk van hoe vol je retailbox zit. Brinks krijgt automatisch een seintje als het max. bedrag bijna is bereikt en gaat vervolgens jouw geldophaling inplannen.
Meer info omtrent waardetransport en ophaling door Brinks vinden jullie op Watsinstore – Formulieren – Retalix:

- Retailbox Presentatie
- Brinks NOVAC Portal

Tot uitrol van de retailbox blijft de procedure van kracht zoals omschreven in de winkelprocedures 2024 hoofdstuk 3.2.4

3.2.4.1 Zakken voor geldophaling

Op de dagen dat je de bankstorting moet doen, maak je de sealbag(s) klaar. Bij meer dan 250 biljetten dien je een 2de sealbag te gebruiken. Een sealbag mag enkel biljetten bevatten.

- Vermeld volgende bij **FROM** "naam van de winkel" vb. **PARIS XL Antw Huidevetter** en bij **CLIENT NR** "filiaalnummer" vb. **5047**
- Vermeld bij **DATE**: "datum" van de bankstorting en bij **TOTAL:** "totaal af te storten bedrag"
- Verzegel de sealbag op een correcte manier en deponeer deze in de Retailbox. Dubbelcheck steeds of de sealbag(s) goed is doorgevallen.

Bij de geldophaling wordt de sealbag(s) gescand door Brinks met een PDA. Controleer het aantal fysiek ingescande sealbags met het aantal op de PDA en of dit overeenstemt met het aantal op het formulier "Teloverzicht bankstorting". Indien de PDA defect is, neemt Brinks het geld NIET mee en moet Brinks een nieuw ophaalmoment inplannen.

Voor verdere informatie m.b.t. de sealbags, bankstorting en Retailbox verwijzen we naar volgende documenten beschikbaar op Watsinstore – Formulieren – Retalix

- Teloverzicht bankstorting
- Instructie bankstorting
- Retailbox Presentatie
- Retailbox Q&A
- Brinks NOVAC Portal

Aandachtspunten

- Geen elastiekjes rond het geld dat in de seal bag moet worden gestoken.
- Er mag geen formulier in de sealbag gestoken worden, want bij een vernietiging van de plofkoffer worden biljetten enkel ten volle besmeurd als er geen andere vreemde objecten in de sealbag zitten.
- Er wordt door de agent gecontroleerd of de sealbags geen beschadigingen vertonen en of deze op de correcte manier werden verzegeld.
- Sealbags die verkeerd of niet werden verzegeld, open zijn of waarbij er een vermoeden is van een eerdere poging tot opening of manipulatie **zullen ALTIJD worden geweigerd**;
- Brinks is enkel verantwoordelijk voor de ontvangst van het aantal sealbags en het corresponderende sealbagnummer dat werd meegenomen, dus nooit voor de inhoud. Vandaar het enorme belang van strikte controle op correcte verzegeling. Waarden die niet goed zijn verzegeld (bv. open of met een vermoeden dat deze al eens werd geopend), zullen worden geweigerd.
- De winkelverantwoordelijke is verantwoordelijk om na te gaan, alvorens de agent vertrekt, of de beveiligde koffer correct is afgesloten (luide beep).

Tot uitrol van de retailbox blijft de procedure van kracht zoals beschreven in winkelprocedures 2024 hoofdstuk 3.2.4.1

3.2.4.2 Bankstorting sealbags bestellen

Sealbags (type 55) worden bestelbaar via ons DC in Q2-2025. Bij installatie van de retailbox kreeg je een voorraad sealbags geleverd die voldoende is tot jullie deze zelf kunnen bestellen.

3.2.4.3 Levering muntgeld

Bestellingen wisselgeld (munt-of briefgeld) doe je via de NOVAC portal. Brinks zal je via mail hieraan herinneren. Bestel binnen de 48 u na ontvangst van de mail want tussentijds bestellen is geen optie.
LET OP: bestelling moet min. waarde van €500 hebben (briefgeld niet inbegrepen)
Het bestelde wisselgeld wordt geleverd bij de eerstvolgende geldophaling door Brinks. Te hoge bedragen (max. €2500) zullen geweigerd worden

De levering van wisselgeld is aangeduid en moet getekend worden op de PDA. Het is hierbij heel belangrijk om na te kijken of het wisselgeld effectief bestemd is voor uw filiaal om te vermijden dat er geld van andere retailers in het systeem terecht komt

Het is de verantwoordelijkheid van de winkel om na te gaan of de aantallen van de geleverde bestelling overeenstemmen met de oorspronkelijke bestelling en om het wisselgeld ook gelijk bij ontvangst op te voeren.

Op Watsinstore – Formulieren – Retalix vinden jullie meer informatie over de NOVAC portal

Tot uitrol van de retailbox blijft de procedure van kracht zoals omschreven in de winkelprocedures 2024 hoofdstuk 3.2.4.3

3.2.5 Bankstortingsdocument

Voor elke geldophaling moet een bankstortingsdocument worden aangemaakt in Retalix. Geef het correcte bedrag in en het nummer van de zak (= nummer onder barcode zonder BE).

Het bankstortingsdocument wordt geprint en voorzien van handtekening door de verantwoordelijke van de winkel die de storting heeft opgemaakt en een andere persoon die heeft meegeteld. Klasseer in map 1B.

Indien de printer in panne valt bij het afprinten van het bankstortingsdocument dan moet dit document manueel worden opgesteld, met de volgende gegevens:

- keepsafe-nummer
- naam en nummer van het filiaal
- rekeningnummer
- detail van de coupures
- totaalbedrag

Er moet steeds een dubbel van dit borderel worden bewaard in map 1B.

3.2.6 Omgaan met Brinks

Indien je een onrechtmatigheid ontdekt verwittig je onmiddellijk je DM.

Kenmerken Brinks

- De wagens dragen het logo van Brinks
- Het uniform van de agenten is eveneens voorzien van het Brinks -logo
- Ze zijn gewapend en hebben kogelvrije vesten aan.
- Ze dragen een legitimatiebadge op hun lichaam (meestal op de borst of aan de arm).
- Ze MOETEN op verzoek hun ministeriële badge laten zien (dit is een overheidscertificaat).



Belangrijk:

- ➢ De verantwoordelijke begeleidt de agent naar de achterruimte en sluit de deur (indien mogelijk op slot).
- ➢ De deur van de achterruimte moet tijdens de geldtransactie absoluut gesloten blijven. Indien er iemand in de achterruimte moet zijn tijdens de transactie moet er worden gewacht tot de agent de ruimte heeft verlaten.
- ➢ De gehele transactie mag maximaal 5 minuten in beslag nemen.

Veiligheid eerst!

Brinks beschikt over ervaren agenten. Ze zijn steeds met twee (één aan de ingang en één die de transactie uitvoert) en ze beschikken over een modern type intelligente koffer. De koffer bevat geautomatiseerde mechanismen die het geld onbruikbaar maken wanneer de koffer met geweld wordt geopend. Dieven en overvallers weten dat. Mede daardoor is het aantal overvallen op geldtransporten de laatste jaren flink gedaald. Jullie kunnen tot de veiligheid bijdragen door jullie strikt aan de procedures te houden. Hoe korter de transactie duurt, des te beter. Tijdens de transactie moet de deur van de ruimte gesloten zijn en blijven. Dat is het

meest essentiële element. Tijdens de transactie zijn alleen de verantwoordelijke en de agent van Brinks aanwezig en mag er niemand binnenkomen.
Als deze eenvoudige regels worden gevolgd, is een veilige transactie gegarandeerd.
In geval van vragen of klachten, of indien Brinks niet is langs geweest meldt dit bij de afdeling Security. Als het praktisch niet haalbaar is dat Brinks langskomt (braderie, carnavalstoet, wegenwerken,…) stuur dan op voorhand een e-mail naar Security.IciParisXL@be.aswatson.com en vermeldt hierin wanneer en waarom het transport niet door kan gaan

Tot uitrol van de retailbox blijft de procedure van kracht zoals omschreven in de winkelprocedures 2024 hoofdstuk 3.2.6

3.2.7 Wekelijkse kassa-envelop

Deze globale envelop moet eenmaal per week worden verstuurd, bij de eerstvolgende passage van de chauffeur.

Op deze wekelijkse envelop staat de volgende informatie vermeld:
BOEKHOUDING NEDERLAND
Tav Cash/bank NL ICI-BE
Weeknr, winkelnummer + stempel + “kassa”

In deze envelop bevinden zich :
1. Pluxee bonnen
2. Award/Edenred (geschenk) bonnen
3. Creditcard bonnen van betalingen waarvoor de klant moet tekenen

Indien er in een bepaalde week geen inhoud is voor de enveloppe, spreekt het vanzelf dat er niets opgestuurd moet worden

Ter herinnering

- Beauty Member vouchers dienen niet langer opgestuurd te worden, maar mogen jullie zelf vernietigen.
- Ook de e-vouchers moeten NIET opgestuurd worden: deze mogen jullie zelf vernietigen
- Alle overige bonnen (de bonnen niet hierboven vernoemd, en ook niet de bonnen die je naar NL moet sturen), dien je min. 2x/maand te versturen naar de centrale t.a.v. de afdeling Marketing (zie bestaande procedure)
    - Uitzondering: De niet scanbare bonnen / leveranciersbonnen en de **verlopen** Beauty Member vouchers en **verlopen** verjaardagsbonnen: Deze moet je ingeven onder “diverse korting” en moet je samen met kopiebon kassa (voorzien van reden en handtekeningen) worden vastgehecht aan de kassadagstaat na kasopmaak en moeten dus bewaard worden in de winkel. Werking diverse korting: Watsinstore - formulieren-Retalix- Handleiding kassasystemen
    - Uitzondering: Uitgaveprints dienen ook NIET opgestuurd te worden. Deze moeten geaccordeerd volgens procedure, inclusief aankoopbewijs, worden vastgeniet aan de kassadagstaat na de kasopmaak

3.2.8 Storing IT/kassa-bancontactproblemen/Helpdesk (IT support)

Kasopmaak problemen en Bancontactproblemen zijn zeker geen reden om de winkel niet te openen of te sluiten. De enige ernstige operationele problemen om de winkel eventueel te sluiten zijn 100% kassa uitval en/of een stroomstoring waarbij kassa's en verlichting zijn uitgevallen.

Raadpleeg bij vragen eerst Watsinstore. Hierop is veel informatie te vinden (bijvoorbeeld een lijst 'Retalix Vragen & Tips'). Bij storingen die je omzet niet beïnvloeden dien je hiervan melding te maken via Topdesk

Voor storingen die direct een belemmering vormen voor de operationele winkelactiviteiten en omzet kunnen jullie telefonisch contact opnemen met Helpdesk op het nummer:

- 02/78 10 430-> Voor de Nederlandstaligen
- 02/88 10 441 -> Voor de Franstaligen

De helpdesk is bereikbaar van ma t.e.m. vrij van 8 u tot 17.30 u.
E-mails die verstuurd worden aan de helpdesk, worden niet in behandeling genomen.

De ondersteuning voor de winkels buiten de kantooruren word geboden door Centric. Het nummer van Helpdesk zal dan ook na kantooruren (na 17.30 u en in het weekend) doorgeschakeld worden naar Centric
Dit betekend dat jullie ook na 17.30 u en in het weekend het nummer van Helpdesk kunnen blijven bellen voor technische storingen aan het kassasysteem.

De tijden dat de telefoon doorgeschakeld staat naar Centric zijn:
▪ Ma/di/woe van 17.30 tot 20.30 ▪ Do/vr van 17.30 tot 21.00 ▪ Zaterdag van 9.00 tot 17.30 ▪ Zondag van 12.00 tot 17.30
Als men niet meteen kan helpen, zal de winkel door de helpdesk zo spoedig mogelijk teruggebeld worden om samen met de winkel het probleem op te lossen.

Wat te doen met ander meldingen?

1. Kas en kluisverschillen dienen geaccepteerd te worden en vervolgens (voor verschillen > 150 €) een Topdesk melding aanmaken. Deze zal dan z.s.m. opgepakt worden door IT Support
2. Storingen aan HHT devices. Hiervoor kan een Topdesk melding gemaakt worden. Deze melding zal dan asap opgepakt worden door IT support.
3. Printerproblemen: Hiervoor kan je een TOPdesk call aanmaken onder de categorie Backoffice-printer storing. De scanfunctie op je printer is ook actief. Je kan dus makkelijk documenten inscannen en doormailen.

3.3 Kassahandelingen

Verantwoordelijkheden kassahandeling

Indien er tijdens het afrekenen onverwachte en onduidelijke situaties ontstaan, dan dient de medewerker onmiddellijk de verantwoordelijke van de winkel te roepen.

Voorbeelden:

- Ruilen van artikelen
- Wisseltrucs (Vermijd een briefje van 500 €. Leg beleefd uit dat je niet voldoende wisselgeld hebt (diefstalpreventie). Indien het zich toch voordoet, roep dan de verantwoordelijke erbij. Wissel vooral geen briefjes van 500 €!
- Vervallen of gestolen betaalkaarten
- Vervallen giftcards
- Vals geld
- Problemen met doorzending gegevens betaalkaarten
- Etc.

De volgende kassataken zijn uitsluitend voorbehouden aan de verantwoordelijke van de dag:

- Kortingen voor gegroepeerde aankopen (vanaf € 1300)
- Goederen vrijgesteld van btw (mag door de verko(o)p(st)er, maar onder toezicht van de verantwoordelijke)
- Verkoop aan ambassades (mag door de verko(o)p(st)er, maar onder toezicht van de verantwoordelijke)
- Openen van de kassalade buiten de normale verkoopshandelingen -> moet gebeuren door de verantwoordelijke in het bijzijn van een verkoopster of een andere verantwoordelijke (4-ogen principe)
- Personeelsaankopen
- Retours
- Prijsaanpassingen
- Correctie regel

3.3.1 Kassa aan- en afmelden

1. Kassa aanmelden
Het is belangrijk dat je aan het begin van de dag alle kassa's een keer aanmeldt met je manager nummer. Wanneer een kassa 's ochtends niet wordt aangemeld of in trainingsstand wordt aangemeld, wordt er namelijk geen startgeld toegekend aan de kassa! Dit leidt tot verschillen bij de eerstvolgende kas- en kluisopmaak. Je kunt dit checken door in het backoffice systeem het Startgeld en het afroomrapport te raadplegen. Dit is te vinden onder 'Kashandelingsrapporten'.

2. Kassa afmelden
Na afwerking van elke verkoop, moet de kassa worden afgemeld. Een afgemelde kassa kun je herkennen aan het screensaverscherm.
Opgelet: Om problemen te voorkomen bij een eerstvolgende kasopmaak is het belangrijk dat je aan het einde van de dag controleert of alle kassa's zijn afgemeld. Een niet geslaagde dagafsluiting leidt tot problemen bij de eerstvolgende kasopmaak. Als een kassa 's avonds is afgemeld dan gaat het afmelden van de Bancontactterminal automatisch. De verdere dagsluiting gebeurt automatisch om 21u30.
PS: Om veiligheidsredenen dient ook de PC (backoffice) te worden afgemeld indien het bureau onbewaakt wordt achtergelaten

3.3.2 Paswoord kassa wijzigen

Als je je voor de allereerste keer aanmeldt op de kassa, moet je na het intypen van je verkoopnummer en het intypen van het standaardpaswoord 0000 (vier nullen) onmiddellijk je paswoord wijzigen.

Het verkoopnummer is nodig omdat op basis van de verkopen met dit nummer het variabel loon wordt berekend. Bij het scannen van het 1e artikel wordt het verkoopnummer gevraagd. Op dit ogenblik is de eigenaar van het verkoopnummer verantwoordelijk voor het correct afrekenen van de transactie.

Opgelet: soms is de persoon die de verkoop begint, niet dezelfde als diegene die de verkoop afsluit. Op winkelniveau worden hierover afspraken gemaakt.
Het wijzigen van het standaardpaswoord is van groot belang om misbruik te voorkomen! Je kunt dit als medewerker zelf doen, je hebt hiervoor je verantwoordelijke niet nodig.

► De kassa vraagt je maandelijks automatisch je paswoord te wijzigen

Aandachtspunten

- Het is niet toegestaan de individuele verkooppaswoorden onderling uit te wisselen of hiervoor een lijst voor aan te leggen. Als de medewerker het paswoord is vergeten dan dient het paswoord van deze medewerker te worden gereset (zie hoofdstuk 'Resetten paswoord kassa'). De medewerker kan hierna de kassa opstarten met het eigen Verkoopnummer en het standaardpaswoord van vier nullen '0000'. Het paswoord dient daarna direct weer te worden veranderd.
- Wijzig het paswoord maandelijks. Het paswoord is persoonlijk, net als bijvoorbeeld de pincode van je bankkaart. Houd je paswoord dus geheim! Alle handelingen die met jouw paswoord op de kassa worden gedaan, worden namelijk opgeslagen in het systeem. Op die manier is altijd zichtbaar wat jij op de kassa hebt gedaan. Zorg er dus voor dat anderen geen gebruik kunnen maken van het systeem met jouw paswoord! Als iemand anders gebruik maakt van het systeem met jouw paswoord en er gaat iets mis, ben jij verantwoordelijk. Je kunt ook zelf het initiatief nemen om je paswoord aan te passen op

het moment dat je er niet zeker van bent dat je paswoord nog geheim is. Het gebruik van iemand anders zijn/haar paswoord is absoluut verboden!

- Paswoorden van managers codes en caissièrenummers zijn persoonlijk. Deze dienen 1 keer per maand gewijzigd te worden. De kassa vraagt het altijd automatisch voor de caissièrenummers, maar voor de managers codes is dit niet altijd het geval. Gelieve dit steeds na te kijken en deze ook maandelijks te wijzigen. Dit om fraude te voorkomen.
- Enkel de verantwoordelijken hebben het recht om correcties (zoals bv. retours, …) uit te voeren. Het is daarom belangrijk om na te kijken in het caissière- onderhoud wie welke privileges heeft. Verantwoordelijken hebben alle privileges (zijnde: kassawerkzaamheden, correcties uitvoeren en de kassa in trainingsstand plaatsen). Verkoopsters kunnen enkel de verkopen afrekenen. Om te vermijden dat er misbruiken zijn, is het aangewezen om volgende stappen uit te voeren (en na te kijken):
    A. Diversen
    B. Caissière-onderhoud
    C. Dubbelklik op regel: alles mag aangevinkt zijn voor de verantwoordelijken (1 tem 8). Bij de caissières zijn de eerste 4 vinkjes (1 tem 4) aangevinkt.

3.3.3 Autorisatiecodes in Retalix gebruiken

Algemene beschrijving
Elke medewerker heeft een eigen verkoopnummer en een eigen paswoord. Om correcties bij de kassa uit te voeren dienen de verantwoordelijken van een winkel naast een verkoopnummer tevens te beschikken over een tweede nummer, de autorisatiecode.

Werkwijze
Voor het correct uitvoeren van deze procedure wordt onderstaande werkwijze gevolgd:

- De verantwoordelijke zorgt ervoor dat elke medewerker een eigen verkoopnummer heeft en een eigen paswoord.
- De verantwoordelijke zorgt ervoor dat de verantwoordelijken steeds twee verkoopnummers hebben (waarvan één voor het geven van autorisatie)
- Alle verantwoordelijken dienen 1 x per maand het paswoord van het verkoopnummer waarmee ze autorisatie geven, te wijzigen.
- Zorg dat niemand je paswoord ziet. Indien dit toch gebeurd is, of je hebt een vermoeden, verander dan onmiddellijk je paswoord. Het gebruik van iemand anders zijn/haar paswoord is absoluut verboden.
- Kijk regelmatig het caissière-onderhoud na en verwijder alle medewerkers die niet meer werkzaam zijn bij Ici Paris XL uit het systeem. Nummers van DM's, ICT,… dienen na gebruik onmiddellijk verwijderd te worden.
- Paswoorden van managers codes en caissièrenummers zijn persoonlijk. Deze dienen 1 keer per maand gewijzigd te worden. De kassa vraagt het altijd automatisch voor de caissièrenummers, maar voor de managers codes is dit niet altijd het geval. Gelieve dit steeds na te kijken en deze ook maandelijks te wijzigen. Dit om fraude te voorkomen.

3.3.4 Kassa in de trainingsstand zetten

Algemene beschrijving
De trainingsstand is bedoeld om te oefenen met de kassa of om prijzen op te zoeken en mag alleen worden geactiveerd door de verantwoordelijke.
De kassa registreert in deze stand geen omzetgegevens. In deze stand is trainen met bancontacttransacties niet mogelijk. Bovendien zal de kassalade steeds gesloten blijven. Je herkent de trainingsmodule aan het gele scherm en aan de bon die uit de printer komt. Op de bon staat dan *TRAINING MODUS*, bovendien wordt iedere bonregel door een 'T' voorafgegaan. Verder zie je onderin het scherm: 'Training'.

Opgelet: De kassa in trainingsstand zetten mag uitsluitend door verantwoordelijken worden uitgevoerd! Gebruik hiervoor niet het nummer 980.
Vergeet ook niet steeds onmiddellijk af te melden na gebruik zodat fouten in de verkopen worden vermeden! Laat kassa's dus geen uren in trainingsmodus staan. Indien het gebeurt dat er toch per ongeluk verkopen werden gedaan in het trainingsprogramma, neem dan contact op met de dienst controlling, want dit kan tot lekkage leiden.

3.3.5 Artikelen scannen en aanslaan

Opgelet:

- Waardebonnen en kortingsbonnen dienen na het aanslaan van de toets <Subtotaal/enter> te worden verrekend op de kassa. Het restbedrag verschijnt automatisch op de display
- Gebruik de juiste toets bij het juiste betaalmiddel. Indien een verkeerde toets bij een betaalmiddel wordt gebruikt, dan geeft dit verschillen in de geldstroom.
- Een klant kan op verschillende manieren afrekenen: contant, Bancontact, giftcard , diverse waardebonnen,...

3.3.6 Betaling klant verwerken

3.3.6.1 Betalen met contant geld / Klarna

Als een klant contant wil betalen, voer je, nadat je alle artikelen hebt gescand en op <Subtotaal/enter> hebt gedrukt, kies je voor "contant " in het menu.

Ter info: De betaalmethode "Klarna" werd eveneens geïntroduceerd als een nieuwe betalingsmethode in onze Belgische eShop. Op Watsinstore (Formulieren- Retalix- Klarna) vinden jullie extra informatie over de werking. Retouren van aankopen met Klarna, dienen te worden behandeld net als alle andere retouren. Geef daarbij aan de klant wel mee dat het vereffenen van de Klarna factuur alsnog moet geschieden en dat dit de verantwoordelijkheid blijft van de klant. Zie voor het retour nemen van artikelen betaald met Klarna ook het formulier Retouren/Klachten/Issues E-shop/S2D/C&C (beschikbaar op WIS-Formulieren- retalix)

3.3.6.2 Betalen met Bancontact

- Als een klant met een bankkaart wenst te betalen, geef je aan waar de Bancontactterminal staat.
- Kies, nadat je alle artikelen hebt gescand en op <Subtotaal/enter> gedrukt hebt, voor de optie "EFT" in het menu.
- Gebruik de shopping kaart functie indien de klant met 2 bankkaarten betaalt (je kan immers enkel via de functie shopping kaart een bedrag ingeven).

Extra geld afnemen
We willen dit eigenlijk zoveel als mogelijk vermijden, echter als de klant hier echt op staat, dan mag de klant een standaard bedrag van € 20, € 40 of € 50 extra afnemen. Voer in dit geval de volgende handelingen uit:

- Scan de artikelen en druk na het laatste artikel op <Subtotaal/enter>.
- Druk daarna op de toets <Bancontact> en vervolgens op de toets <€20 extra> <€ 40 extra> of <€50 extra>.
- Maak een kopie kassabon en laat de klant deze kopiebon tekenen voor ontvangst. Geef het originele ticket mee aan de klant en bewaar de getekende kopiebon. Indien het hier gaat om eigen personeel dan geef je eveneens de originele kassabon mee, die je dan ook laat aftekenen (zie procedure personeelsaankopen). De kopiebon wordt ook getekend door het personeelslid voor ontvangst.
- Overhandig de €20,€40 of €50 aan de klant en bewaar de getekende kopiebon in de kassalade.

Opgelet: Bij betaling met KREDIETkaart mag uitsluitend het bedrag worden afgerekend dat op de display wordt aangegeven.

Problemen met CCV betaalterminals:

Wat kan je zelf doen/proberen?
Er verschijnt een rood scherm wanneer de knop EFT wordt geselecteerd

1) Maak een wachtbon
2) Druk op "Extra"
3) Druk op "Print laatste EFT" (knop rechts beneden)
4) Scan wachtbon
5) Druk op "EFT" en laat klant betalen

Klant heeft code ingegeven maar kassabon wordt niet geprint:
1)Maak een wachtbon
2)Druk op "Extra"
3)Druk op "Print laatste EFT" (knop rechts beneden)
4)Controleer op dit ticket of de betaling is gelukt
5)Scan wachtbon
6)Indien betaling is gelukt maar kassabon is niet geprint: Sluit af met "Manuele kaart"
7)Indien betaling niet is gelukt: Druk op "EFT" en laat klant betalen

betalingen met bancontact niet doorgevoerd:
Wanneer dit het geval is, staat er onder het totaalbedrag op het kassaticket de vermelding "EFT". Indien jullie dit opmerken, dan is de betaling dus NIET doorgegaan. Dit is ook zichtbaar de dag nadien op de kassadagstaten bij EFT. Indien jullie dit opmerken, dan dient de klant de producten alsnog te betalen. Als de klant komt betalen, dan nemen jullie de goederen retour en verkopen jullie deze opnieuw.

```
A payer:              215.99

**************************************
   EFT                        215.99

                JOURNAL

!! PAS APPROUVEE !!
Terminal: CT488960  Commercant: 21842000
Periode:     -      Transaction: 00028924
Maestro (A0000000043060)
Carte: 670304xxxxxxx5483 - (C)
No. carte: 01

PAIEMENT
27/11/2021 17:15

Total:    215,99 EUR
     ANNULATION
          PAYEZ AUTREMENT SVP
ID ACQUEREUR:    52800002
TRANSACTION TREATMENT RES. 2629
  ================
```

Problemen?

Tijdens weekdagen: Neem contact op met Helpdesk Vilvoorde (02/7810430) Helpdesk zal trachten je probleem op te lossen. Indien dit niet lukt stuurt helpdesk een call naar Centric. Centric zal contact opnemen met de winkel om het probleem op te lossen. Indien ook dat niet lukt; sturen zij een technieker langs.

Tijdens weekend en feestdagen: Neem contact op met Helpdesk Vilvoorde (02/7810430) Via de helpdesk wordt je doorverbonden naar Centric (0031/736868678). Dit is een Nederlands nummer, maar je wordt automatisch doorgeschakeld naar Centric België. Er zullen een aantal vragen gesteld worden aangaande het probleem en een technieker zal contact opnemen met de winkel om je probleem op te lossen.

3.3.6.3 Betalen met kredietkaarten

- Als er geen pincode gebruikt wordt:
    - Kijk na of er een handtekening op de kaart staat.
    - Indien er geen handtekening op staat, vraag de klant naar zijn identiteitskaart en laat alsnog een handtekening plaatsen op de kredietkaart.
    - Als er geen handtekening op de kaart staat en de klant wil zijn identiteitskaart niet laten zien, gelieve de verkoop via kredietkaart te weigeren.
    - Kijk eveneens naar de vervaldatum (geldigheidsduur), de echtheid van de kaart en naar de naam (man/vrouw).
    - Als de klant heeft afgerekend, vraag dan om de handtekening te plaatsen op de kassabon. Bewaar deze kassabon zorgvuldig. Deze creditcardbonnen moeten opgestuurd worden met de weekafsluiting naar de afdeling Kassa/Bank.
    - Geef de goederen pas mee nadat de klant de kassabon heeft afgetekend en nadat je hebt gezien dat de handtekening op de kaart overeenstemt met de handtekening op de kassabon. Kijk ook naar de boodschap op het ticket.

Indien je opmerkt dat de bankkaart gestolen is, verwittig de politie (best nadat de klant weg is om agressie te vermijden), je DM en de kredietmaatschappij:

- Amexco: 02/676 26 26
- BCC: 02/ 205 85 65
- Je kan ook Card Stop bellen indien nodig (070/344 344). Indien er camerabeelden beschikbaar zijn, gelieve deze te bezorgen aan de politie en aan de Security Advisor.

Het is steeds belangrijk om te kunnen aantonen dat jullie er alles hebben aan gedaan om de frauduleuze transactie te vermijden. Indien jullie de juiste procedure volgen, (laten tekenen door klant en vergelijken met ID-kaart), neemt de creditmaatschappij de kosten die de afrekening met zich meebracht op zich. Indien jullie dit niet doen, worden de kosten op de winkel verhaald.

Tussen een afrekening van hetzelfde bedrag met dezelfde kaart op dezelfde terminal zitten minimaal 10 minuten, anders wordt deze betaling achteraf niet betaald

De afdeling kassa-bank (NL) vanuit Nederland vraagt om steeds ALLE creditcardbonnen waarvoor de klant moet tekenen op te sturen naar hen met de wekelijkse kassa enveloppe

Gestolen kaart
Neem steeds bij de betaling de kaart zelf in handen, dit vergemakkelijkt het verloop in geval van problemen. Indien op het scherm verschijnt: 'Opgelet kaart inhalen'.

- Vragen naar een ander betaalmiddel.
- Kredietverlenende maatschappij en politie verwittigen nadat klant weg is.

Algemene panne van het elektronische betaalsysteem
In dit geval, leg de klant vriendelijk uit dat er momenteel alleen contant betaald kan worden.

Electronische betaling 2x uitgevoerd

In geval een klant aangeeft dat er een elektronische betaling 2 maal is uitgevoerd, gelieve hiervoor een Topdesk melding aan te maken (categorie Kas, bank en retalix – dubbel elektronische betaling) opdat dit gecontroleerd kan worden.
Noteer de gegevens van de klant opdat deze terug kan gecontacteerd worden.
Bij akkoord en bevestiging kan je de klant terugbetalen via de kassa (diverse uitgave).

3.3.6.4 Pluxee kaart en -cheques, Edenred kaart en -cheques (geschenk) en Award-cheques

Deze cheques zijn te vergelijken maar zeker niet te verwarren met de bekende maaltijdcheques. Het betreft hier aankopen van niet-voedingswaren, cadeaucheques als het ware. Op deze cheques kan NIET worden teruggegeven. Afstempelen op de voorzijde, de barcode barreren met alcoholstift en in de kassa of cashbox steken. LET OP: Award/Edenred cheques niet barreren (wel afstempelen).

Consumptiecheques van welke provider dan ook, worden bij ons niet aanvaard.

Gelieve de vervaldatum van de Award cheques altijd goed na te kijken en geen cheques te aanvaarden waarvan de vervaldatum is verstreken. Zoals jullie weten is aan een Award cheque een termijn van 3 maanden na vervaldatum gekoppeld om de cheque te behandelen na de inning in de winkel. Aangezien deze cheques eerst naar de boekhouding in Nederland worden gestuurd, daar ook worden verwerkt en teruggestuurd voor terugbetaling, hebben we deze termijn meer dan nodig.
► **De cheques « Sport en cultuur » en "Sinterklaas" van** Pluxee, noch Edenred **worden niet aanvaard in onze winkels. Ook ECO cheques worden niet aanvaard!**

3.3.6.5 Giftcards

De giftcard een BENELUX card, zowel te gebruiken in de winkels als online

Deze cards kunnen in de winkel worden aangekocht onder vorm van een geschenk.
Giftcards zijn 3 jaar geldig (naar de consument toe communiceren we 1 jaar). Er kan niet op worden teruggegeven (indien het bedrag van de giftcard het aankoopbedrag overschrijdt). Voor vragen omtrent geldigheid en saldo kunnen jullie bij Customer Care terecht.

De klant kan qua verpakking voor zijn giftcard kiezen voor de gratis gift card bag of de gift card box. Deze laatste is voorraadhoudend, dient dan ook gescand te worden aan de kassa en kost €1

Naast de fysieke cadeaukaart is er ook de E-giftcard (uitgegeven door Customer Care en online besteld). De e-giftcard heeft een barcode en werkt op dezelfde manier als een fysieke giftcard. De barcode kan worden gescand bij de kassa of, indien gewenst, kan het EAN-nummer handmatig worden ingevoerd. Met de scanner kun je de barcode scannen vanaf je smartphone.

Enkele opmerkingen:

- Op aankoop van giftcards worden geen Ici Paris XL punten gegeven
- Het aan- en verkopen van een giftcard met een formatiekaart, E-giftcard, E-voucher, giftcard of Beauty Member Voucher is verboden.
- Met Pluxee/ Awardcheques / stadsbonnen ed. kunnen wel giftcards aangekocht worden.
- Op de aankoop van een giftcard kunnen nooit kortingsbonnen gebruikt worden.
- In drukke periodes zijn er af en toe problemen bij zowel verkoop van een giftcard als bij betaling met een giftcard. Wanneer je op ENTER duwt om naar de betaalmodus te gaan en de “giftcard” artikelregel komt in “min” te staan, dan zal deze effectief niet worden opgeladen en zal deze dus ook niet in het te betalen bedrag worden opgenomen. Belangrijk dat verkoopsters hier aandacht aan schenken en dat bij verkoop van meerdere giftcards in 1 transactie, er na elke +/- 5 kaarten al eens op ENTER wordt geduwd om te zien of er geen in “min” komen te staan. Indien mogelijk is het ook altijd goed om na afsluiten van de transactie, via de knop “saldo giftcard”, de giftcard te scannen om te zien of het saldo wel is opgeladen.

A. Ontvangen van giftcard (de klant betaalt met een gift card)

De giftcards worden steeds ingescand als betaalmiddel
Na ontvangst (als leeg) worden deze weggegooid
Om fraude te voorkomen is het niet toegestaan om betalingen met giftcards te accepteren zonder dat de klant de fysieke giftcard afgeeft. Gelieve dus geen kopie, foto op smartphone of giftcard opgeslagen in een app te aanvaarden.
De giftcard wordt niet aanvaard door het systeem of blijkt zonder waarde terwijl er wel een waarde op zou moeten staan aldus de klant

- Nakijken in computer wanneer verkocht, gebruikt, … (via E-services – giftcard query)
- Vindt je niets terug: maak melding via Topdesk (categorie Kassa - Giftcards)
- Geef hierin zeker mee: het giftcardnummer en indien mogelijk wat extra toelichting die zinvol kan zijn (indien je bv weet waar en/of wanneer de giftcard aangekocht zou zijn)
- LET OP: Indien de giftcard werd aangekocht bij een externe partij bv. Kruidvat, kunnen we helaas sowieso niets terugvinden in onze systemen en is er geen andere mogelijkheid dan de klant opnieuw door te verwijzen naar deze externe partij.

B. Verkopen van giftcards (de klant koopt een giftcard)
Waarde ingeven (min. € 7,50) en na afrekenen saldo giftcards afdrukken ter extra controle en meegeven aan de klant. Het kaartnummer op de giftcard en op het ticket "saldo giftcard" moet altijd overeenstemmen en is door jullie te controleren
Zie ook Watsinstore-formulieren – Retalix – handleiding kassasystemen

Ook bij het verkopen van een giftcard MOET de Beauty Member Card gescand worden. Dit is handig bij problemen (bv verlies of diefstal van de kaart), maar zeker ook omdat de verkoop van de giftcard dan gelinkt kan worden aan een profiel. Wanneer er bv. door een storing geen saldo is geladen op de giftcard, kunnen we aan de hand van het klantprofiel op de klantenkaart een controle uitvoeren

De verkoop van giftcards is verboden indien men betaalt met een giftcard, formatiekaart, E-giftcard, E-voucher of Beauty Member vouchers

Voor aankoop van > 10 giftcards, dient de klant B2B te contacteren.

Wenst de klant giftcards via overschrijving te betalen (verkoop op rekening) dien je de klant altijd door te verwijzen naar onze B2B afdeling.

C. Opzoeken giftcard / E-voucher
Zie Watsinstore-formulieren – Retalix – Handleiding E-services

D. Bestelling van giftcards
De bestelling van giftcards en houders gebeurt via de Catalogus fournituren (beschikbaar op Watsinstore-Formulieren-Algemeen)

E. Giftcards en btw
In geval van verkoop exclusief btw (ambassades en export buiten Europa) wordt de btw niet in mindering gebracht bij verkoop van giftcards. Een giftcard is een waardepapier, geen verkoopproduct. Er mag geen BTW betaald of terugbetaald worden op een waardepapier.

F. Vervallen giftcard / Verlengen giftcard
In geval van een vervallen giftcard dient de klant contact op te nemen met Customer Care. Zij doen het nodige. Let op: de kaart is altijd net iets langer scanbaar en dus geldig dan vermeld op de kaart. Scan dus altijd eerst de giftcard om er zeker van te zijn dat ze echt verlopen is. Als dat laatste het geval is, kan de klant Customer Care contacteren

G. Verloren of gestolen giftcard
In het geval een klant zich meldt met een verloren of gestolen giftcard:
* Het principe is dat IPXL dit NIET zal vergoeden
* Gaat het echter om een zeer goede klant of doet de klant heel moeilijk over het feit dat wij niet vergoeden, neemt het filiaal contact op met de DM.
* De DM bespreekt vervolgens intern wat de mogelijkheden zijn en koppelt terug naar de winkel onder welke vorm en hoeveel wij de klant vergoeden. Dit blijft echter uitzonderlijk!

H. Issues met giftcard
Watsinstore – Formulieren – Retalix - Giftcard proces bij issues

3.3.6.6 Verkoop op rekening

Het is mogelijk om goederen aan te kopen door het aankoopbedrag te storten/over te schrijven op ons rekeningnummer.

IBAN: NL13INGB0007475479
BIC: INGBNL2A

Werkwijze verkoop op rekening (gitcards uitzonderd):
zie Watsinstore - formulieren– Retalix- verkoop op rekening procedure

Kassa-afhandeling bij ophalen goederen:
zie Watsinstore - formulieren– Retalix- verkoop op rekening (kassa) bij ophalen goederen

3.3.6.7 E-receipt (elektronisch kassaticket)

De klant kan ervoor kiezen zijn kassaticket digitaal per mail te ontvangen in plaats van in de winkel zelf.
Werkwijze zie Watsinstore – Formulieren – Retalix – Handleiding e-receipt
Werkwijze acties met spaarkaart voor e-receipt klant:

- Plaats stempel op de kaart wanneer klant daar recht op heeft
- Meldt handgeschreven op de stempel je winkelnummer + de datum

3.3.7 Kortingen

Algemeen: van alle "bedrag en % korting" promoties zal enkel de "beste" korting voor de klant worden gegeven, uiteraard afhankelijk van de condities. De uitleg is terug te vinden op Watsinstore- -Formulieren -Retalix-Cumul kortingen.
Beauty Member vouchers en verjaardagsbonnen € 5 blijven wel ten allen tijde cumuleerbaar.

3.3.7.1 Gegroepeerde aankopen -> Niet van toepassing bij aankoop giftcards IPXL

• vanaf 1.300 € => 5 %
• vanaf 3.300 € => 10 %
• vanaf 10.000 € => te bepalen door de Directie (Chief Operating Officer of Algemene Directeur)

Voorwaarden

- Het bedrag per klant / winkel / merk bedraagt maximaal 2.000€ per maand bruto indien met korting.
- Indien meerdere merken: max. totaalbedrag € 9.999 / klant / winkel / maand (zijnde 5 merken voor een bedrag van max. € 2000 bruto indien met korting / merk)
- Meerdere transacties voor éénzelfde persoon (of groep) met meerdere kaarten is niet toegestaan.
- Meerdere kaarten? Elke kaart moet een uniek BTW nummer hebben + eigenaar van elke kaart dient fysiek aanwezig te zijn in de winkel dus: max. € 2000 / merk / klant / maand
- Van elke SKU (elke artikel) mag de klant maximum 4 stuks aankopen.

➔ Bovenstaande regels gelden ook voor de e-shop

In geval een klant méér dan 10 giftcards wenst aan te kopen dient hij/zij contact op te nemen met onze B2B afdeling.

De klant ontvangt geen punten op een gegroepeerde aankopen en de verkoop wordt uitsluitend door de verantwoordelijke afgehandeld.

Wat de betaling betreft:

- Cash betalingen mogen nooit het bedrag van € 2.999 overschrijden (conform wetgeving)
- Ook hier wordt het maken van meerdere transacties voor éénzelfde persoon (of groep) niet toegestaan. Totaal bedrag in cash mag max. € 2.999 bedragen

3.3.7.2 Uitzonderlijke kortingen nationaal: personeel, ambassade

De nationale kortingen zijn geldig in alle IPXL-winkels.

	Type klant	Segment	Korting zonder barcode	Korting met barcode	Punten
NATIONAAL =	Personeel	30%	30%	/	JA
	Ambassade	10%	10%	/	JA

De ambassade klanten hebben uitsluitend op vertoon van hun kaart/geldig bewijs altijd en overal recht op hun korting die rechtstreeks is gelinkt aan hun Beauty Member Card.

A. Personeel (personeelskorting en formatiekaart)

Personeel ontvangt 30% (behalve op de uitzonderingen). Overige voordelen/kortingen zijn enkel cumuleerbaar als de kassa de cumul automatisch toepast. Om overige voordelen/kortingen te genieten mag de kassa nooit handmatig gemanipuleerd worden. Het jaarlijks maximum aankoopbedrag met personeelskorting is vastgesteld op €3000 (netto bedrag)

De Beauty Member Card van het personeel mag uitsluitend worden gescand voor eigen aankopen en mag onder geen beding worden gebruikt ter vervanging van de depannagekaart.

Medewerkers van de centrale (Pasquasy + Parbelux) beschikken over een identificatiekaart die 2 jaar geldig is. Deze kaart is nominatief en kan alleen door de werknemer zelf worden gebruikt (de medewerker dient zich persoonlijk te melden in de winkel en de kaart mag dus niet doorgegeven worden aan iemand anders). Enkel op vertoon van deze kaart kunnen deze werknemers genieten van personeelskorting.

Deze korting is genietbaar tot een maximum aankoopbedrag van €3000 / jaar (netto) en uitsluitend bestemd voor eigen gebruik. Onder eigen gebruik verstaan we ook artikelen die aangekocht worden om cadeau te geven (bv. aan familie/vrienden tijdens de eindejaarsfeesten, verjaardag, …) LET WEL: het is nooit toegestaan artikelen aangekocht met personeelskorting door te verkopen.

Indien met formatiekaart betaald wordt, heeft de medewerker geen recht op personeelskorting. Formatiekaarten mogen overigens nooit gebruikt worden bij solden en/of artikelen in promotie-met korting, ronde actie prijzen, % kortingen, stapelkortingen, acties met GWP's, deals enz. noch voor het aankopen van giftcards. Bij online aankopen kan de formatiekaart niet gebruikt worden; voor S2D aankopen wel.

De formatiekaart is strikt persoonlijk en mag niet aan collega's, familieleden of aan derden overgedragen worden. Het op de kaart weggeschreven bedrag wordt bij voorkeur gebruikt in de winkel waar men werkt. Indien dat uitzonderlijk niet het geval is, dient de werknemer zich te identificeren. Indien het totale aankoopbedrag

hoger is dan het bedrag op de formatiekaart, kan het resterende saldo worden betaald met eender welk bij IPXL gebruikt betaalmiddel (cash, bancontact, geldige Beauty Member voucher , verjaardagson, enz.) Bij verlies van je formatiekaart, gelieve de personeelsdienst te informeren.

► Demonstratrices, vertegenwoordigers, Sarawak medewerkers, studenten, stagiaires,… hebben géén recht op personeelskorting (vaste wekelijkse student wel)

Hutchinson-klanten (AS Watson maakt deel uit de Hutchinson groep) worden beschouwd als "Personeel" en genieten dus 30% korting. Deze korting geldt niet voor werknemers van Kruidvat, Ici Paris XL Nederland, Marionnaud, Trekpleister of andere vennootschappen van de groep.

Praktisch Personeelsaankopen afrekenen

Het is belangrijk misverstanden over personeelsaankopen te voorkomen en niet het risico te lopen dat medewerkers artikelen vergeten af te rekenen. Het is daarom niet toegestaan artikelen te reserveren voor en door medewerkers. De personeelsaankopen worden uitsluitend gedaan in overleg met de verantwoordelijke en de afrekening gebeurd uitsluitend door de verantwoordelijke met haar persoonlijke code. Verantwoordelijken dienen hun aankopen te laten afrekenen door een andere verantwoordelijke of door een verkoopster.

- De medewerker verzamelt artikelen en rekent deze af bij de kassa.
- De hoogst verantwoordelijke slaat de artikelen aan.
- De hoogst verantwoordelijke aanwezig in de winkel en de medewerker die de aankopen doet, tekenen de originele kassabon af.
- Verantwoordelijken laten hun verkopen afrekenen door een andere verantwoordelijke of indien niet aanwezig door een verkoopster.
- Het winkeltasje wordt dicht geniet met de originele kassabon eraan (dus geen kopiebon).
- De medewerker moet de aankopen met de kassabon nog dezelfde dag meenemen.
- Dit geldt ook voor medewerkers van de centrale die in hun functie, dus niet als klant de winkel bezoeken.

Aandachtspunten

- Bij het afrekenen dienen altijd minimaal twee personen aanwezig te zijn (degene die wil afrekenen en de verantwoordelijke).
- De aankopen mogen worden gecontroleerd door de hoogst verantwoordelijke aan het einde van de werktijd van de medewerker. De tas wordt terug opengemaakt en de aangekochte artikelen worden vergeleken met de kassabon.
- In het geval dat de verantwoordelijke haar aankopen doet, en er is die dag geen andere verantwoordelijke, moet het kassaticket worden afgerekend en afgetekend door een medewerker. De controle gebeurt dan eveneens door een medewerker (vier ogen principe).
- Er mag enkel een origineel ticket op het tasje geniet worden, dus geen kopiebonnen.
- Er mogen geen goederen gereserveerd worden door personeel om later af te rekenen.
- Er kan geen factuur aangevraagd worden voor artikelen aangekocht met personeelskorting.

B. Ambassade

Personen die bij/voor een ambassade werken (en hiervan een geldig bewijs kunnen voorleggen) kunnen genieten van een korting van 10 % (segment Ambassade).
Daarbovenop zijn zij vrijgesteld van betaling van btw wanneer ze lid zijn van DCC. De diplomaten die aangesloten zijn bij RedAll of Forax, betalen BTW inclusief en recupereren hun BTW via RedAll of Forax.
Het is niet toegestaan S2D artikelen toe te voegen in een DCC (Diplomatic Card Company) transactie voor ambassades

<u>Voorwaarden voor vrijstelling van de btw MET geldige (blauwe) diplomatic card</u>

- Minimaal aankoopbedrag op dezelfde dag van netto 125 euro (excl.btw).
- Voor wat betreft de ambassade transactie via Diplomatic card heeft dit enkel betrekking op de 1ste transactie van de dag voor deze diplomaat.
- Tickets kunnen niet worden gecumuleerd (moeten dus van dezelfde dag zijn).
- Diplomaten die zijn aangesloten bij FORAX of RED ALL of nog niet in het bezit zijn van de blauwe diplomatic card moeten inclusief BTW betalen. Meer uitleg hierover vindt je tevens op de formulierenbank – Retalix- Ambassades Aankoop BTW Excl

Werkwijze:

Zie Watsinstore – formulieren– Retalix- Ambassades Aankoop BTW Excl
Zie Watsinstore – formulieren– Retalix- Handleiding kassasystemen

Creatie Ambassade-klant

- Ambassade :
  Voornaam : AMBASSADE (in hoofdletters)
  Naam : het land (bijvoorbeeld: Turkije)
- Delegatie :
  Voornaam : DELEGATIE (in hoofdletters)
  Naam : het land (bijvoorbeeld: Turkije)
- Vertegenwoordiging :
  Voornaam : VERTEGENWOORDIGING (in hoofdletters)
  Naam : het land (bijvoorbeeld: Turkije)

Voorbeeld

2210031265592 AMBASSADE SPANJE
Bij het opzoeken van een gelijkaardige klant, hoef je bij « VOORNAAM » slechts “Ambassade”, “Delegatie” of “Vertegenwoordiging” te schrijven en bij “NAAM” typ je de eerste letter van het land. Op die manier vermijd je dat klanten telkens moeten worden gecreëerd en wordt het opzoekwerk vergemakkelijkt.

3.3.7.3 Uitzonderlijke kortingen lokaal

	Type klant	Segment	Korting zonder barcode	Korting met barcode	Punten
LOKAAL =	Handelaar	korting 10% - EX 25%	/	10%	Ja
	EU -> Gemeenschappen en regio's	korting 10%- EX 25%	/	10%	Ja

Elke winkel bepaalt voor zichzelf of een lokale handelaar korting krijgt. LET op: Er mag nooit korting gegeven worden op giftcards. Deze korting is uitsluitend toegelaten op vertoon van de identificatiebadge

Voor klanten die lid zijn van een EU-gemeenschap:
Zie hieronder de lijst van instellingen waarvan klanten (bij toelating van de verantwoordelijke) 10% korting kunnen krijgen. Deze korting is uitsluitend toegelaten op vertoon van hun EU-lidmaatschapskaart of met hun vouchers * en uitsluitend indien de klant werkt bij één van onderstaande instellingen.
*Voor personeelsleden van federale overheidsdiensten loopt dit via vouchers die zij zelf aankopen (ook 10%) via Fed+, een instantie waarmee wij een contract hebben (B2B).

Gemeenschappen en regio's:
- Regering van de Franse Gemeenschap
- Raad van de Franse Gemeenschap
- Regering van de Waalse Regio
- Raad van de Waalse Regio
- Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- Raad van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- Regering van de Vlaamse Gemeenschap en van het Vlaams Gewest
- Raad van de Vlaamse Gemeenschap en van het Vlaams Gewest
- Regering van de Duitse Gemeenschap
- Raad van de Duitse Gemeenschap

De klanten die lokale korting genieten, beschikken over een Beauty Member Card die is aangemaakt in een bepaald segment zodat hij/zij kan genieten van extra korting OP VOORWAARDE DAT ook de overeenkomstige barcode wordt gescand aan de kassa. Indien de barcode niet wordt gescand, heeft de klant recht op de gewone netto prijs. **De barcodes mogen uitsluitend door de winkelverantwoordelijke worden gebruikt.**

De klanten die in deze segmenten zijn aangemaakt, hebben recht op Beauty Member Card punten.

3.3.7.4 B2B / E-vouchers

B2B

Wij spreken van "B2B"wanneer een bedrijf, business, de klant rechtsreeks wenst te schakelen met het hoofd-kantoor. Vooral middelgrote tot grote bedrijven geven vaak de voorkeur aan B2B. Mocht er een klant bij jou in de winkel komen die gebruik wil maken van B2B kun je onderstaande gegevens doorgeven:

-Kelly de Landtsheer 0032 23402234
-Halima Sinbat 0032 22547071

Aanvragen kunnen uiteraard ook per mail worden ingestuurd via: B2B@eu.aswatson.com
Kelly of Halima nemen contact op met de klant en zorgen dan voor de verdere afhandeling van de bestelling.

In welke gevallen moeten we doorverwijzen naar onze B2B afdeling? Hieronder de procedure.

- Minder dan 10 stuks: Mag via B2B maar moet niet
- Meer dan 10 stuks:
  <€2500: mag via B2B maar moet niet (giftcards uitgezonderd. Indien > 10 gitcards altijd via B2B
  >€2500: moet via B2B

Voor gegroepeerde aankopen (bv de gekende Chanel kopers) geldt een andere regeling (zie winkelprocedures hoofdstuk 3.3.7.1)

E-voucher

- Deze voucher is geldig voor alle leden van het gezin en niet uitsluitend voor de persoon wiens naam op de voucher vermeld staat.
- Aanvaarden in de kassa door deze te scannen in de betaalmodus
- Korting: 10 %
- De vouchers zijn cumuleerbaar met de Beauty Member Card. Het segment van deze klanten moet worden aangepast van '10% Korting – ex25%' naar 'Klantenkaart'.
  ➔ Na te kijken in 'e-services loyalty' in de kassa of het segment van deze klant al is gewijzigd naar 'Klantenkaart'. Zo niet, gelieve deze aanpassing te doen, zodat de klant ook punten kan sparen.
- Cumuleerbaar met acties of promoties.
- Één of meermaals bruikbaar afhankelijk van de uitgaven.
- De vouchers zijn geldig in alle parfumerieën in België, Nederland en het Groot Hertogdom Luxemburg en in de e-shop.
- De vouchers kunnen niet worden ingeruild voor giftcards.
- De vouchers kunnen niet worden ingeruild voor contant geld.
- De vouchers zijn 3 jaar geldig.

  - Rail Facilities (NMBS)
  - Sociale dienst van de geïntegreerde politie
  - Proximus
  - Pluspas
  - Fleurop
  - Q8
  - Edenred*

- BPOST
- Corporate Benefits* -> hieronder valt ook FED +. Dit is niet gelijk aan EU. De EU en de ambassades blijven hun kortingen behouden. Dit blijft ongewijzigd. Het overzicht van wie juist onder FED+ valt, kan je terugvinden op Watsinstore-Formulieren-Algemeen-Lijst diensten FED.

  *Edenred en Corporate Benefits zijn bedrijven die een platform van kortingen aanbieden aan werkgevers. Werknemers van de aangesloten bedrijven kunnen dan e-vouchers met korting aankopen.

Sommige bedrijven (bv. Q8 en Monizze) bieden ook spaarprogramma's aan aan hun klanten waarbij die kunnen kiezen voor een e-giftcard van Ici Paris XL als cadeau.

LET OP : Om fraude te voorkomen moet de klant fysiek of via de smartphone de cadeaukaart tonen. We aanvaarden geen kopieën

3.3.8 Terugvordering van de btw (21 %)

3.3.8.1 Algemeen

De Belasting over de Toegevoegde waarde is een verbruiksbelasting, die door de eindconsument te betalen is. Europese bedrijven met BTW nummer, klanten buiten Europa en Ambassades/diplomaten (deze laatste 2 mits aan bepaalde voorwaarden is voldaan) kunnen genieten van een vrijstelling van de btw.

Kassa afhandeling: zie Watsinstore- formulieren – Retalix – Handleiding kassasystemen
Zie Watsinstore – formulieren– Retalix- Ambassades Aankoop BTW Excl

- Indien het om 1 of andere reden niet lukt af te rekenen exclusief BTW, dient U af te rekenen inclusief BTW en kan de klant zijn BTW teruggestort krijgen. Desgevallend stuur je een email naar accounting@nl.aswatson.com. Deze afdeling zal je dan laten weten welke info ze concreet nodig hebben om de terugbetaling uit te voeren. Voor klant die exporteren buiten Europa werken we met Global Blue (zie onder)
- Voor de verkoop van giftcards wordt de btw NIET in mindering gebracht. De btw mag pas in mindering worden gebracht bij de inruil tegen producten. De kassa's zijn hieraan aangepast.
- M.b.t. facturen: de klant vindt alle info online of kan contact opnemen met customer care

3.3.8.2 Global Blue / Export

= export buiten de de Schengen – area * + klant reist met producten
**Schengen-landen*
Zwitserland, Liechtenstein, Noorwegen en Ijsland + alle europese landen (behalve de UK, Ierland, Cyprus, Roemenië, Bulgarije, Kroatië)

Indien reiziger van Schengen-landen geen paspoort heeft, aanvaarden we ook de identiteitskaart.

Wat export buiten de Schengen – area betreft, en dit, indien de klant met de producten reist, moet er met de organisatie Global Blue worden gewerkt.

Klanten die producten aankopen voor export buiten Europa, kunnen een beroep doen op de organisatie 'Global Blue'. Deze zorgt voor de terugbetaling van de btw en neemt hiervoor een commissie van ongeveer 6 %. De klant heeft dan de keuze voor een terugbetaling van de btw op zijn rekening of het onmiddellijk innen van het bedrag.
Het aankoopbedrag moet hoger liggen dan 125.01 euro inclusief de korting. De klant kan kassatickets cumuleren om aan dit bedrag te komen (mits ze binnen dezelfde maand zijn en tot dezelfde winkelketen behoren).

Praktische verwerking
Afhandeling verloopt via ons kassasysteem

Werkwijze: Watsinstore- formulieren – Retalix
- ✓ Global Blue handleiding
- ✓ Global Blue procedure retouren
- ✓ Global Blue instructies Maken taks free form
- ✓ Global Blue refund table

Indien afhandeling via kassa systeem niet mogelijk is:
- Opmaak Global Blue-cheque met verwijzing naar het kassaticket.
- Kassaticket eraan vastnieten.
- Plaats stempel Taxfree in de bovenhoek van het kassaticket
- Invullen van het totaalbedrag (bedrag verminderd met de korting) in cijfers en letters.
- Steeds een streep voor en achter het bedrag zetten om fraude tegen te gaan.
- Gegevens van de koper invullen.
- Datum (de export moet wettelijk binnen de drie maanden gebeuren).
- Vergeet dit exemplaar zeker niet af te tekenen.
- Neem een kopie/foto en bewaar gedurende 1 jaar in de kluis. Indien niet mogelijk in de kluis, bewaar dan in ieder geval achter slot en grendel.
- Overhandig aan de klant

Elke winkel krijgt een eigen Global Blue - boekje met het adres van de winkel. De winkel staat nadien zelf in voor het aanvragen van een nieuw boekje. Bij de levering hiervan worden ook enveloppen en brochures bijgevoegd. Filialen moeten direct contact met Global Blue nemen voor bestelling/updates van documentatie
E: info.be@globalblue.com
T: +32 2 479 9461
Het boekje dient op een niet zichtbare plaats te worden bewaard.

3.3.8.3 Overzicht

Verschillende mogelijkheden doen zich nu voor:

	Recupereert btw	Hoe?
Belgische klant Met btw-nummer Zonder btw-nummer	 JA NEEN	Nadien, via eigen boekhouding klant terugbetaling van de btw.
Europese klant Met btw-nummer Zonder btw-nummer	 JA NEEN	Onmiddellijke afhouding aan de kassa.
Klant buiten Europa Zonder/met btw-nummer (Met btw-nummer komt bijna niet voor)	JA (indien bedrag > 125.01 euro)	Onmiddellijke afhouding aan de kassa of recupereren via Global Blue
Ambassades	JA	Onmiddellijke afhouding aan de kassa indien in bezit van (blauwe) Diplomatic card en totaalbedrag > 125.01 euro exclusief btw.

- Meldt bij de Belgische klant ook zeker dat hij/zij zelf online het factuur kan aanvragen.
- Europese klant: aan kassa via knop “EEG”

3.3.9 Betalen met waardebonnen

Werkwijze

- Scan de door de klant aangeboden waardebonnen. Herhaal dit tot alle waardebonnen zijn verwerkt.
- Indien de kassa de waardebon niet accepteert, toets dan de EAN code in, die onder de barcode op de waardebon staat.
- Bewaar de waardebonnen in de kassa. Deze waardebonnen vertegenwoordigen een geldbedrag ter waarde van de korting.
- Barreer steeds de EAN-code met een alcoholstift na inning en stempel de bon af. Dit geldt voor alle bonnen die gebruikt worden als betaalmiddel uitgezonderd cheques Award en Edenred. Deze barreer je niet maar stempel je wel af (niet over de EAN code heen)
- Bij acties waar kortingsbonnen automatisch uit de kassa komen, dienen de bonnen aan de klanten meegegeven te worden die er recht op hebben. Het is niet toegestaan, kortingsbonnen van klanten achter te houden en aan andere klanten te geven, noch heeft het eigen personeel of familie van het personeel recht op deze bonnen.
- In het geval dat kortingsbonnen onterecht uit de kassa komen bij een retourname, bonverval en andere, hebben klanten, noch eigen personeel en hun familie recht op deze kortingsbonnen. De 5 Euro bonnen moeten ongeldig gemaakt worden, door het barreren van de EAN-code, en vastgeniet aan de desbetreffende correctiebon. Deze dient dan aan het controle kassabonnenrapport geniet te worden.

Aandachtspunten

- Het kan gebeuren dat de gescande artikelen niet overeenkomen met de waardebonnen. Zorg er dan voor dat de juiste artikelen met de juiste waardebonnen worden gescand. Altijd te checken dus of de aangekochte producten wel voldoen aan de voorwaarden op de bon (nen). De waardebon die niet bij het artikel hoort, geef je terug aan de klant.
- Scan altijd 1 waardebon per aanbieding, dat wil zeggen dat er voor elke aanbieding die wordt verkocht een waardebon moet worden ingeleverd. De waardebon staat immers gelijk aan het geldbedrag van de korting.
- Bij het ontvangen van verschillende waardebonnen op verschillende producten is het belangrijk dat je na elk product betreffende kortingsbon scant, dus product scannen, bon scannen, product scannen, bon scannen, enz.
- Heeft de klant waardebonnen (zoals bv. Beauty Member vouchers) op zijn telefoon staan, gelieve dan de klant te vragen U de GSM te overhandigen opdat je bon kan scannen. Dit om fraude te voorkomen.
- De verjaardagsbonnen van €5 alsook de Beauty Member vouchers zijn cumuleerbaar, alle andere kortingsbonnen zijn dat niet.
- Beauty Member vouchers dien je niet langer op te sturen, niet naar Nederland, niet naar Marketing. Deze mag je zelf vernietigen. Verjaardagsbonnen stuur je naar Marketing. **Vervallen** Beauty member Vouchers en **vervallen** verjaardagsbonnen (de geldigheidsdatum voorbij) vormen hierop een uitzondering (zie volgend punt)
- Wanneer je tijdens de kassa afhandeling met de klant erachter komt dat een Verjaardagsbon of een Beauty Member Voucher verlopen is en dus niet meer geldig is, mag je deze als service alsnog gewoon aannemen. Je verwerkt de voucher of verjaardagsbon vervolgens via de knop ‘diverse kortingen’ in het kassasysteem. Maak van deze transactie altijd een copiebon (voorzien van reden en handtekeningen) waaraan je de vervallen voucher/bon vastniet. (vast te nieten aan kassadagstaat na kasopmaak)

Versturen bonnen

- E-vouchers en BMV (niet vervallen) mogen vernietigd worden. Persoonlijke gegevens onleesbaar.
- Pluxee bonnen, Award/Edenred (cadeau) bonnen, en creditcard bonnen van betalingen waarvoor de klant moet tekenen moeten naar Nederland verzonden worden en worden gesorteerd per soort bon
- De niet scanbare bonnen / leveranciersbonnen, de **verlopen** Beauty Member vouchers en de **verlopen** verjaardagsbonnen: Deze moet je ingeven onder “diverse korting” en moet je NIET opsturen: deze moeten nu samen met kopiebon kassa (voorzien van reden en handtekeningen) worden vastgehecht aan de kassadagstaat na kasopmaak en moeten dus bewaard worden in de winkel.
- Uitgaveprints dienen ook NIET opgestuurd te worden. Deze moeten geaccordeerd volgens procedure, inclusief aankoopbewijs, worden vastgeniet aan de kassadagstaat na de kasopmaak
- (shopping)stadsbonnen: zie hoofdstuk 3.3.10
- Alle overige bonnen niet vermeld hierboven: versturen naar Marketing
  1. Steek de waardebonnen in een bruine enveloppe
  2. Schrijf op de enveloppe:
     - ➔ Uw winkelnummer
     - ➔ De maand
     - ➔ Een kleine omschrijving van de bonnen die zich in de envelop bevinden (bijvoorbeeld : bedrag van de korting, naam van de actie, etc.)
  3. Stuur de enveloppen min. 1 x/ maand naar de centrale t.a.v. de afdeling Marketing

3.3.10 Betalen met een "cadeaukaart/shoppingkaart" of (shopping)stadsbonnen

Meer en meer shopping centra geven een eigen gift***card*** uit. Klanten kunnen hier geld opzetten en mee betalen in de winkels van betreffende shoppingcentra. Ook bij ons is dat mogelijk. We ontvangen ze via de knop "shoppingkaart" Stads-shopping ***bonnen*** ontvang je middels de knop "diverse waardebon"

Procedure declaratie (shopping)stadsbonnen:

1. Filiaal verzilvert shoppingbon/stadsbon bij shoppingcenter/gemeente onder vermelding van filiaalnummer en dat het bedrag wordt overgemaakt naar IBAN: NL13INGB0007475479. Zij ontvangen een afgiftebewijs.
2. Shopppingcenter/gemeente beschikt over een link waar de bonnen online gedeclareerd kunnen worden.
3. Alle bonnen die gebruikt worden als betaalmiddel, dus ook de (shopping)- stadsbonnen, dienen bewaard te worden in de kassalade of cashbox. Na inning wordt de barcode doorstreept (indien van toepassing) met een alcoholstift en wordt er een stempel van het filiaal opgezet
   uitgezonderd cheques Award en Edenred. Deze moet je enkel afstempelen (niet over de EAN code) en mag je niet bareren).
4. 's Avonds dienen deze bewaard te worden in een enveloppe in de kluis tot ze verzilverd worden. Deze mogen dus niet op het bureau blijven liggen.
5. Eens verzilverd bewaar je het afgiftebewijs in map 1A. Heb je geen afgiftebewijs, omdat het volledig digitaal verloopt, bewaar je de bonnen zelf. Het afgiftebewijs noch de bonnen dienen nog naar NL gestuurd te worden.

Ook cadeau shoppingkaarten zoals giftcard, Monizze, Fashion Cheque, Edenred, Pluxee, enz. aanvaarden we.

De betaling met cadeau/shopping betaalkaarten waar een bepaald bedrag opstaat en die via de betaalterminal afgehandeld worden (zoals Edenred, Monizze, Pluxee, shoppingkaart, stedenkaart, …) dienen te worden afgerekend via de knop shoppingkaart.

Cadeau shoppingkaarten zoals onze giftcard, fashion cheque, formatiekaart, e-voucher, de Beauty Cadeau card, enz.. worden niet via de betaalterminal afgerekend. Bij deze betaalmiddelen moet de barcode gescand worden in de betaalmodus.

Uitleg betalen met fashion cheque: zie Watsinstore- formulieren, rubriek Retalix, Handleiding kassasystemen

Opvragen saldo externe giftcard (zoals de fashion chèque) via de knop Saldo ext. Giftcard.

Saldo IPXL giftcard te raadplegen via de knop Saldo ICI giftcard. Consumptiecheques van welke provider dan ook, worden bij ons niet aanvaard.



3.3.11 Betalen met overige waardebonnen

We kennen binnen IPXL ook de zogenaamde 'diverse waardebonnen' als betaalmiddel. Dit zijn niet gekoppelde (niet scanbare) waardebonnen of waardebonnen van andere bedrijven.

De niet scanbare bonnen / leveranciersbonnen moet je ingeven onder "diverse korting" en moeten samen met kopiebon kassa (voorzien van reden en handtekeningen medewerker en hoogst verantwoordelijke) worden vastgehecht aan de kassadagstaat na kasopmaak en moeten dus bewaard worden in de winkel.
De EAN-codes van deze bonnen moeten eveneens gebarreerd worden met een zwarte alcoholstift.
Diverse korting: Zie ook Watsinstore- formulieren – Retalix- handleiding Kassasystemen

3.3.12 Kopiebon afdrukken

Als je een bon hebt afgedrukt, blijft de kopiebon zichtbaar tot het begin van een transactie van een nieuwe klant. Per medewerker onthoudt de kassa 1 laatste bon.
Opgelet: er kan geen kopiebon meer gemaakt worden nadat er is afgemeld.

3.3.13 Retours

Omruilingen/retouren worden alleen behandeld door de verantwoordelijke van de dag, altijd in het bijzijn van een verkoopster of een andere verantwoordelijke.

Het is belangrijk om ALTIJD de Beauty Membercard te scannen bij een retourname van een product in de winkel. Hierdoor wordt de retourname zichtbaar op het account van de klant, kunnen we zien in welk filiaal het artikel retour gebracht is, en wordt de afschrijving van de punten op de Beauty Member Card automatisch verwerkt.

Bij het nemen van retouren wordt er automatisch een 2de ticket geprint. Hierop moet vermeld worden: naam en tel nr. klant, reden retour en 3 handtekeningen (klant, cassière en verantwoordelijke of 2 verantwoordelijken). Dit ticket wordt aan het "controle kassabonnen rapport" (zie rapporten backoffice) geniet. Dit wordt in map 1A bewaard.

Kassa handeling retourneren: zie WatsInstore- formulieren – retalix – Handleiding kassasystemen

Er is ook de mogelijkheid de klant terug te betalen niet cash maar op zijn/haar rekening. Dit kan voor retouren tot €250. Werkwijze: zie Watsinstore – Formulieren – Retalix – Retourpinnen Terugbetaling op rekening
Indien retourbedrag > €250 en niet voldoende geld in kassalade: zie Watsinstore – Formulieren – Retalix – Retouren/Klachten/Issues E-shop/S2D/C&C

Opgelet: krijg je <u>onterecht</u> verjaardagsbonnen of andere kortingsbonnen uitgeprint bij het retour nemen en/of bonverval, hebben klanten, noch personeelsleden recht op deze korting. Deze bonnen dienen te worden vastgeniet aan de retourbon en/of bonverval en aan het controle kassabonrapport. De code dienen jullie te bareren zodat deze niet meer gescand kan worden.

Retourprocedure

We nemen ALLES retour en dit zonder in discussie te gaan. Dit wil zeggen, ook gebruikte producten, beschadigde producten, producten elders aangekocht, artikelen zonder kassaticket, geschenksets, enz….

Zoals jullie weten is het onze missie onze klanten te helpen iedere dag de beste versie van zichzelf naar voren te brengen! Dit willen we doen door het aanbieden van een ruim en onderscheidend aanbod, door expertise, persoonlijk advies EN SERVICE!

Service is ons stokpaardje; dat is wat ons onderscheid van andere retailers. De winkelervaring zelf maakt deel uit van de waarde die de klant ervaart. Omdat we dit zo enorm belangrijk vinden hebben we sinds lang onze retourprocedure aangepast. Immers, we willen van customer service naar customer intimacy!

Let wel: Het geniet altijd de voorkeur dat de klant een ander product kiest óf we geven eventueel een giftcard uit. Indien de klant hiervoor absoluut niet te vinden is, zijn geld hoe dan ook terugeist en er echt een punt van maakt, staan we terugbetaling sowieso toe. Bij het retourneren van artikelen dient men steeds de Beauty Member Card te scannen.

Het origineel kassaticket van de aankoop dient steeds bewaard te worden bij het ticket van de retour en geniet te worden aan het controle kassabonnenrapport. Heeft de klant zijn origineel ticket niet meer, zoek het dan zelf op en print het uit. Indien ook dat geen optie is (omdat de klant bv. het artikel in een andere winkel kocht), zet dan op het ticket van de retour ook de reden waarom er geen origineel kassaticket is.

Het spreekt voor zich dat we namaak artikelen niet aanvaarden als duidelijk zichtbaar is dat het namaak is. Neem contact op met je DM en de Security Advisor indien namaakartikelen worden aangeboden.

Een product dat retour genomen wordt, wordt weer automatisch door de kassahandeling op de winkelvoorraad geboekt. Bij een retourname dient altijd de klantenkaart gescand te worden. Indien het product niet meer in de verkoop kan, mogen jullie dit na retourname retour DC sturen onder volgende passende retourcodes waardoor de voorraad ook weer wordt aangepast.

- Code 4 : enkel te gebruiken voor producten met kwaliteitsissues en vervallen artikelen (THT beheer). Vervaldag overschreden, verkleuring product, vreemde geur, … of voor producten die een ongewenst effect bv. allergie hebben veroorzaakt. In dat laatste geval dient U ook een verklaringsformulier Cosmetovigilance in te vullen. De klant mag het product echter meteen ruilen / terugbetaald krijgen. Het pas mogen retour nemen na akkoord centrale / leverancier is dus niet van toepassing.
- Code 7 : beschadigde, geopende of foutieve verpakkingen/ artikelen (in winkel of teruggebracht door klant) – niet vastgesteld bij levering of uitpakken goederen + elektrische apparaten die retour gebracht worden en nog onder garantie vallen.
  LET OP: producten die totaal stuk zijn = geen retour code 7 retour maar VMU 3 (breuk)!
- Code 8 : beschadigde producten/verpakkingen geconstateerd bij levering ->
  Voor producten/verpakkingen beschadigd en geconstateerd bij het uitpakken van de bakken. **Enkel als er geen zichtbare, bewijsbare transportschade is aan de kratten of pallets**, mag deze code gebruikt worden. Spreken we wel van zichtbare, bewijsbare transportschade gebruiken we mutatiereden 16.

Alle retours komende van de e-shop of S2D moeten via de keuzemogelijkheid ‘ WEBSHOP’ geregistreerd worden, ongeacht breuk, omruiling,… Net als in de gewone procedure zal een product dat ingenomen wordt op de winkelvoorraad geboekt worden. En net als in de gewone procedure zijn de regels over retour nemen van producten van toepassing. Ook ruilingen voor identiek hetzelfde product vb. omdat de spray defect is, dienen via de kassa te gebeuren! Ook hiervoor dus een retour opmaken

Kan het artikel niet teruggenomen worden via de knop WEBSHOP (of er is geen fysiek artikel), verwijzen we graag naar de procedure “Retouren/Klachten/Issues E-shop/S2D/C&C” op Watsinstore-Formulieren-Retalix) Op dit document staat tevens beschreven wat er moet worden gedaan wanneer bestellingen worden geretourneerd, niet worden afgehaald, niet worden geleverd, enz. ....

Misbruik: Merk je op dat dezelfde klant steeds weer terugkomt om te laten retourneren, meldt dit dan aan je DM en laat de klant duidelijk merken dat hij/zij wel opvallend veel komt retourneren.

Hieronder de regels zoals we die wel blijven communiceren vanuit de centrale richting klant (om misbruik tegen te gaan)

1. Gebruikte artikelen worden niet retour genomen
2. Artikelen mogen retour genomen worden tot 1 maand na aankoop (voor S2D en online aankopen tot 1 maand na ontvangst bestelling) en enkel mits voorlegging van kassaticket (voor online aankopen de verzendnota).

3.3.14 Vals geld controleren

Bij ontvangst van geld is het belangrijk te controleren of je geen vals geld ontvangt. Deze procedure beschrijft hoe je geld controleert en hoe je dient te handelen indien je vals geld constateert in je winkel. Controleer alle bankbiljetten vanaf 20 Euro.

Bankbiljetten controleren

- Gebruik de safe scan bij biljetten vanaf € 20. Hoe te gebruiken (zie Watsinstore – formulieren– rubriek Security--Safe scan vals geld)

Bepalen en omgaan met vals geld

- Controleer bij twijfel de echtheidskenmerken (zie Aandachtspunten).
- Heb je geconstateerd dat de klant met vals geld betaalt, vraag dan altijd of de klant anders wil betalen.
    - Biedt de mogelijkheid de klant het geld terug te laten nemen. Wil de klant toch met vals geld betalen, schakel dan de beveiligingsdienst of politie in.
      Waarschuwing: Denk ALTIJD aan je eigen veiligheid en aan de veiligheid van je collega's!
    - Indien je de valsheid pas vaststelt nadat de klant de winkel heeft verlaten, accepteer je tijdens de kasopmaak het door het vals geld ontstane kasverschil.

Doe altijd aangifte in geval van een vals biljet. Overhandig het biljet tijdens de aangifte aan de politie. Informeer zo snel mogelijk telefonisch je DM en de Security Advisor.

Aandachtspunten (louter ter info)

In dit onderdeel worden de <u>echtheidskenmerken</u> van de eurobiljetten beschreven.

<u>Voelen</u>

De afkortingen van de naam van de Europese Centrale Bank, de waardecijfers en de ramen en poorten voelen ruw aan (reliëf).

Kijken

Als je een biljet tegen het licht houdt, dan zie je het doorzichtregister en dan vormen onvolledig aangebrachte tekens op voor- en achterzijde van het biljet samen de waarde van dit biljet (bijvoorbeeld 5 euro).

- Watermerk. Dit is aan beide zijden zichtbaar, en bevat de afbeelding van het bouwkundig hoofdthema en de waardecijfers.
- Veiligheidsdraad. Deze is in het papier ingebed en wordt ook zichtbaar als het biljet tegen het licht wordt gehouden. Over de gehele hoogte van het biljet (van boven naar beneden) zie je een donkere streep lopen. Als je heel goed naar de draad kijkt, dan is het bedrag in cijfers van het biljet en het woord euro zichtbaar.

Kantelen

- Biljetten van € 5,00, € 10,00 en € 20,00 hebben een streepvormig folieholografie, van ongeveer 8mm. Bij het kantelen lichten het euroteken en het waardecijfer op in heldere kleuren. Aan de achterzijde van dit biljet verschijnt bij het kantelen een iriserende streep (onder helder licht).
- Biljetten van € 50,00 hebben een vierkant folieholografie. Bij het kantelen lichten de waardecijfers en het bouwkundig thema op in heldere kleuren. Aan de achterkant heeft het waardecijfer een kleur die verandert bij het kantelen. De kleur is paars als je het cijfer recht van voren bekijkt en olijfgroen, bijna bruin als je het vanuit een hoek bekijkt.

Minitekst en microtekst

Op de biljetten is hiervan veelvuldig gebruik gemaakt. De minitekst van 0,8 mm is met het blote oog te lezen, en de microtekst is niet meer dan een lijn van 0,2 mm. Deze lijn is niet met het blote oog te zien, wel met een vergrootglas.

Die tweede serie eurobankbiljetten, de "Europa"-serie, bevat in het watermerk en het blinkende hologram een portret van Europa, een figuur uit de Griekse mythologie aan wie het continent zijn naam ontleende. De hoofdkleuren van de biljetten blijven dezelfde.

Een opvallend “smaragdgroen cijfer” verandert van kleur, van smaragdgroen naar diepblauw en produceert een op en neer bewegend lichteffect. Een aantal korte lijntjes aan de linker- en rechterrand maken het gemakkelijker om het bankbiljet te herkennen, in het bijzonder voor mensen met een visuele beperking. Aanvankelijk zal de eerste serie naast de nieuwe bankbiljetten in omloop zijn.

3.3.15 Bankbiljetten in cashboxen afstorten

De cashbox is de afgesloten box die onder elke kassa bevestigd zit. In elke winkel zijn evenveel cashboxen als er kassa’s aanwezig zijn. Deze cashboxen dienen om de grote coupures en grote aantallen bankbiljetten in af te storten en zorgen ervoor dat de inhoud van een kassalade niet boven het vastgestelde maximumbedrag uitkomt. Zo wordt voorkomen dat er te veel geld in de kassalade aanwezig is.
Heb je technische problemen met de cashbox gelieve een TOPdesk call aan te maken

Werkwijze

Het briefgeld dat is afgeroomd en dus in de cashbox zit, kan tijdens het kassadraaien niet worden teruggehaald. De cashbox wordt aan het einde van de dag leeggemaakt. Dit geld wordt dan toegevoegd aan de juiste kassalade.

Aandachtspunten

- Zorg ervoor dat in de kassa zo min mogelijk briefgeld zit. Dit betekent: maximaal 10 briefjes van 50 en een beperkt aantal van 20, 10 en 5 euro.
- Briefjes van €100, €200 en €500 liggen nooit in de kassalade, maar steek je meteen in de cashbox
- De cashboxen worden na sluiting van de winkel, samen met de kassalades verzameld door de verantwoordelijke en een verkoopster. Deze twee personen brengen de cashboxen en lades naar de magazijnruimte of het bureau. Daar wordt het geld vanuit de cashbox in de kassalade gestoken. Zorg ervoor dat je het geld uit de juiste cashbox haalt om in de kassalade te steken. De cashboxen dienen achteraf geopend en leeg in het bureau bewaard te worden.
- Tijdens de openingstijden mag er geen transport van cashboxen en kassalades plaats vinden.

3.3.16 Fooien van klanten verwerken

Sommige klanten willen als dank voor service, klantvriendelijkheid of uit gemakzucht wisselgeld als fooi aan medewerkers geven. Dit is ongewenst omdat het tot kasverschillen leidt. Bovendien kan het gebeuren dat medewerkers anders gaan reageren in hun gedrag naar de klant toe. Fooien dienen te worden geweigerd. Als de klant er echt op staat, moeten fooien verwerkt worden in de kassa (en dus als kassaverschil geaccepteerd worden). Fooienpotjes zijn niet toegestaan.

3.3.17 Gevonden geld verwerken

Soms wordt er in de winkel geld gevonden. Het is belangrijk om duidelijk af te spreken hoe dit administratief en procedureel wordt afgehandeld.

Werkwijze

Voor het correct omgaan met gevonden geld wordt onderstaande werkwijze gevolgd:

- De medewerker treft geld aan in de winkel.
- De medewerker meldt dit bij de hoogst verantwoordelijke.
- De verantwoordelijke stopt het geld in een afgesloten envelop met daarop de datum en memo met verklaring.
- De verantwoordelijke wacht af of zich een klant meldt die hetzelfde bedrag kwijt zegt te zijn. Indien het gevonden geld ’s avonds niet opgevraagd is, voeg je het toe aan de kassa.
- Indien er bij de opmaak een verschil identiek aan het bedrag van het gevonden geld is, dan dient dit verschil geaccepteerd te worden.
- Het gevonden geld dat dus niet wordt opgehaald, wordt meegeteld met de kassa. Noteer nadien ook de uitleg op het kassaverschil blad. Zo dat duidelijk is waar dit verschil vandaan komt.
- Meld dit kassaverschil aan de DM.

Aandachtspunten

- Verschillen bij kluis/kassa opmaak moeten altijd worden aanvaard. Overeenkomstige verschillen hoeven namelijk niets met elkaar te maken hebben.
- Van fouten en zeker wisselfouten leert men, door ze niet te boeken gaat een leermoment verloren.

3.3.18 Kassacorrecties

Alle uitzonderlijke handelingen zoals correctie regel, foutbon, onkosten uitgaven, openen lade alsook van een retour: daarvan dient een kopiebon te worden gemaakt en geniet te worden aan het controle kassabonnenrapport

3.3.18.1 Ontvangen bedrag betaling corrigeren

Wanneer je bij het aanslaan van het bedrag dat de klant betaalt een verkeerd bedrag intoetst en je hebt nog niet op één van de betaaltoetsen (bijvoorbeeld <Contant>, <Bancontact>, etc.) gedrukt, dan kun je deze fout herstellen met de <Correctie> toets.

- Druk op de toets <Correctie>
- Toets opnieuw het bedrag in waarmee de klant wil betalen.
- Druk daarna op de juiste betaalmiddeltoets.
  Opgelet: Als er een onjuiste betaaltoets wordt gebruikt dan geeft dit bij de kasopmaak een verschil in geldstromen.

3.3.18.2 Correctie regel

Indien er een fout wordt gemaakt in de transactie zoals bv. het dubbel scannen van een artikel, dient de verantwoordelijke dit artikel eruit te halen (via correctie regel) met zijn/haar code om correcties te doen. Dit in het bijzijn van een tweede persoon (verkoopster of een verantwoordelijke).Zie ook Watsinstore- formulieren – Retalix – Handleiding Kassasystemen

3.3.18.3 Annulatie kassabon

Het kan ook zijn dat de Medewerker niet meer precies weet wat er fout is aangeslagen. Dan voer je als verantwoordelijke onderstaande handelingen uit om de hele transactie te laten vervallen. De verantwoordelijke doet dit steeds in het bijzijn van een verkoopster of een andere verantwoordelijke. Beiden dienen de bon af te tekenen en te voorzien van de reden.

- Kies voor de optie “extra” .
- Kies voor de optie “Annuleer verkoop”.
- De kassa vraagt nu om het nummer en het paswoord van de verantwoordelijke. Voer dit in.
- Druk op <Subtotaal/enter>
- Kies voor de optie “JA” om de verkoop te laten annuleren
- Start opnieuw met het scannen van de artikelen om de klant te helpen.
- Print ’s ochtends het controle kassabonnenrapport af en vergelijk dit met de afgetekende kassabonnen.

3.3.18.4 Verkeerde prijs op kassabon corrigeren

Het kan voorkomen dat een klant terugkomt omdat er een prijs niet goed vermeld staat op de kassabon en de klant dus teveel heeft betaald. Als de klant het artikel wil houden, maar het te veel betaalde geld terug wil krijgen, dan moet een retourbon en een prijscorrectie worden aangemaakt.
Belangrijk is dat de voorraad in HHT correct blijft. Dat houdt in dat je in deze situatie eerst het artikel retour neemt tegen de betaalde prijs via een retourbon (zie onderstaand) en vervolgens verkoop je het product tegen de te betalen prijs. De verantwoordelijke doet dit steeds in het bijzijn van een verkoopster of een andere verantwoordelijke. Beiden dienen de bon af te tekenen en te voorzien van de reden.

Artikel retour nemen met retourbon
Volg hierbij de procedure m.b.t. het aftekenen van de bon. Deze bon niet je vast aan het controle kassabonnenrapport en bewaar je in map 1A.
Opgelet: teken altijd onmiddellijk af, nooit achteraf (dit om jezelf te beschermen).
Kassa handeling retourneren: zie Watsinstore- formulieren– retalix – Handleiding kassasystemen

Prijs aanpassen met prijswijziging
Hierna pas je de prijs aan naar de werkelijk te betalen prijs.

- Geef de klant het te veel betaalde geld terug.
- Bewaar een kopie van de foutbon in de kassalade voorzien van 2 handtekeningen (hoogst verantwoordelijke en medewerker). Deze bon niet je vast aan het controle kassabonnenrapport en bewaar je in map 1A.
- Print ’s ochtends het controle kassabonnenrapport af en vergelijk dit met de afgetekende kassabonnen.

3.3.18.5 Functie diverse waardebon gebruiken

De shopping-stadsbonnen dienen te worden aangeslagen onder diverse waardebon.

3.3.18.6 Lade openen

“Lade open” is een bijzondere functie die je gebruikt in geval van nood, in geval van geld uit de kassa halen voor bijvoorbeeld een uitbetaling. (vb. kassa-uitgave) of bij het insteken (’s ochtends) of uithalen (’s avonds) van de kassalades en dient te gebeuren door de verantwoordelijke in het bijzijn van een verkoopster of een andere verantwoordelijke (4-ogen principe). Beiden dienen de bon af te tekenen en te voorzien van de reden.

Nulbon verwerken
Bij het openen van de lade, geldt de nulbon procedure. Het is in principe niet toegestaan een nulbon te maken. Dient dit toch te gebeuren, dan gaat dit als volgt:

- Medewerker geeft bij de verantwoordelijke aan dat een nulbon moet worden aangemaakt.
- De verantwoordelijke geeft zijn/haar persoonlijke code in.
- De verantwoordelijke mag de lade eveneens niet alleen openen.

Aandachtspunten

- De nulbonnen dienen getekend te worden door de verantwoordelijke en de verkoopster. Ook de reden dient erop genoteerd te worden.
- Alle nulbonnen dienen te worden bewaard in de kassalade.
- De nulbonnen dienen gecontroleerd te worden aan de hand van het controle kassabonnenrapport.
- Print ’s ochtends het controle kassabonnenrapport af en vergelijk dit met de afgetekende kassabonnen. Deze bonnen worden eraan vastgeniet.
- De kassalade mag niet worden geopend met de kassasleutels. Deze moeten in de kluis worden bewaard.
- Bij de opstart en de afsluit van de winkel, de kassasleutels niet gebruiken om de lades uit de kassa te halen of erin te steken, maar wel de lade open maken via de knop “lade open”. Er zal vervolgens een ticket uitkomen dat steeds dient afgetekend te worden met twee en voorzien te worden van de reden (= bv. uithalen of insteken kassalades). Dit betekent dus dat deze handelingen steeds met twee dienen te gebeuren (vier-ogen principe). Het ticket dient bewaard te worden bij het kassabonnenrapport. De volledige lade mag er eventueel wel nog met de sleutel worden uitgehaald, op voorwaarde dat men de lade altijd met twee uithaalt en eerst een nulbon maakt en deze tekent met 2 + de reden erop zet.De kassa mag weer gesloten worden opdat je je kan afmelden

3.3.18.7. Wachtbonnen en correcties

- Gebruik zo weinig mogelijk de optie “wachtbon”
- Het is verboden om correcties zoals bonvervallen achteraf uit te voeren. Dit houdt in dat er door een verkoopster geen wachtbon mag worden gemaakt om pas later de artikelen te annuleren (via bonverval) door de verantwoordelijke. Dit kan leiden tot fouten. De verantwoordelijke heeft dan eveneens geen weet van wat de reden was van de bonverval (geen 4 ogen principe meer). Check elke avond of er geen wachtbonnen meer open staan (via het rapport, diverse rapporten, openstaande wachtbonnenrapport).
- Teken dus nooit correctiebonnen achteraf af, teken ook nooit af als jullie er niet bij aanwezig waren (zoals bv. nulbonnen, retouren, bonverval,…). Dit 4 ogen principe is belangrijk om jullie te beschermen en om misbruiken tegen te gaan.

Opgelet: krijg je onterecht verjaardagsbonnen of andere kortingsbonnen uitgeprint bij het retour nemen en/of bonverval, hebben klanten, noch personeelsleden recht op deze korting. Deze bonnen dienen te worden vastgeniet aan de retourbon en/of bonverval en aan het controle kassabonrapport. De code dienen jullie te bareren zodat deze niet meer gescand kan worden.

3.3.19 Kassa-uitgaven

Het is belangrijk dat uitgaven onder de juiste kostensoorten wordt aangeslagen. Hieronder zie je de kostensoorten die op de kassa kunnen worden aangeslagen. Onder deze kostensoorten zijn een aantal mogelijke uitgaven opgesomd:

1 - Teambuilding: wordt enkel goedgekeurd met de mail ter akkoord van je DM (gebruik van de spaarpot voor teambuilding)
2 - Uitzonderlijke uitgaven: Hier mogen enkel maaltijden/drankjes/lunch geboekt worden mits akkoord van je DM. (Vb hapje tijdens de teammeeting.)
3 - Vuilzakken (enkel met goedkeuring DM)
4 - Overige/diverse uitgave vb. aankoop postzegels, taart met akkoord (bedragen > € 25 met akkoord DM)
5- E-shop/S2D

Kasbewijs voor uitgave

- Bij elke uitgavebon die uit de kassa komt, dien je een kasticket eraan te hangen.
- Bij uitgaven boven € 25,00 , ook vuilzakken etc, dien je je eigen DM vooraf per email om toestemming te vragen. Deze mail voeg je toe aan het kassaticket dat je aan je kassadagstaten niet.

3.3.20 Klantenfacturen

3.3.20.1 Facturen genereren online

Het is de bedoeling dat klanten online, via onze website facturen genereren van de door hun aangekochte producten in onze winkels . ***Factuuraanvraag kan vanaf de dag na aankoop en de aangevraagde facturen zullen daags na het invullen van het online formulier door de klant via email aan de klant verstuurd worden.***

Verwijs de klant naar het online aanvraagformulier, dat beschikbaar is op onze website. ***Let op! Het is enkel mogelijk een factuur te genereren wanneer er een geldig emailadres is gekoppeld aan de Beauty Member card van de klant. Controleer of het emailadres is ingevuld wanneer de klant kenbaar maakt graag een factuur van de aankopen te ontvangen.***

De klant heeft online de keuze uit 3 type facturen:

- Productdetails
- Algemene vermelding 'relatiegeschenken'
- Algemene vermelding 'aankoop beauty producten'

Link formulier: https://www.iciparisxl.be/nl/factuur



De klant dient customer care te contacteren voor:

- *Facturen van aankopen zonder Beauty member Card*
- *Facturen voor aankopen met dummy kaart*
- *Facturen van een online bestelling*
- *Facturen van een aankoop > 1 jaar geleden*
- *Facturen voor export klanten (vrijstelling van BTW)*
- *Overige vragen over facturen*

Indien de klant om 1 of andere reden niet geholpen wordt, neem dan zelf contact op met customer care.
Facturen bij verkoop op rekening: zie hoofdstuk 3.3.6.6

3.3.20.2 Facturen genereren in de winkel

Stel de klant altijd eerst voor zelf zijn factuur online te genereren. Indien dat echt geen optie is, bestaat nog de mogelijkheid in de winkel facturen op te maken.
Klantenfacturen worden in 2-voud afgeprint:

- Origineel voor klant
- Voorzie het kopie van de daarvoor bestemde stempel "Certified True Copy" **(=zeer belangrijk!)** en berg het op in ringmap 6

Als de klant een 2de kopie nodig heeft, kan je altijd een kopie maken die je ook voorziet van de stempel "Certified True Copy" en die je aftekent. De stempels zijn te vinden in de fourniturenlijst.

LET OP:

- Vraag aan een klant die een factuur wenst ALTIJD de Beauty Member Card Indien de klant geen Beauty Member Card bij zich heeft, zoek de klant dan steeds op in het kassasysteem en dat via de 3 eerste letters van zijn naam (op die manier worden fouten in de schrijfwijze vermeden).
  Controleer steeds nauwkeurig of naam, adres en eventueel het btw-nummer correct zijn ingegeven in de computer.
- Een factuur zonder Beauty Member Card is in de winkel niet mogelijk. Ook van verkopen via de dummy kaart kan in de winkel nooit een factuur worden gemaakt
- Het is niet mogelijk om de btw te recupereren op giftcards. Het gaat hier namelijk over waardepapieren, geld in feite, en hierop mag geen btw worden gerecupereerd. In dat geval krijg je automatisch een factuur ZONDER btw-bedrag, waarop dus uitsluitend het totaalbedrag van de giftcards verschijnt.
- Indien een factuur niet correct wordt afgedrukt (bijvoorbeeld blanco) of indien de factuur niet kan worden afgeprint, probeer dan eerst de knop "Reset Invoice Monitor" (beschikbaar op je bureaublad). Lukt het dan nog steeds niet bel dan **ALTIJD** naar de IT Helpdesk. In de meerderheid van de gevallen kan het probleem onmiddellijk worden opgelost.

3.3.21. Store to Door (S2D)

- Handleiding: Watsinstore- formulieren – Retalix – handleiding E-services
- Retouren/Klachten/Issues met S2D bestellingen: Watsinstore- formulieren- Retalix – Retouren/Klachten/Issues E-shop/S2D/C&C (hierin is ook diefstal S2D opgenomen -> pakket komt leeg toe in de winkel)
- De afhaalbevestiging (zie Watsinstore - Formulieren – Algemeen-Divers) van het S2D order moet in map 6 bewaard worden. Laten aftekenen voor ontvangst + orderbevestiging en kassaticket hieraan vastnieten. Een 2de exemplaar van de afhaalbevestiging wordt meegegeven aan de klant.
- Altijd stalen aanbieden. Ongeacht thuislevering of levering in winkel, vanuit DC worden geen stalen toegevoegd
- Belangrijk om heel goed te checken samen met de klant of de gegevens (vooral ook het e-mailadres) allemaal nog kloppen want zodra de bestelling is geplaatst kan bv. het leveringsadres of emailadres niet meer gewijzigd worden, ook niet door Customer Care. Onze tip: Loop samen met de klant al haar gegevens zorgvuldig na, zowel naam als adres als email adres. Zo voorkom je dat de bestelling op het verkeerde adres bezorgd wordt, krijgt de klant de track & Trace op het juiste emailadres binnen en heb je direct gecheckt of de klantgegevens nog wel goed in het systeem staan.
  Het e-mailadres is voor Customer Care ook de manier waarmee zij de klant een reminder kunnen sturen als het pakketje na 2 maanden nog niet opgehaald is. Na de termijn van 3 maanden vraagt Customer Care via het e-mailadres de betaalgegevens van de klant op, zodat de terugbetaling in gang gezet kan worden. Tip? Noteer het telefoonnummer van de klant bij een S2D bestelling, dan kun je de klant altijd bellen zodra het pakket binnen gekomen is.

3.3.22. Click&Collect

Check regelmatig of er geen C&C orders klaarstaan in de RSIM terminal. Medewerkers dienen het meteen te meteen te melden als de gele C&C balk verschijnt op de kassa opdat er geen orders door de mazen van het net glippen en we de orders **binnen het uur** na bestelling klaar hebben staan voor de klant. De afhaalbevestiging van een C&C order (zie Watsinstore - Formulieren – Algemeen-Divers) dient bewaard te worden in map 6, een 2de exemplaar gaat mee met de klant.

Zie Watsinstore- formulieren-HHT voor meer info:

- Handleiding Click&Collect
- Handleiding HHT Click&Collect
- Questions and answers Click and Collect NL

Voor retouren/klachten/issues met C&C orders: zie Watsinstore- Formulieren-
Retalix / Retouren/Klachten/Issues E-shop/S2D/C&C

Click&Collect bij de "Start van de dag"

Controleer elke ochtend bij de start van de dag of voor alle C&C orders met "groene lijn" in RSIM (dus nog niet opgehaald of reeds opgehaald maar nog niet afgesloten in RSIM) of er nog een pakje in de winkel staat dat moet opgehaald worden of nog moet afgesloten worden in RSIM indien reeds opgehaald.

- Indien geen pakje meer aanwezig, dan moet order in RSIM terminal afgesloten worden
- Is het niet opgehaald binnen de 10 dagen? Gelieve het order te sluiten in de terminal, de voorraad met code 47 terug op te boeken en een TOPDESK call aan te maken dat order NIET werd opgehaald door de klant, gebruik makende van het formulier " Categorie Internet & Klanten/ Click & Collect Automatic Cancelled". De klant wordt terugbetaald door customer care

Is de C&C order niet opgehaald binnen de 10 dagen ontvangen jullie daarvan automatisch een mail waarin staat dat er een C&C order te lang is blijven staan, met daarin de vraag of jullie deze order willen afsluiten in de terminal en actie te willen nemen zoals hierboven beschreven.

Click&Collect bij Inventaris:

Alle orders waarvan de orderlijn groen is tel je NIET mee (ook al is het order nog niet opgehaald door de klant)
Zie ook handboek inventaris op Watsinstore

3.4. Retalix back-office handelingen

3.4.1 User accounts

De systemen HHT en Retalix mogen uitsluitend gebruikers bevatten die op dat ogenblik deel uitmaken van het winkelteam. Dit betekent ook dat er geen medewerkers van de centrale mogen instaan (zijnde IT, DM's,…). Dit moet maandelijks worden gecontroleerd door de verantwoordelijke. Na elke controle noteert de verantwoordelijke op het daarvoor bestemde document (Watsinstore- Formulieren – district - User accounts) de datum van de controle, zijn/haar naam en handtekening. De DM kijkt dit blad regelmatig na tijdens de winkelbezoeken en tekent af.

3.4.2 Opstarten back office systeem

Uitgangspunt

De back-office computer staat aan en toont het blauwe scherm.

Werkwijze

- Dubbelklik met de linkermuisknop op het Icoontje 'Watsinstore''
- Voor het openen van Retalix (beschikbaar binnen Watsinstore):
    - Vul bij gebruiker je gebruikersnummer in.
    - Vul bij paswoord je eigen viercijferige code in.
    - Retalix is nu opgestart.

3.4.3 Wijzigen Medewerkergegevens

Werkwijze

- Dubbelklik op <Diversen> in het hoofdmenu.
- Dubbelklik op <Kassièreprogramma's>.
- Dubbelklik op <Kassièreonderhoud>.
- Dubbelklik op de regel die je wilt wijzigen.
- Wijzig de betreffende gegevens.
- Klik op <OK>.
- Klik op <Sluit>.

3.4.4 Resetten paswoord kassa

Het kan gebeuren dat een Medewerker het paswoord is vergeten. In dat geval moet je het paswoord van de Medewerker resetten. Je zet het paswoord daarmee weer in de beginstand "0000". De Medewerker dient het paswoord daarna weer te veranderen in een eigen, uniek paswoord. Het paswoord dient bij voorkeur maandelijks te worden aangepast.

Werkwijze

- Dubbelklik op <Diversen> in het hoofdmenu.
- Dubbelklik op <Kassièreprogramma's>.
- Dubbelklik op <Reset Paswoord>.
- Vul hier het paswoord in waarmee je ingelogd bent in het systeem.
- Klik op <OK>.
- Selecteer de Medewerker van wie je het paswoord wilt resetten door op de betreffende regel te klikken.
- Klik op <Reset Paswoord>.
- Klik op <OK>.
- Klik op <Sluiten>.

3.4.5 Wijzigen paswoord backoffice

Alle handelingen die met je paswoord op de backoffice gedaan worden, worden opgeslagen in het systeem. Zodra er voor de eerste keer aangemeld wordt, moet het paswoord worden gewijzigd in een persoonlijk paswoord. Indien dit niet wordt gedaan, dan kan het voorkomen dat iemand anders onder jouw naam zaken wijzigt in het systeem. Dit is niet wenselijk en leidt er bovendien toe dat je er wél voor verantwoordelijk wordt gehouden.

Werkwijze

- Klik op <Change User Password> (Dit is het knopje midden bovenin het scherm, voorzien van een hoofdje met een sleutel).
- Vul bij “Oud paswoord” in: 0000 (beginsituatie) of je huidige paswoord.
- Vul bij “Nieuw paswoord” een nieuw paswoord in van vier cijfers.
- Vul bij “Bevestig nieuw wachtwoord” nogmaals hetzelfde paswoord in
- Kik op <OK> -> Het paswoord is nu gewijzigd.

3.4.6 Overzicht productiviteit per uur

Voor een overzicht van de omzet van de huidige dag kan het rapport “productiviteit per uur” worden geraadpleegd.

Werkwijze

- Dubbelklik op <Rapporten> in het hoofdmenu.
- Dubbelklik op <Diverse rapporten> (Productiviteitsrapporten)
- Dubbelklik op <Productiviteit per uur>.

In dit rapport kan de omzet gedurende de dag worden gevolgd. Je kunt het aantal klanten zien, de omzet per kassa, het aantal klanten per kassa, de gemiddelde besteding per klant, het aantal artikelen, etc. Dit is bovendien opvraagbaar per kwartier, half uur en per uur. Door op het tabblad ´Grafiek´ te klikken krijg je een grafische weergave van de gerealiseerde omzet of van het aantal klanten.

3.4.7 Wekelijks Resultaten rapport

Voor een overzicht van de wekelijkse resultaten en de omzet van de huidige dag wordt de volgende werkwijze gevolgd:

- Dubbelklik op <Rapporten> in het hoofdmenu.
- Dubbelklik op <Diverse rapporten> (subgroep Rapporten)
- Dubbelklik op <Wekelijks Resultaten rapport>.
- Selecteer <Toon volledige week> en <inclusief huidige dag>.
- Klik op <Voorbeeld>. Het resultaat is een rapport met daarin de omzet van de gekozen week.
- Selecteer alleen <inclusief huidige dag>.
- Klik op <Voorbeeld>. Het resultaat is een rapport met daarin de omzet van de huidige dag.

3.4.8 Rapportages uitprinten

Als je, door bijvoorbeeld een printer of computer probleem, een bepaalde uitdraai van bijvoorbeeld de kas-opmaak, kluisopmaak of bankstorting niet hebt gekregen, kun je die nogmaals opvragen. Je kunt ook nog andere diverse rapporten inzien en/of printen. Dit kan bijvoorbeeld handig zijn wanneer je een verschil gaat uitzoeken. De rapporten bevinden zich in het mapje ´rapporten´ en je hebt er een aantal ter beschikking:

- Kashandelingsrapporten.
- Kluishandelingsrapporten.
- Medewerker rapporten.
- Diverse rapporten.

Met de komst van R10 zal het niet meer mogelijk zijn rapporten vanuit Retallix te raadplegen. Vanaf dan zal iManage nog de enige tool zijn waarmee jullie data/cijfers/resultaten kunnen opvragen. Denk hierbij bv. aan cijfers op merkniveau, per cassiére, per category, enz…
De handleiding “iManage Daily data + zelf rapporten maken” zie Watsinstore – Formulieren - Retalix

3.4.9 Controle Kassabonnen Rapport

Het Controle Kassabonnen Rapport is terug te vinden onder het onderdeel diverse rapporten.

Met dit rapport krijg je per kassa / per kassierster een overzicht van :

- *Lade open*: het aantal keer dat de kassalade werd geopend met behulp van de knop “Lade Open”
- *Diverse uitgaven*: het totaal bedrag aan diverse uitgaven
- *Diverse waardebon*: het totaal bedrag dat werd afgerekend via de knop “diverse waardebon”
- *Prijswijziging*: het totaal bedrag aan prijswijzigingen dat werd doorgevoerd (de som van het prijsverschil)
- *Bon verval* : het aantal keer dat de knop “bon verval” werd gebruikt. Meer detail kan je bekijken met het rapport “Bonverval rapport” Werkwijze: Watsinstore- formulieren – retalix- Handleiding kassasystemen
- *Retouren*: het totaal bedrag aan “retouren”. Meer detail kan je bekijken met het rapport “Retouren rapport”
- *Correctie Lijn/Art*.: het aantal keer dat er een “correctie lijn” of “correctie artikel” werd gedaan
- *Manuele korting*: het totaal bedrag “extra korting” dat via de knop “Manuele korting” werd gegeven. (werkwijze manuele korting: zie Watsinstore- formulieren-Retalix- handleiding Kassasystemen)

Dit rapport moet elke morgen worden afgeprint en gecontroleerd aan de hand van de bonnen. Het rapport wordt bewaard in de map 1A.
Het retourenrapport en het annulatierapport (te vinden bij “Rapporten – diverse rapporten – bonverval/correctieregel/artikelrapport” en “retourenrapport”) hoeft dan niet systematisch te worden geprint omdat het totaalbedrag van de retouren, correcties en annulaties per caissière al op het controle kassabonnenrapport staat. Indien het controle kassabonnenrapport niet overeenkomt met de aanwezige tickets, kunnen jullie eventueel een diepgaandere controle uitvoeren en de rapporten alsnog raadplegen.

3.4.10 Elektronisch Journaal

Voor het inzien van kassatransacties kun je gebruik maken van het elektronisch journaal. Hier kun je alle kassabonnen opvragen. Het gaat dan om correctiebonnen, maar je kunt ook inhoudelijk op een artikel zoeken om bijvoorbeeld te kijken wie dit artikel verkocht heeft. Hiervoor is de tekstfilter erg handig.

Werkwijze

- Dubbelklik op <Diversen>.
- Dubbelklik op <Elektronisch Journaal>.
- Dubbelklik op de betreffende datumregel of vink meerdere regels aan en druk op <Enter>.
- Selecteer de gewenste hoofdgroep of zoek op tekst.
- Klik op <OK>.
- Selecteer de gewenste regel.
- Klik op <Bonnen afdrukken> of <Lijst afdrukken> om te printen of dubbelklik op de regel om de bon op het scherm te zien.

3.4.11 Kasverschilverzamelstaat invullen en verwerken

Het doel van deze procedure is het inzichtelijk maken en normeren van de veroorzaakte kasverschillen per dag en per kassa. Op die manier kan lekkage beheersbaar gehouden worden en vooral geminimaliseerd worden.

Kasverschillenlijst

- Elke verkoopdag dient de Kasverschillijst te worden ingevuld.
- Kasverschillen in de plus en in de min worden bij elkaar opgeteld.
- Het formulier Kasverschillijst is te vinden op Watsinstore- formulieren – Rubriek District

Elke medewerker dient zoveel mogelijk op een eigen kassa te werken (en dus niet op verschillende kassa's tegelijk). Tracht de verkoopsters daarom zoveel mogelijk te spreiden over de verschillende kassa's en zo de verschillende kassapunten zoveel mogelijk te benutten.
Dit heeft 2 voordelen:

- Spreiding zorgt voor een betere diefstalpreventie.
- Kassaverschillen worden makkelijker te traceren.

Werkwijze

Voor het correct gebruik van de Kasverschillijst per medewerker wordt onderstaande werkwijze gevolgd:

- Na het opmaken van de kassa's wordt de Kasverschillijst volledig ingevuld
- Het formulier wordt, nadat het volledig is ingevuld, gearchiveerd in map 1A.

Print kassaverzamelstaat

Print dagelijks de kassaverzamelstaat. Dit dient getekend te worden door de verantwoordelijke die tekent "voor telling". De tweede persoon ondertekent "voor aanwezigheid en controle" gedurende deze opmaak. Tijdens het tellingsproces draagt de aanwezige leidinggevende de verantwoordelijkheid over het tellen.
Het kassaverzamelstaat kan via volgende werkwijze geprint worden:

- Rapporten
- Kashandelingsrapport
- Kasopmaakrapport
- Alle kassa's selecteren
- Duid vorige aan
- Duid totaal aan
- Kassa 1 en 2 samen afprinten

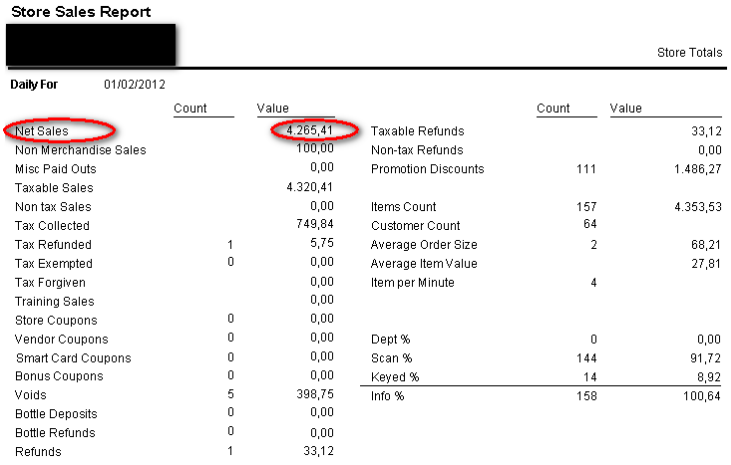
3.5 Omzetcijfer van de dag

Waar vind ik het juiste omzetcijfer?

Rapporten > Productiviteitsrapporten > Winkel verkopen

In Retalix, worden de verkochte giftcards automatisch van het zakencijfer afgetrokken.

Vanaf de komst van R10 zal dit niet meer beschikbaar zijn vanuit Retallix maar kan je de info opvragen binnen iManage.



Store Sales Report

[redacted]

Store Totals

Daily For 01/02/2012

	Count	Value		Count	Value
Net Sales		4.265,41	Taxable Refunds		33,12
Non Merchandise Sales		100,00	Non-tax Refunds		0,00
Misc Paid Outs		0,00	Promotion Discounts	111	1.486,27
Taxable Sales		4.320,41			
Non tax Sales		0,00	Items Count	157	4.353,53
Tax Collected		749,84	Customer Count	64	
Tax Refunded	1	5,75	Average Order Size	2	68,21
Tax Exempted	0	0,00	Average Item Value		27,81
Tax Forgiven		0,00	Item per Minute	4	
Training Sales		0,00			
Store Coupons	0	0,00			
Vendor Coupons	0	0,00	Dept %	0	0,00
Smart Card Coupons	0	0,00	Scan %	144	91,72
Bonus Coupons	0	0,00	Keyed %	14	8,92
Voids	5	398,75	Info %	158	100,64
Bottle Deposits	0	0,00			
Bottle Refunds	0	0,00			
Refunds	1	33,12			

3.6 Consulteren en Analyse van cijfers

Jullie ontvangen cijfers en resultaten via diverse kanalen. Zo ontvang je bv. tussenstanden van wedstrijden via het weekbericht, district resultaten hoor je dan weer tijdens een districtsmeeting met je DM. Maar de meest belangrijke tool die jullie ter beschikking hebben voor het analyseren van je cijfers/resultaten is natuurlijk iManage (bestaande uit je Dashboard, Reports en Documenten). Hierin vinden jullie niet alleen jullie belangrijkste KPI's op weekniveau, maar ook cummulatief zijn de cijfers hier beschikbaar. Zeer belangrijk om deze wekelijks te bekijken en te analyseren. Je vindt iManage in Watsinstore – Applicaties. Benaderbaar via je backoffice of via op je chromebook.

Opbouw I manage

- **Dashboard:** Filiaalspecifiek KPI's op 1 overzicht + grafieken
  - Onder Dashboard vindt je ook de Daily data en van daaruit kan je tevens zelf rapporten gaan creëren/zelf data gaan opzoeken.
  - "iManage Handleiding" en "iManage Daily data + zelf rapporten maken": zie Watsinstore – Formulieren – Retalix
- **Reports:** Diverse rapportages filiaal- en districtspecifiek
- **Documenten:** overige rapportages

Het is mogelijk meerdere rapporten te printen zonder dat je steeds weer naar je imange inlogscherm gaat:

- Druk ctrl in terwijl je klikt op het rapport dat je wil openen
- Het rapport opent in een nieuw tabblad en je kan dit printen
- Sluit af met het kruisje bovenaan je scherm
- Je komt opnieuw in het hoofdmenu van je rapporten en je kan een nieuw rapport selecteren (houdt weer ctrl ingedrukt terwijl je selecteert)

Om de cijfers die jullie ontvangen (bijvoorbeeld Infosheets) goed te kunnen analyseren, is het natuurlijk ook belangrijk om te weten waarvoor bepaalde termen precies staan. Heb je hier vragen over of heb je vragen over je dashboard in iManage, aarzel niet ze te stellen aan je DM.

• **Gemiddelde**
Som van alle waarden **gedeeld** door hun aantal.
Voorbeeld : Gemiddelde omzet van een IPXL winkel =

$$\frac{\text{som van de omzetten van alle winkels IPXL}}{\text{Aantal winkels IPXL}}$$

• **Percentage (%)**
Bepaalde waarde **gedeeld** door een andere waarde **vermenigvuldigd** met 100.
Voorbeeld: Percentage of aandeel van het merk Dior in de omzet van de winkel =

$$\frac{\text{Omzet DIOR van de winkel}}{\text{Totale omzet van de winkel}} \times 100$$

• **Stijgings- dalingspercentage (%)**
Waarde van periode 2025 **verminderd** met de waarde van periode 2024 gedeeld door de waarde van periode 2024 en **vermenigvuldigd** met honderd.
Voorbeeld: Stijging van de omzet van maart 2024 =

$$\frac{\text{Omzet maart 2025} - \text{omzet maart 2024}}{\text{Omzet maart 2024}} \times 100$$

• **Gemiddeld aantal verkochte artikelen per klant**
Totaal aantal verkochte artikelen gedurende een bepaalde periode **gedeeld** door het aantal klanten van dezelfde periode.

• **Gemiddelde verkoopsprijs van het artikel**
Som van de prijzen van alle verkochte artikelen gedurende een bepaalde periode **gedeeld** door het aantal artikelen verkocht in dezelfde periode.

• **Gemiddelde ticketwaarde**
- Gemiddeld aantal verkochte artikelen per klant **vermenigvuldigd** met de gemiddelde verkoopsprijs per artikel.
- Omzet **gedeeld** door het aantal klanten

• **Omzet**
- Inkomsten van de dag per week/ maand/ jaar. **OF**
- Aantal verkochte artikelen **vermenigvuldigd** met de gemiddelde verkoopsprijs, voor een bepaalde periode. **OF**
- Aantal klanten **vermenigvuldigd** met de gemiddelde ticketwaarde, voor een bepaalde periode

• **Omzet per gewerkt uur (OPWU)**
Gerealiseerde omzet gedurende een bepaalde periode gedeeld door het aantal gepresteerde uren gedurende dezelfde periode
Voorbeeld: Productiviteit per uur van de winkel in het jaar 2024 =

$$\frac{\text{Omzet van de winkel over het jaar 2024}}{\text{Gepresteerde uren van de winkel over het jaar 2024}}$$

• **Ziektepercentage**
Aantal uren betaalde ziekte gedeeld door het totaal aantal geregistreerde uren vermenigvuldigd met 100.
Voorbeeld: Ziektepercentage van de winkel in het jaar 2024 =

$$\frac{\text{Aantal uren betaalde ziekte van de winkel voor het jaar 2024}}{\text{Aantal geregistreerde uren van de winkel voor het jaar 2024}} \times 100$$

• **Lekkage**
Verschillen (tekorten) opgelopen tussen de vorige en de huidige inventarisopname gedeeld door de omzet van de winkel over dezelfde periode vermenigvuldigd met 100.
Voorbeeld : Lekkage cijfer van de laatste inventaris

$$\frac{\text{Bedrag verlies of bedrag inventarisverschil}}{\text{omzet}} \times 100$$

• **Kassaverschil**
Som van de geregistreerde kassaverschillen per dag (zowel positief als negatief) over een bepaalde periode, bijvoorbeeld 1 jaar.

• **Percentage correctie reassort negatief**
Som van correcties in negatief (ontbrekende artikelen in de reassort) gedeeld door de omzet van de winkel over dezelfde periode vermenigvuldigd met 100.

• **Percentage correctie reassort positief**
Idem als hierboven maar dan voor 'te veel' geleverde artikelen.

• **Percentage opleidingsuren**
Som van het aantal geregistreerde interne / externe trainingen (alsook vergaderingen centrale, soirées etc.) gedeeld door het totaal aantal geregistreerde uren van de winkel en vermenigvuldigd met honderd over een-zelfde periode.

• **Conversiegraad**
De conversiegraad is het percentage klanten in functie van het aantal bezoekers.

$$\frac{\text{Aantal klanten}}{\text{Aantal bezoekers}} \times 100 = \%$$

• **SOP (Store Operating Profit)**
De SOP is wat er overblijft op winkelniveau na aftrek van alle kosten.

4. Goederen

4.1 Ontvangen / Verzenden goederen via de centrale

4.1.1 De bakken

De stock wordt door de centrale automatisch aangevuld door middel van de kassagegevens.
Elk artikel heeft een minimum dat de computer berekent op basis van een jaarverkoop.
De reassort gebeurt op basis van dit minimum. Vanaf het moment dat dit minimum is bereikt, gebeurt de reassort automatisch. Het aantal leveringen per week is afhankelijk van de winkel en de periode.

4.1.1.1 Leveringen en retouren

- De bakken worden door de chauffeur geleverd en geplaatst op een door de winkel aangewezen plaats.
- Gelieve deze bakken zo weinig mogelijk te gebruiken voor opslag in de winkel. Deze dienen uitsluitend voor transport.
- Indien om bepaalde redenen de levering niet kan gebeuren (carnaval, braderie,…), gelieve dit dan minimaal 1 maand op voorhand door te geven aan je DM en de dienst Transpor (via topdesk).
- Bakken mogen max. 5 hoog gestapeld worden

Via de centrale zijn er verschillende soorten leveringen:

<u>A. Leveringen waarvan het initiatief door de centrale wordt genomen:</u>

- Reassort: automatische aanvulling van de stock (dit kunnen ook bv. testers TT en fournituren FT zijn)
- Verzending van transfers naar de winkel van bestemming.
- Geschenksets (december, verjaardag, Valentijn, Moederdag, Vaderdag)
- Stalen: levering door de centrale (zie hoofdstuk Testers / Stalen / Fournituren).
- Publiciteitsmateriaal
- Opsturen van retouren
- …

<u>B. Leveringen waarvan het initiatief door de winkel wordt genomen:</u>

- Transfer: onderlinge levering (min. bedrag in verkoopwaarde € 50)
- Commande spéciale: speciale leveringen op aanvraag van de winkel.
- S2D leveringen
- ….

LET OP: de distributievrachtbrief bevat enkel informatie op basis van de prognoses zoals die door de IPXL systemen wordt voorzien. Deze informatie dient dus altijd gecontroleerd te worden met de aantallen zoals je die doorkrijgt van Transport via mail. Controleer tevens of het winkelnummer per bak correct is

Teken de vrachtbrief af gans rechts onder.

In geval van afwijkingen:

- Indien je afwijkingen constateert, dien je deze altijd op de vrachtbrief te noteren in het vak “Goederenomschrijving” Neem hiervan desgevallend ook altijd een kopie hetwelke je bewaart in je administratie

- Verwittig de centrale door het aanmaken van een Topdesk melding. Het is van belang dit onmiddellijk te doen. Verwittig ook je DM en de Security Advisor (via mail). Het is van alle belang om niet alleen te melden dat jullie rode bakken te weinig hebben geleverd gekregen, maar ook dat jullie teveel rode bakken hebben geleverd gekregen. Indien er immers in een ander filiaal een bak zou ontbreken, kan deze achteraf niet meer gecrediteerd worden voor dat filiaal als jullie de teveel geleverde bak niet gemeld hebben

- Daarna dienen de goederen binnen de 3 dagen te worden uitgeboekt met code 9 of 10, te weinig geleverd DC of teveel geleverd DC, zodat de afdeling Quality Control DC een creditatie van het gemiste bedrag maken.

- Bij manuele aanpassingen met bic/pen op de distributiebrief, meldt dit via Topdesk (Transport). Indien jullie de melding krijgen dat de goederen zullen worden nageleverd, hoeven jullie geen actie te ondernemen. Als de goederen niet worden nageleverd en de voorraad ervan staat ook niet correct, zal transport je melding doorzetten naar Quality DC. Zij zullen je via mail een lijst te bezorgen met de ontbrekende artikelen. Boek de goederen vervolgens uit onder: “TE WEINIG GELEVERD DC” = code 10 / “TE VEEL GELEVERD DC” = code 9. Doe dit binnen de 3 dagen, anders geen correctie meer mogelijk en dus verlies! Gelieve ook jullie DM en de dienst Security te verwittigen.

- Let op: indien jullie de procedure niet volgen, lopen jullie het risico dat de verliezen op jullie filiaal zullen terecht komen. Het is daarom zeer belangrijk om snel te reageren en de juiste handelingen uit te voeren. Het volstaat niet om bv. enkel de wijzigingen aan te brengen op de distributievrachtbrief of om enkel een Topdesk melding aan te maken.

Retourbon DC

Eveneens werd een separate retourbon geïntroduceerd dewelke jullie moeten gebruiken voor alles wat retour gestuurd wordt naar DC (wat retour gestuurd wordt naar DC dus niet meer noteren op distributievrachtbrief, maar op de retourbon). Jullie vinden deze op Watsinstore - Formulieren – Algemeen/Divers - TML Retourbon DC Deze moeten jullie zelf afprinten en invullen voor elke retourzending aan ons DC en spontaan aanbieden aan de chauffeur. Voordeel is dat jullie dit document op voorhand al, bv. de dag voor je levering, kunnen invullen. Na de voorbereiding, neem je hiervan ALTIJD een kopie, zodat de chauffeur bij terugname jullie origineel en kopie kan aftekenen. 1 exemplaar neemt de chauffeur mee, het andere blijft in de winkel.

Bij het invullen zijn volgende velden belangrijk:

- “Datum/Date” links boven: vul hier de datum in
- “REF” rechts boven: Hier hoef je niets in te vullen
- “Verzender/Expediteur” links boven: plaats hier je filiaalstempel of schrijf je winkelgegevens
- Noteer bij wat je retour geeft de aantallen in kolom # en evt. bijkomende informatie in kolom INFO (zoals bv. in geval van een transfert of retour het OI / Retour nummer)
  - ➢ Retour goederen: retouren
  - ➢ Transfers: transferts/onderlinge leveringen
  - ➢ Afval: afval bv. karton / plastic of rode kratten met glas
  - ➢ Lege bakken: lege kratten/deksels
  - ➢ Andere: Andere bv. de postzak - Extra Info: eventuele extra opmerkingen (als je die hebt) - Filiaal plaatst naam en tekent links onder bij Verzender/Expediteur. Chauffeur tekent in het vakje rechts daarvan.
- Extra Info: eventuele extra opmerkingen (als je die hebt)
- Filiaal plaatst naam en tekent links onder bij Verzender/Expediteur. Chauffeur tekent in het vakje rechts daarvan.

4.1.1.2 Verwerking en controle

- Verwijder de beveiliging van de bakken
- In elke bak zit een blad met hierop o.a.:
  - het winkelnummer -> controleer dit!
  - het bestelnummer van de levering
  - een algemene omschrijving van de inhoud (reassort, transfer,...)
  - het baknummer (vb. 1/40)
  - omschrijving van de goederen en het aantal
  - de code CE/HE
  - de prijs van het artikel
  - het gewicht (mag max. 11 kg zijn). Indien het gewicht overschreden wordt gelieve dit te melden aan Preventie
- De inhoud van de bakken moet niet meer in detail vergeleken worden met de bladen tenzij gevraagd door (een medewerker van) de centrale. Totaal aantal per bak en totaal aantal per blad kan je altijd even controleren indien gewenst.
- Geschenksets moeten WEL altijd gecontroleerd worden.
- Producten dien je te beveiligen.
- Testers geef je aan de verantwoordelijke. Zij / hij moet deze immers inboeken onder magazijnopslag.
- Sorteer de nagekeken producten per soort en/of afdeling. Dit vergemakkelijkt het wegzetten. Zet de rode bakken op het zwarte rolkarretje of gebruik de goederentrolley om makkelijk de producten in de winkel te kunnen plaatsten. De trolleys mogen NOOIT onbewaakt in de winkel staan. Ben je bezig met vullen en wordt je ingeschakeld voor bv. het helpen van een klant, plaats de trolley dan even terug in het magazijn, neem de trolley met je mee of zorg dat een collega deze in de gaten kan houden. Dit uiteraard om diefstal te voorkomen.

- Sorteer dan de bladen per soort en per nummer. Bewaar deze in de daarvoor bestemde doos (zie Administratieve Procedures) tot na de inventaris.
- Administratief nakijken in HHT: pakbonnen nakijken en afvinken

4.1.1.3 Wat te doen bij fouten in de bakken?

Merk je toch, ondanks het feit dat we in principe niet controleren, dat er een fout in je levering is geslopen (te veel, te weinig, verwisseling,…) noteer dan duidelijk, in fluo of in het rood, op het blad wat de fout is.
Geef altijd de correcties in na controle van de levering in het systeem HHT, en dit binnen de 3 dagen. (Zie: Voorraadmutaties)

Indien er echt veel fouten zitten in je levering =>alleen maar in case van een bak of meerderen bakken te kort/veel…

- Maak een TOPdesk aan onder Logistiek-DC leveringen. Meldt hierbij de leveringsdatum en het nummer van de bak(ken) die mist (missen)
- Indien jullie de melding krijgen dat de goederen zullen worden nageleverd, hoeven jullie geen actie te ondernemen. Als de goederen niet worden nageleverd en de voorraad ervan staat ook niet correct, zal transport je melding doorzetten naar Quality DC. Zij zullen je via mail een lijst te bezorgen met de ontbrekende artikelen. Boek de goederen vervolgens uit onder: "TE WEINIG GELEVERD DC" = code 10. Doe dit binnen de 3 dagen, anders geen correctie meer mogelijk en dus verlies! Gelieve ook jullie DM en de dienst Security te verwittigen.

4.1.2 Commande Spéciale

4.1.2.1 Wat?

Er zijn 2 manieren om een Commande Spéciale in te zetten:

Klantenbestelling via e-mail aan "commande speciale"

- Als een klant meerdere stuks wil kopen van een product waarvan de bestaande voorraad in jouw filiaal ontoereikend is
- Als een klant een product wil kopen dat niet geassortimenteerd staat voor jouw winkel.
  In 2 bovenstaande gevallen kan je natuurlijk ook altijd een S2D bestelling plaatsen
- Voor de merken La Mer, Soin Noir (Givenchy), Tom Ford, Viktor & Rolf het advies deze via S2D te bestellen. Weigert de klant een S2D bestelling kunnen jullie een commande spéciale plaatsen.
- Als een klant een product wil kopen dat in Seq 0 staat. Dit zijn artikels die speciaal bij de leverancier dienen te worden besteld.
- Vul het gestandaardiseerd formulier in dat op Watsinstore- formulieren staat onder de rubriek "Algemeen - klantenbestelling-Commande Spécial". Hierop vul je de datum van de klantenbestelling, de datum waarop je het product ontvangen hebt, de naam van de klant, de CE-code, de naam van het product, de naam van de persoon die de bestelling behandeld heeft, de datum van ophaling en de datum waarop de klant werd gebeld. Bewaar dit document in de daarvoor bestemde map 6
- Bij levering kan de klant worden verwittigd.

- Indien het product na 1 maand nog steeds niet is afgehaald, plaats het dan in de rayon. Als het gaat over de volgende merken: La Mer, Soin Noir (Givenchy), Tom Ford, Viktor & Rolf, contacteer dan de dienst RPM. Zij zullen U vragen om een transfert uit te voeren naar een winkel die geassortimenteerd is voor deze merken.
- Bestelde artikels kunnen nooit retour worden gestuurd tenzij de dienst RPM er uitdrukkelijk om vraagt.

Via Topdesk

- Voor een belangrijke bestelling in functie van een animatie/Podium/BS/Speciale acties : meldt minstens 4 weken à 6 weken op voorhand via Topdesk (Voorraad&HHT-Verzoek extra voorraad) dat er een bestelling zal worden ingezet met vermelding van actie, periode en target vooraleer de bestelling in te zetten. Het target dient opgesplitst te worden in target geuren, target verzorging en target maquillage.
- Bestelde artikels kunnen nooit retour worden gestuurd tenzij RPM er uitdrukkelijk om vraagt.

► **Opmerking**: voor de aanvraag van een merk/product/productlijn dat niet wordt gevolgd in jouw assortiment, neem contact op met je DM.

4.1.3 Promoties

- Promoties hebben meestal betrekking op een langere periode.
- Voor alle beauty schools, podia: krijg je 6 weken voor het event een e-mail van de dienst “Voorraadbeheer filialen”. Als jullie geen mail van hun ontvangen 6 weken vóór het event, kunnen jullie altijd een Topdesk melding aanmaken om hen te verwittigen.
- Voor grote acties wordt de stock automatisch verhoogd door de dienst Voorraadbeheer filialen. Maak bij twijfel een melding aan via Topdesk

4.1.4 Transfers

Dit is een levering die tussen 2 winkels wordt verstuurd. Dit gebeurt in regel via de centrale en moet altijd in HHT worden ingegeven.

4.1.4.1 Hoe?

De verantwoordelijke van de winkel bereidt de transfer voor als volgt:

HHT/hoofdmenu:

- Klik eerst op “Verzenden”.
- Klik vervolgens op het pijltje naast de knop “Toevoegen” en daarna op “Onderlinge levering”.

U bent nu in het scherm “Aanmaken onderlinge levering”

- Selecteer het filiaal door op “…” te klikken.
- Vul de 2 zegelnummers in en geef als verzendreden code “0” in.
- Bij “Referentie” kun je aanvullende informatie geven zoals “in opdracht van” of andere nuttige informatie.
- Klik ten slotte op “OK”.

U komt nu terug in het scherm “Verzenden” met status “te verzenden”.

- Selecteer de OL verzending (VOL).
- Klik op de tabbladregel van de betreffende verzending om de verzending af te printen via de knop “Afdrukken”. De barcode wordt nu afgeprint om de verzending te scannen.
- Scan of geef vervolgens de artikelen van de onderlinge levering in.

U verzendt de onderlinge levering als volgt:

- Selecteer de te verzenden transfer en klik op tabbladregel.
- Klik op de knop “Verversen” om de pakbon compleet te maken.
- Klik op de knop “Afsluiten” op het moment dat de goederen effectief je filiaal verlaten.

U komt nu in het scherm “afdrukvoorbeeld pakbon”

- Druk 2 maal het detail en 1 maal de verzendbon van de onderlinge levering af (“wilt u transportlabel afdrukken?” 1 maal ”ja” drukken). Deze 3 prints (2 details en 1 verzendbon) hebben we nadien nodig voor de administratieve verwerking van de onderlinge levering.
- Per rode bak moet er een nieuwe onderlinge levering worden opgemaakt.
- Elke OL heeft een unieke barcode, dus voor elke OL moet een nieuwe barcode worden afgedrukt.
- Het is NIET toegelaten de producten van Tom Ford, La Mer, Viktor & Rolf te transfereren naar andere winkels
- Er mogen geen onderlinge levering gemaakt worden waarbij de totale verkoopwaarde lager is dan €50
- Er mogen nooit transfers tussen winkels geschieden die uitgevoerd worden door derden zoals bv. vertegenwoordigers
- Uitzonderlijk kunnen buurtfilialen wel onderling transfereren, mits akkoord van de DM en mits de juiste procedure wordt gevolgd (zie hoofdstuk 4.1.4.4). Dit moet echter wel de uitzondering blijven.
- Let er op dat je elke rode bak goed dicht sealt en genoeg aanspant; dat er tussen de bak en het deksel geen ruimte meer is. Is dat niet het geval, breng onmiddellijk transport (via topdesk) en je DM op de hoogte.

4.1.4.2 Administratie voor de verzending

- De eerste print (detail) is voor de map 2. Die moet worden gehandtekend voor afgifte door de chauffeur met vermelding van aantal rode bakken, de naam van de chauffeur en van de datum. Belangrijk is dat beide partijen de zegelnummers controleren!
- Noteer het ordernummer op de Retourbon DC
- De 2e print (detail) wordt in de rode bak gestopt met de goederen.
- De verzendbon moet leesbaar tussen de rode bak en het deksel worden gestoken en de bak wordt met de veiligheidsclips gesloten.
- Check in HHT je OO rapporten (werkwijze: zie Watsinstore- formulieren – HHT – Controle DO en OO rapporten)
  Dit rapport geeft weer of de aantallen die jullie verstuurd hebben ook wel degelijk werden geaccepteerd door het ontvangend filiaal. Dit is een zeer belangrijk rapport om inventarisverschillen te voorkomen. Vink het vinkje naast het OO-rapport eveneens uit in HHT zodat je weet dat je het hebt gecontroleerd. Het OO-rapport hoeft niet geprint te worden. Noteer wel op de verzendbon (detail uitgaande transfers) dat je de rapporten gecontroleerd hebt. Dit doe je met de melding: controle OO OK + datum van controle en de handtekening

3.1.4.3 Administratie voor de ontvangst

Bij een ontvangst van een onderlinge levering komt de pakbon in je backoffice te staan de dag nadat het verzendend filiaal de OL administratief heeft verstuurd.
Een ontvangen Onderlinge Levering moet binnen de 14 dagen worden verwerkt door het ontvangende filiaal, d.w.z. moet worden gecontroleerd, evt. gecorrigeerd en administratief worden “geaccordeerd”. Indien dit niet gebeurt, wordt de OL automatisch doorgeboekt naar de status Ontvangen en komt deze dus automatisch in de voorraad van het ontvangende filiaal.
Het ontvangend filiaal dient dus tijdig, binnen de 14 dagen de pakbon administratief te ontvangen.

! Let er op bij ontvangst dat de rode bak (ken) niet is geopend geweest en of de seals nog intact zijn. Indien niet, noteer dit op de disributievrachtbrief, verwittig onmiddellijk Transport, Security en je DM.

Wat te doen als de OL niet binnen 2 weken in het filiaal is geleverd?
Verloren transferts daarvan krijg je geen melding: Bekijk dus regelmatig in de backoffice welke OL’s je mag verwachten. Heb je 12 dagen nadat je de pakbon in de backoffice kreeg nog niets ontvangen?

1. Maak een print van de ‘OL’
2. Neem contact op met het verzendende filiaal en geef aan dat je de ‘OL’ terugboekt naar het verzendende filiaal. Dit doe je door alles op 0 te ontvangen
3. Het verzendende filiaal zoekt de vrachtbrief waarop de betreffende ‘OL’ vermeldt staat en maakt een TOPdesk call aan onder de categorie: Voorraad & HHT – Retour DC, OL, TVR, DO, OO en omschrijf duidelijk het probleem

4.1.4.4 Rechtstreekse transfer

Buurtfilialen die onderling transfereren, dus zonder tussenkomst van het DC (wat een uitzonderlijke situatie dient te blijven en enkel mits toestemming DM), dienen er steeds voor te zorgen dat er handtekeningen staan op de verzendbonnen (degene die het aflevert en degene die het ontvangt, in dubbel exemplaar tekenen) en dat de zakjes worden vastgeniet/verzegeld. Het is dus steeds de bedoeling dat er een onderlinge levering wordt aangemaakt in de backoffice. De ontvangende winkel moet de dag na de ontvangst van de goederen, deze meteen accorderen in het programma van de leveringen.

Wanneer?

- Als een klant het product dezelfde dag nog nodig heeft en dit zelf niet kan ophalen in een andere winkel.
- Als de verkoop hoger is dan verwacht tijdens een promotie of actie.

Hoe verzenden?

- OL aanmaken in de backoffice
- Naam en handtekening van de persoon die de producten aflevert en de persoon die de producten ontvangt op verzendbon zetten (dit moet steeds een medewerker van IPXL zijn)
- Indien goederen in zakje: zakje met nietjes afsluiten
- Transferblad meegeven.
- Op printblad “rechtstreekse transfer” vermelden.
- Check in HHT je OO rapporten (werkwijze: zie Watsinstore- formulieren – HHT – Controle DO en OO rapporten).

Hoe ontvangen?

- Verzendbon aftekenen voor ontvangst
- Controleer het aantal en de omschrijving op het transferblad.
- Blad bewaren in map 2

4.1.5 Retours

4.1.5.1 Oude testers

Enkel op vraag van hoofdkantoor / DM.
Voor standaardverkoopproducten die uit assortiment gaan, worden de gewenste voorraden op 0 gezet, waardoor deze niet meer automatisch worden herbevoorraad.

Procedure retour sturen: zie Watsinstore/ formulieren/ HHT / Procedure retour oude testers

4.1.5.2 DC-retours – TVR (procedure zie Watsinstore-formulieren–HHT-TVR handleiding)
Het retourneren van DC-artikelen gebeurt altijd in rode DC-bakken. 1 TVR document in de backoffice= 1 rode bak. Vanaf het moment dat de TVR in je backoffice staat, mag deze worden voorbereid en ingeboekt. Echter, afsluiten doe je pas op het moment van ophaling. Elke retourbak moet altijd voorzien zijn van een pakbon met daarop de artikelen die in de rode bak zitten. Daarnaast moet (voor een goede logistieke afhandeling) de bak verzegeld zijn met 2 tie-rips met zegelnummer. Bovendien moet de verzendstrook aan de buitenkant van de bak goed zichtbaar zijn.
Noteer op de retourbon DC alle retournummers van de rode bakken die je meegeeft!

Indien blijkt dat de voorziene bakken niet voldoende ruim zijn om alle producten in te zetten en jullie moeten een tweede bak nemen voor dezelfde retour, gelieve dit te melden aan de afdeling RPM via mail commande@be.aswatson.com . De retour zal dan opnieuw worden ingelezen zodat jullie per bak een verzendbon hebben.

Retours worden alleen door de verantwoordelijke uitgevoerd en kunnen om de volgende redenen worden georganiseerd:

Altijd via TVR dus in opdracht van de centrale:

- Code 5 : Producten die uit het assortiment gaan bij Ici Paris XL op Benelux niveau en retour worden gestuurd naar de leverancier
- Code 6 : Producten die uit het assortiment gaan op filiaalniveau en retour worden gestuurd naar de centrale
- Code 9 : Producten met overvoorraad in het filiaal, die retour wordt gestuurd naar de centrale.

Op eigen initiatief:

- Code 4 : producten met kwaliteitsissues (vervaldag overschreden, verkleuring product, vreemde geur, …) of voor producten die een ongewenst effect bv. allergie hebben veroorzaakt. In dat laatste geval dient U ook een Topdesk aan te maken (Schade administratie – Letselschade) en een verklaringsformulier Cosmetovigilance in te vullen. De klant mag het product echter meteen ruilen / terugbetaald krijgen. Het pas mogen retour nemen na akkoord centrale / leverancier is dus niet van toepassing. Bij een algemene recall vanuit de leverancier wordt dit centraal opgestart en ontvangen jullie meer informatie via een spoed- en/of weekbericht.

- Code 7 : beschadigde, geopende of foutieve verpakkingen/ artikelen (in de winkel of retour gebracht door klant) – niet vastgesteld bij levering of uitpakken goederen + elektrische apparaten die retour gebracht worden en nog onder garantie vallen
  LET OP: producten die totaal stuk zijn = geen code 7 retour maar VMU 3 (breuk)!

- Code 8 : Beschadigde producten/verpakkingen geconstateerd bij levering -> voor producten/verpakkingen die beschadigd werden geleverd en waarbij de vaststellingen gedaan worden bij het uitpakken van de bakken. **Enkel als er geen zichtbare, bewijsbare transportschade is aan de kratten of pallets**, mag deze code gebruikt worden. Spreken we wel van zichtbare, bewijsbare transportschade gebruiken we mutatiereden 16.

4.1.5.3 Behandeling van defecte producten

- Zie: Procedure van de stockmutaties en retouren
- Voor elektrische apparaten die retour gebracht worden en nog onder garantie vallen: retour nemen en terugsturen naar de centrale onder retour code 7

4.1.5.4 Retours van goederen via HHT

Om het aantal administratieve fouten en eventuele discussies te vermijden, vragen we jullie om de verzendbon van elke bak 1 maal af te printen en het detail van elke bak 2 maal:

1. Het eerste detail gaat in de rode bak met de goederen.
2. De verzendbon wordt tussen de bak en het deksel gestoken met het verzendnummer duidelijk zichtbaar. Nadien wordt de bak met de veiligheidsclips gesloten.
3. Het tweede detail wordt in map 2 bewaard tot in HHT de bevestiging van ontvangst (= DO) verschijnt. Na deze bevestiging mag het 2e detail worden geklasseerd in de doos “Retours”.
4. Wanneer de chauffeur de retours komt ophalen, dient hiervoor altijd een Retourbon DC te worden opge maakt (zie hoofdstuk 4.1.1.1)
5. Nadat je de retouren hebt verstuurd, ontvang je een DO rapport in HHT. Hierop zie je de verschillen tussen wat jij administratief hebt verstuurd en wat ontvangen werd op ons DC. Als er grote verschillen zijn bij ontvangst in de centrale van jullie retourbakken, zal de afdeling RPM jullie op eigen initiatief contacteren om dit op te lossen. Jullie hoeven hiervoor dus zelf geen contact meer op te nemen. Dit houdt in dat als het gaat om een volledige bak, er zal gevraagd te worden om de retourbon DC waarop het baknummer werd vermeld voor te leggen als bewijs dat de goederen werden opgestuurd. Indien het gaat over een aantal stuks van hoge waarde, dan zal dit ook verder onderzocht worden. Voor kleine verschillen hoeven jullie de afdeling RPM, Controling of Security niet meer te contacteren. Het DO rapport mag maar moet niet langer gecontroleerd worden. Merken jullie zelf kleine verschillen op, dien je hiervoor een tussentelling aan te maken.

4.1.5.5 Retourredenen

Retourreden 4:
Producten voorbij vervaldatum of allergie veroorzakend (Eigen initiatief)
Te gebruiken voor producten waarvan de vervaldatum overschreden is of voor een product dat een ongewenst effect/allergie veroorzaakt. Gelieve in geval van allergie/ongewenst effect een Topdesk call aan te maken (Schade administratie – Letselschade) en samen met de klant het formulier Cométovigilance in te vullen (Watsinstore- Formulieren – Algemeen – Cosmetovigilance invulformulier klant)
en daarna digitaal te versturen. (Watsinstore- Formulieren – Dynamische formulieren – Verklaringsformulier Déclaration). De klant mag het product echter meteen ruilen / terugbetaald krijgen. Bij een algemene recall vanuit de leverancier wordt dit centraal opgestart en ontvangen jullie meer informatie via een spoed- en/of weekbericht

Retourreden 5:
Producten die uit het assortiment gaan bij Ici Paris XL op Benelux niveau en retour worden gestuurd naar de leverancier (TVR)

Retourreden 6:
Producten die uit het assortiment gaan op filiaalniveau en retour worden gestuurd naar de centrale (TVR)

Retourreden 7:
Beschadigde of geopende of foutieve verpakking/artikelen (winkel) niet vastgesteld bij levering of uitpakken goederen + Elektrische apparaten die retour gebracht worden en nog onder garantie vallen (Eigen initiatief)
LET OP: producten die totaal stuk zijn = geen code 7 retour maar VMU 3 (breuk)!

Retourreden 8:
Beschadigde producten/verpakkingen geconstateerd bij levering (Eigen initiatief)
Voor producten/verpakkingen die beschadigd werden geleverd en waarbij de vaststellingen gedaan worden bij het uitpakken van de bakken. **Enkel als er geen zichtbare, bewijsbare transportschade is aan de kratten of pallets**, mag deze code gebruikt worden. Spreken we wel van zichtbare, bewijsbare transportschade gebruiken we mutatiereden 16. Retour reden 8 geldt ook niet voor volledig gebroken producten (gebroken glas of leeg glas). Deze goederen moet je uitboeken middels VMU 3.

Retourreden 9:
Overstock (TVR)
Wordt gebruikt wanneer je van een bepaald artikel te veel stock hebt. Je dient altijd de in “verwachte retour” gevraagde aantallen mee te geven.

Retouren algemeen:

- Lege verpakkingen zonder product mogen niet opgestuurd worden naar de centrale in retour DC. Er is immers geen product aanwezig om te retourneren naar de leverancier, of om terug in de stock van het DC te plaatsen. indien jullie dat toch doen, wordt het product met 0 aanvaard op de centrale (want er is geen product) en komt dit product terug in jullie voorraad te staan. -> Indien er lege verpakkingen worden geleverd in de winkel, stuur je een Topdesk Call (Logistiek / Kwaliteitsprobleem leveringen) met daarin datum van levering, kratnummer (= rode bak nummer), artikelnummer en aantal. Meldt dit tevens bij de security advisor. Boek deze goederen dan uit onder de code VMU 10 “te weinig geleverd DC”. Vindt je lege verpakkingen in de winkel (diefstal), gebruik dan VMU code 5. Je mag leeg geleverde verpakkingen dan ook zelf weggooien maar altijd na controle DM.

- Wil je zelf referenties van een merk volledig of gedeeltelijk blokkeren: Bezorg aan je DM via e-mail de verkoopsituatie van het merk dat je wil blokkeren. Deze verkoopsituatie moet lopen over een periode van 1 jaar en moet ook het gerealiseerde zakencijfer bevatten. Wacht dan af tot je een bevestiging krijgt van de verwijdering van het merk uit de winkel. Bij akkoord zal de afdeling RPM vervolgens een TVR klaarzetten hiervoor.

4.1.6 Mutaties en correcties van de voorraad

4.1.6.1 Type voorraadmutaties

De verschillende mutatieredenen:

- Mutatiereden 3: Breuk in filiaal
  Te gebruiken voor defecte artikelen die niet geherconditioneerd kunnen worden (volledig stuk gegane producten in de winkel). Je moet hiervoor geen transportnummer meer aanvragen Maak wel gebruik van de gekleurde seals.
  Voor VMU 3 geldt dat de goederen meteen mogen worden gemuteerd, maar mag pas mogen worden retour DC gestuurd na controle door DM (met formulier overzicht voorraadmutaties)

- Mutatiereden 5: Diefstal zonder aangifte
  Te gebruiken bij het vinden van lege verpakkingen. Ook voor koffers waarvan het hoofdproduct is gestolen, wordt deze code gebruikt. Dit is enkel van toepassing als er geen signalement van de dader kan worden gegeven. In de andere gevallen van diefstal geldt mutatiereden 6. Meld deze feiten steeds bij de afdeling Security.
  Lege verpakkingen die je vindt, mogen niet opgestuurd worden naar de centrale in retour DC. Er is immers geen product aanwezig om te retourneren naar de leverancier, of om terug in de stock van het DC te plaatsen. indien jullie dat toch doen, wordt het product met 0 aanvaard op de centrale (want er is geen product) en komt dit product terug in jullie voorraad te staan. Boek deze goederen dus uit met VMU reden 5. Je mag de lege verpakkingen die je vindt meteen uitboeken, maar je mag deze pas weggooien na controle DM (met het overzicht voorraadmutaties)

  Opmerking: Indien het bijproduct volledig dezelfde hoedanigheid heeft van het verkoopproduct in de rayon, kan het product opnieuw in verkoop worden gebracht (dus eerst de koffer uitboeken onder diefstal zonder aangifte). De stock van de referentie die geherconditioneerd wordt, dient dan te worden verhoogd via het aanmaken van een tussentelling voor dat product.

- <u>Mutatiereden 6: Diefstal met aangifte</u>
  Te gebruiken bij:

  - Diefstallen waarbij een signalement van de dader kan worden gegeven. Dit kan bijvoorbeeld aan de hand van camerabeelden. De camerabeelden dienen te worden gebrand op 2 USB sticks, 1 voor de politie en 1 voor de afdeling Security.

  - Contacteer bij elke diefstal/poging ook steeds de afdeling Security. In het geval het niet gaat over een bende, maar over een gelegenheidsdiefstal, zal de afdeling security in veel gevallen zelf aangifte doen via Police on Web. Dit gebeurt echter steeds in overleg met de verantwoordelijke.

  - Beelden worden steeds bezorgd aan de afdeling Security. Stuur steeds de originele beelden op. Deze worden standaard opgevraagd in geval van aangifte bij de politie van diefstal. We krijgen vaak enveloppen met beelden van diefstallen waar verder geen informatie bijzit. We weten dan niet over welk filiaal dit gaat of over welk incident. We hebben daarom een document opgemaakt dat jullie kunnen invullen en bijvoegen bij de camerabeelden. Dit document kunnen jullie vinden op Watsinstore – Security – Diversen – Info bij beelden. We willen jullie dus vragen om bij elk incident (diefstal of poging tot diefstal) dit document in te vullen en bij te voegen bij de camerabeelden. Op die manier worden jullie incidenten sneller afgehandeld en moeten we jullie niet elke keer storen om extra vragen te stellen.

  - Als het gaat over een bende, gelieve meteen de politie te verwittigen en klacht in te dienen. Leg dan uit aan de politie dat het dringend is dat ze langskomen aangezien het gaat over feiten die gepleegd zijn in verschillende winkels. Probeer zoveel mogelijk de politie naar de winkel te laten komen.

  - Indien de politie niet ter plaatse wenst te komen, kan de verantwoordelijke zelf naar het politiekantoor gaan met de beelden tijdens de werkuren. Uiteraard enkel op het ogenblik dat de veiligheid van het team niet in het gedrang komt. Indien het op de dag zelf niet mogelijk is om aangifte te doen, dan graag zo snel mogelijk. Vraag de PV-nummers van de andere feiten die de bende gepleegd heeft op bij de afdeling Security en geef deze door aan de politie.

  - Tijdens de aangifte, hoeft het privé adres niet te worden opgegeven, maar wel het adres van de winkel waar de feiten zich hebben voorgedaan of de hoofdzetel van Ici Paris XL: Schaarbeeklei 499, 1800 Vilvoorde. Vraag om uw privé adres te schrappen

  - Als het formulier in SMILE volledig werd ingevuld, kan het schadenummer teruggevonden worden op de startpagina onder ‘Incidenten’. In de linker balk (ID), staat het nummer.

  - Vul SMILE in voor elk incident (diefstal, poging tot diefstal, diefstal testers,…) Beschrijf duidelijk de diefstal en de dader. Wat betreft de aangiftes van de diefstallen is het nog steeds noodzakelijk om klacht in te dienen als het gaat om een bedrag boven de € 100 en als het om een dievenbende gaat. Neem hiervoor dus steeds contact met de politie. Voor kleinere diefstallen en occasionele dieven (geen terugkerende daders) kan de afdeling Security aangfite doen via Police On Web. Indien het nadien blijkt dat het toch om een dievenbende gaat zal de afdeling Security jullie contacteren om toch nog klacht in te dienen. Een handleiding kunnen jullie terugvinden op Watsinstore, Formulieren, Security NL, Diversen.

- Het filiaal boekt de betreffende goederen af met mutatiereden 6 (diefstal met aangifte). Geef hierbij het schadenummer in en NIET het pv-nummer. Elk proces verbaal dat je ontvangt dien je te versturen naar de centrale, afdeling Security. In het geval van diefstal met aangifte of inbraak, moeten de VMU prints ook worden opgestuurd naar de afdeling Security

Opmerkingen

- ✓ Diefstal eigendom personeel: deze melding kan alleen in behandeling worden genomen indien er sprake is van braaksporen.
- ✓ Op heterdaad betrapt: indien dit het geval is, komen de goederen meestal terug in de winkel. Dit wordt dan gezien als een poging. Geef deze gegevens in SMILE in. Verwittig de afdeling Security en de DM. Bezorg de camerabeelden aan de afdeling Security. Indien de politie erbij is gekomen, geef de beelden ook aan de politie en stuur het PV op naar de afdeling Security.
- ✓ Deze code NIET gebruiken bij diefstallen uit de vrachtwagens.

- Mutatiereden 9: Te veel geleverd door DC
  Te gebruiken voor het rechtzetten van de door de centrale teveel geleverde hoeveelheden.
  Wanneer opgemerkt wordt dat er fout of te laat een correctie met code 9 werd uitgevoerd, dan dient u zelf een tussentelling aan te maken om de voorraad te corrigeren. Weet dat dit dan wel in de lekkage komt.

- Mutatiereden 10: Te weinig geleverd door DC
  Te gebruiken voor het rechtzetten van de door de centrale te weinig geleverde hoeveelheden. Deze code dient ook gebruikt te worden in geval van ladingdiefstallen in de vrachtwagens.
  Wanneer opgemerkt wordt dat er fout of te laat een correctie met code 10 werd uitgevoerd, dan dient u zelf een tussentelling aan te maken om de voorraad te corrigeren. Weet dat dit dan wel in de lekkage komt

Indien er lege verpakkingen worden geleverd in de winkel, stuur je een Topdesk Call (Logistiek / Kwali teitsprobleem leveringen) met daarin datum van levering, kratnummer (= rode bak nummer), artikel- nummer en aantal. Meldt dit tevens bij de security advisor. Boek deze goederen dan uit onder VMU 10 “te weinig geleverd DC”. Je mag de leeg geleverde verpakkingen pas weggooien na controle door de DM.

Opmerkingen

Behalve voor de mutatieredenen 9 en 10 is het aangewezen om de stockmutaties met de scanner te doen. Voor de redenen 9 en 10, kan je op 2 manieren VMU’s uitvoeren in HHT Backoffice. Je kunt op CE-niveau (1 stuk) mutaties uitvoeren door te kiezen voor de button “Toevoegen”. Indien je op HE-niveau (colli) een voorraadmutatie wilt uitvoeren kun je kiezen voor de button “Ontv.Corr”. In dit scherm kun je door het selecteren van een pakbon de daadwerkelijk ontvangen colli(s) corrigeren. De werkwijze vind je in de HHT-handleiding.

- Mutatiereden 12: Positieve voorraadcorrectie na hertelling
  Te gebruiken voor positieve voorraadcorrecties die voortvloeien uit verkeerde tellingen tijdens de inventaris. In uitzonderlijke gevallen kan de afdeling Balanscontrole in Antwerpen vragen om correcties uit te voeren onder deze code.

- Mutatiereden 13: Negatieve voorraadcorrectie na hertelling
  Te gebruiken voor negatieve voorraadcorrecties die voortvloeien uit verkeerde tellingen tijdens de inventaris. Gebruik ook deze code enkel indien gevraagd door de afdeling Balanscontrole

Opmerkingen
- Denk eraan dat de stock 's nachts wordt aangepast.
- Kijk steeds na of alle leveringen aan de voorraad zijn toegevoegd alvorens een correctie uit te voeren.
- Kijk ook steeds na of je van alle leveringen die als ontvangen staan in het systeem, wel degelijk de goederen hebt gekregen.
- Het is dus aangeraden om de dag van de levering geen voorraadcorrectie uit te voeren.

- Mutatiereden 14: Eigen gebruik
  Te gebruiken om verkoopartikelen, die je uit de winkel haalt voor eigen gebruik uit te boeken alsook bij ingebruikname van geurentesters. Deze code moet je gebruiken om de parfumtesters, tissues, remover,… uit te scannen bij ingebruikname. De testers worden normaliter geleverd via de reassort. Let goed op dat je effectief testers uitboekt en geen werkelijk verkoopproduct.

  Indien er per ongeluk een verkoopproduct ipv een tester werd uitgeboekt onder deze code, kunnen jullie deze voorraadmutatie niet zelf corrigeren. Dit dient aangevraagd te worden bij de afdeling Balanscontrole in Antwerpen. Zij zullen de correctie recht zetten. Het is belangrijk om dit steeds te melden aangezien dit tot verlies kan leiden.

- Mutatiereden 15: Brand -of water of stormschade en inbraak

  Inbraak:
  - Te gebruiken mits akkoord van de centrale.
  - Je ontvangt het schadenummer van de afdeling Security na melding
  - Zie tevens procedures hoofdstuk 5.11.4.3

  Brand/water/stormschade:
  - Topdesk melding maken categorie Schade Administratie – Brand/waterschade.
    - Geef het schadenummer (is het topdesk nummer) in HHT in bij het uitboeken van de goederen. Procedures: zie hoofdstuk 2.6.1
    - Mogelijks zal je gevraagd worden de beschadigde goederen nog even bij te houden na het uitboeken voor de verzekering.

- Mutatiereden 16: Transportschade
  Voor Transportschade aan de goederen dient een melding gemaakt te worden middels Topdesk (Transportschade aan goederen). Vermeld daarin altijd de datum en een overzicht van de goederen die niet meer te verkopen zijn.

  Mutatiereden 16 mag enkel gebruikt worden als er bewijs is dat de goederen tijdens het transport werden beschadigd. Dit kan bv. inhouden dat er een pallet is omgevallen of bakken beschadigd werden tijdens de levering of het transport. Er dienen foto's genomen te worden van de schade zodat er een bewijs is. Op die manier kan de schade verhaald worden op de transporteur. De foto's sturen jullie naar de afdeling Transport. Email: dl_transport_ipxl@nl.aswatson.com

De goederen die hierdoor beschadigd werden, boek je uit middels VMU 16. Hiervoor heb je een referentienummer nodig (schadenummer). Dit vraag je aan bij de afdeling Security Dit vraag je aan bij de afdeling Security via mail aan security.iciparisxl@be.aswatson.com

Bij gebruik VMU 16 geldt dat de goederen meteen mogen worden gemuteerd, maar mag pas mogen worden retour gestuurd (met de gekleurde zegels) na controle door DM (met formulier overzicht voorraadmutaties) Je hoeft hiervoor geen aanvraag scip poubelle te doen; maak gebruik van de gekleurde zegels).

Goederen/verpakkingen die beschadigd worden **geleverd zonder** dat er **zichtbare, bewijsbare schade** is aan kratten of pallets **door transport**, dienen geretourneerd te worden naar de centrale onder **retourcode 8**. Deze mogen dus niet onder transportschade (VMU 16) worden uitgeboekt.

- Mutatiereden 20: Uitboeken verkoopproduct als tester in opdracht en na expliciet akkoord van de centrale
- Mutatiereden 23: Voorraad correctie te weinig ingeboekt RL
- Mutatiereden 24: Voorraad correctie te veel ingeboekt RL
- Mutatiereden 33: Negatieve voorraadcorrectie na mancometing
- Mutatiereden 34: Positieve voorraadcorrectie na mancometing
- Mutatiereden 47: Positieve voorraadcorrectie S2D/online/C&C
- Mutatiecode 48: Negatieve voorraadcorrectie S2D/online/C&C

Je kunt de verschillende mutatieredenen met hun barcode afprinten via de back office door in de optie “EXTRA” op “Overzicht mutatieredenen” te klikken en door hierin op “Afdrukken” te klikken.

In iManage onder rapporten vinden jullie de door jullie uitgevoerde voorraadmutaties.

4.1.6.2 Tussentelling, prijscontrole en prijswijzigingen

Centraal aangemaakte tussentellingen+ dagelijkse prijswijzigingen (schapkaartjes die dagelijks klaarstaan)
Elke ochtend ontvangt de winkel een lijst met referenties waarvan de stock moet worden gecontroleerd via « Tussentelling (Inventarisatie) ». Deze controle moet elke morgen worden uitgevoerd vóór 10.30 u of na17 u. Wekelijks op donderdag krijgen jullie bovendien een extra tussentelling van een 15-tal testers. Deze moet worden uitgevoerd uiterlijk op zaterdag van diezelfde week vóór 10.30 u of na 17 u.

Procedure tussentellingen uitvoeren op Watsinstore- Formulieren - HHT – Tussentelling

Als er nieuwe schapkaartjes klaarstaan in de backoffice dien je deze ook zo vroeg mogelijk in de ochtend in de winkel te plaatsen.

Tussentellingen op eigen initiatief
Daarnaast kan je als winkel ook zelf een tussentelling aanvragen en uitvoeren. Dit dien je te doen als je een voorraadverschil merkt waarvan je de reden écht niet kent (ken je wel de reden, gebruik je gewoon de voorraadmutatiereden zoals hierboven vermeld). Procedure zelf tussentellingen initiëren: zie op Watsinstore- Formulieren - HHT –Zelf tussentelling aanmaken

Wekelijkse prijscontrole:
Daarnaast moeten de prijzen die wekelijks op donderdag klaarstaan in de backoffice (de prijscontrole) ook wekelijks verplicht gecontroleerd worden (werkwijze: Zie Watsinstore / formulieren/ HHT/Prijscontrole met HHT). De wekelijkse prijscontrole wordt ook in het HHT signaleringsscherm vermeld.

Grote prijswijzigingen
1 of 2 x / jaar worden voor vrijwel alle merken prijswijzigingen doorgevoerd. Dit wordt tijdig aangekondigd via het weekbericht en er worden extra uren voorzien in de HRP urennorm voor de weken waarin deze prijzen aangepast moeten worden.

4.1.6.3 Mancometing

De mancometing dient wekelijks verplicht uitgevoerd te worden. Aan de hand hiervan dienen de nodige mutaties te worden uitgevoerd (codes 33/34). Procedure mancometing: zie Watsinstore– formulieren - HHT – Procedure mancometing. De rapportage van de mancometing, vindt je terug op IManage - Documenten.

4.1.6.4 Bronnen Thierry Mugler

De verantwoordelijke van de winkel moet zelf de sources van Thierry Mugler bestellen via HHT. Nooit afboeken middels eigen gebruik (code 14)! Indien dit toch per vergissing wordt uitgeboekt onder eigen gebruik, neem dan contact op met de afdeling Balanscontrole (Michelle Wante en Sarah Sluyts) in Antwerpen. Enkel zij kunnen de correctie ongedaan maken. Voor ieder nieuw gebruik van een bron, gelieve een andere te bestellen.

- Inventaris: de volle en reeds aangezette flacons moeten op de inventarisdag worden voorgeteld in magazijnopslag (zie procedure in handboek inventaris).
- Wanneer u een bron bestelt, zal de voorraad hiervan in uw winkel stijgen, aangezien de bron in zijn geheel onder deze referentie niet wordt verkocht.

De referenties van de navullingen zullen op een negatieve voorraad komen te staan, aangezien deze uitsluitend worden verkocht en niet aangeleverd. Beide referenties heffen elkaar op.
Gelieve dus geen onterechte voorraadcorrecties meer uit te voeren op deze referenties.

4.2 Directe leveringen

4.2.1 Ontvangst van directe leveringen

Een directe levering is een ontvangst van een artikel dat niet is besteld via HHT maar via een rechtstreekse leverancier. Dit is bij ons zeer uitzonderlijk. Voor elke directe levering moet door het merk vooraf een bestelbon worden opgemaakt die wordt gecontroleerd (niet te veel/ niet te weinig) en ondertekend door de verantwoordelijke van de winkel. Deze gehandtekende bestelbon moet in de winkel worden bewaard.

- Transportbon controleren.
- Aantal dozen natellen en vergelijken met bestelbon.
- Leveringsadres op de dozen controleren.
- Tekenen + afstempelen.
- Bij een foute levering dit op de transportbon vermelden. NOOIT ZOMAAR AFTEKENEN. Steeds vermelden hoeveel dozen je daadwerkelijk ontvangen hebt. Vb. 4 dozen ontvangen i.p.v. 5. En altijd aftekenen "onder voorbehoud van inhoud"
- Verwittig ook zo vlug mogelijk de firma en de koeriersdienst.
- Bon bijhouden en aan de factuur vastnieten.

<u>Ontvangst van een normale (niet RL) bestelling via de backoffice</u>
Klik op "ontvangen" in het hoofdmenu.
Op dat scherm krijg je een overzicht van de leveringen en ook een kader met het statuut van de leveringen.

<u>Een leveringsbon aanmaken in geval van onverwachte ontvangst van een Rechtstreekse Leverancier (RL).</u>
De onverwachte ontvangst van goederen zonder bestelling vooraf moet je eerst aanmaken voordat je de goederen ontvangt. Het gaat hier dus om een ontvangst.
Alle ontvangsten, met uitzondering van de leveringen van DC, zijn onverwacht.
Druk op de knop "Toevoegen" om een rechtstreekse, onverwachte levering toe te voegen.
Je komt nu in het scherm "Aanmaken ontvangst zonder bestelling":

- Klik op <…> om een leverancier te selecteren of voer het leveranciersnummer in.
- Voer het pakbonnummer van de leverancier in bij pakbonreferentie.
- Bevestig de ontvangst met behulp van de Handterminal.
- Een bestelling ontvangen met de scanner: zie handleiding HHT.

4.2.2 Controle

- Kijk de directe levering binnen de 48u na!
- Scan de levering in via de procedure "HHT directe levering".
- Producten beveiligen
- Bewaar het document van ontvangst van HHT in map 2. Indien er geen factuur wordt bezorgd, moet je geen nummer ingeven en duid je "geen factuur" aan.
  ► De leveringen consignatieartikelen moet niet worden ingevoerd. De factuur moet wel telkens naar Nederland worden opgestuurd ter attentie van "Accounts Payable Trade Perfumery".
- Als je door een foutieve directe levering een voorraadcorrectie moet uitvoeren, doe je dat middels VMU 23/24.

4.3 Testers / Stalen / Fournituren

4.3.1 Testers en stalen

4.3.1.1 Beheer testers

Deze testers die via DC worden aangeleverd zijn automatisch in de stock opgenomen.
Testers die via directe levering in de winkel komen te staan, moeten steeds in het HHT-programma worden ingebracht onder “directe levering” (met uitzondering van de huidverzorgingstesters) . Zo wordt de stock automatisch aangepast. TESTERS DIE NIET AANGEKONDIGD WERDEN ALS RECHTSTREEKSE LEVERING IN HET WEEKBERICHT MOGEN ECHTER NIET AANVAARD WORDEN EN MOETEN TERUGGEGEVEN WORDEN MET DE VERTEGENWOORDIGER. Meer info vinden jullie in hoofdstuk 1.8.3

Plaats de parfumtesters zo ordelijk mogelijk in de afgesloten reserve.
Indien daar plaats voor is, kunnen deze per merk alfabetisch op de rekken worden geplaatst.
De sticker “Ontvlambare stoffen”(te bestellen bij beheer en onderhoud) dient op de buitenkant van de deur van het testerlokaal te kleven. Indien uw testerlokaal niet is afgescheiden met een deur is deze sticker op de muur en zo dicht mogelijk bij het lokaal aan te brengen.

De parfumtester die de verkoopsters elke maand mogen uitkiezen, dient ook als mutatie te worden ingegeven in het HHT-systeem via de code “14 eigen gebruik”. De tester wordt dan geleverd met de volgende reassort. Als de tester niet aankomt, kun je hem ook bestellen via het menu “Bestellen”

Testers (geuren) voor gebruik in winkel: via de mutatieprocedure “code 14 eigen gebruik” de tester uit de voorraad boeken zodat de centrale op de hoogte is van ingebruikname
-> Alvorens de testers in het schap te zetten, dienen deze beveiligd te worden en op de beveiliging dient de volledige datum (dag-maand-jaar) van ingebruikname (datum van uitboeking dus) gezet te worden. Dit geldt ook voor de skincare en make-up testers.
-> Vergeet de (geuren)tester ook niet uit je magazijnopslag te halen zodat ook die correct blijft.
-> De testers worden enkel uitgeboekt door de verantwoordelijke

Voor de GOB testers is er een speciale regeling.
Voor bepaalde verkoopproducten geldt tevens dat we ze mogen uitboeken als tester onder code 20.
Meer info over beiden onder hoofdstuk 1.8.3

Producten die geopend geweest zijn, hebben een beperkte levensduur, dit geldt ook voor de testers. Het is belangrijk om de klant een artikel te tonen dat niet vervallen is. Indien nodig vragen wij jullie een bestelling te plaatsen.

Op de testers van make-up referenties die enkel online/S2D te bestellen zijn en dus niet in je vast assortiment zitten, breng je een sticker “Enkel op bestelling” aan. Deze zijn zowel rechthoekig als rond beschikbaar. Zo zie je meteen dat je niet in de lade moet gaan kijken om daarna de klant te moeten teleurstellen en kan je meteen aanbieden een S2D bestelling voor de klant te plaatsen. Let op: Je mag de stickertjes absoluut niet gebruiken voor make – up die wel in je assortiment zit, maar tijdelijk out of stock is. Deze testers mag je wel (tijdelijk) uit het meubel halen. Zodra er weer voorraad is, plaats je de tester weer in het meubel.

4.3.1.2 Beheer van de stalen

- Zie tevens hoofdstuk 1.8.4
- Zorg voor een vaste plaats in de reserve voor de leverancierssstalen.
- Sorteer de stalen zodat je ze gericht kan meegeven (personalized)
- Elke winkel moet verplicht een sample station in de winkel hebben. Zorg ervoor dat hier steeds voldoende sampling materialen aanwezig zijn (zie Watsinstore – Formulieren – District NL – Sampling instore presentatie)

4.3.2 Testers en stalen via directe levering

Idem als een gewone directe levering. Het rechtstreeks uitleveren van parfum- en make-up testers is niet toegestaan. Worden er toch rechtstreeks testers geleverd, dien je deze retour te geven aan de vertegenwoordiger middels het "formulier Tester Gifts Incentives" tenzij ze werden aangekondigd door de centrale. Desgevallend boek je ze in in je voorraad als directe levering. Meer info vinden jullie in hoofdstuk 1.8.3

4.3.3 Fournituren (= onkostenartikelen met CE/HE)

Dit zijn alle gebruiksvoorwerpen die je in de winkel nodig hebt zoals pennen, inpaklint, gom, papier, wc-papier,…

Op Watsinsore- formulieren- Algemeen/Divers vinden jullie een uitgebreid overzicht van de onkostenmaterialen (Catalogus Fournituren). Hierop staan de materialen die je zelf kan bestellen via HHT (via DC dus) en de materialen dewelke je per mail aan je DM moet aanvragen. In de kolom "waar te bestellen" vindt je deze details. De onkosten materialen die je bij je DM kunt bestellen zijn materialen die niet bij het DC op voorraad liggen zoals bijvoorbeeld schapstrips, winkelmeubels, folderstandaard, haken voor wandpresentaties, enz. Wanneer je onkostenitems via je DM wil bestellen, stuur dan je aanvraag (via mail) naar je DM en vermeld daarin het bestelnummer van het item hetwelke je wil bestellen (zie catalogus fournituren) + het gewenste aantal. Je DM zal vervolgens door jou gewenste materialen bestellen. Voor bestellingen dewelke je plaatst bij je DM, geldt een levertermijn van maximaal 3 weken en bestellingen worden rechtstreeks vanuit de leverancier aan de winkel geleverd.

Neem contact op met DM indien er te veel stock is, dan kan deze overstock worden teruggestuurd of herverdeeld binnen de sector.

Feedback geven over de fournituren (opmerkingen/voorstellen) kan via het hiervoor bestemde dynamisch formulier (Watsinstore – Formulieren-Dynamische formulieren– Feedback fournitures)

Lege inktpatronen mogen naar de centrale teruggestuurd worden. Steek ze in de folie en doos van het nieuwe inktpatroon vooraleer je ze in een rode bak terugstuurt. Zeker middels Topdesk aan te vragen en vermelden dat het om een leeg inktpatroon gaat.

Tevens zijn verkoopprijzen aan de onkostencatalogus toegevoegd. Dit zijn wel fictieve verkoopprijzen dus excl. verzendkosten etc, maar het kan jullie wel helpen bij het meer "bewust" bestellen.

4.4 Verkoopanalyse

Via een verkoopanalyse kan worden achterhaald welke producten in de winkel ontbreken of te veel zijn.
Op deze manier kan de specifieke stock in de winkel worden bepaald.
Een verkoopanalyse kan op verschillende manieren worden uitgevoerd:

4.4.1 Opzoeken product

Je kunt de situatie van de stock in je winkel verkrijgen via de volgende procedure:

- Via uw **draagbare terminal** door gebruik van het menu “Extra” en door het artikel in te scannen (situatie van stock in winkel). Je kan ook de stock van een bepaald artikel bij andere winkels opvragen via je HHT terminal (instructies zie Watsinstore -Formulieren HHT)
- Door in het menu **HHT** de optie “FCM Inventaris, stock” te gebruiken en zo het product op te zoeken.
- Via **DWH-rondrekening** in de backoffice kun je alle bewegingen opvragen die de voorraad beïnvloeden: leveringen, retours, verkopen, voorraadmutaties,…
- Via **Raadplegen artikelen** in de backoffice kun je de voorraad van een artikel opvragen in je eigen winkel, in alle winkels, in het DC Brussel, in winkels in de buurt,… en kun je tevens de volgende informatie krijgen: tijdelijk niet leverbaar, uit assortiment,…
- Je kan ook altijd **via de S2D module** – Artikel zoekscherm – uitgebreid zoeken gebruiken (zie Watsinstore- formulieren – Retalix – Handleiding E-services)

Wanneer?

Als er sprake is van een (eventuele) diefstal of er bestaat twijfel over de hoeveelheid in de winkel (overstock) of om info te verkrijgen over de minimumsituatie van het artikel of om een transfer te kunnen uitvoeren.

4.5 Inventaris en magazijnopslag

Zie op Watsinstore– Formulieren – Algemeen:

- ✓ Handboek Inventaris
- ✓ Checklist Inventaris
- ✓ Evaluatieformulier Inventaris
- ✓ Inventaris Personeel IPXL aanwezig op telavond

Je inventaris resultaat / inventaris publicatie wordt, zodra bekend, gepubliceerd op iManage onder Reports. Het is de bedoeling dat je dit grondig analyseert (evt. met hulp van je DM en/of Security adviseur)

TER INFO: De afdeling Balanscontrole is bereikbaar via BalanscontroleBE@be.aswatson.com

LET OP: Je voorraad geurtesters hoort altijd up-to-date in magazijnopslag te staan, maar het is uiterst belangrijk dat dit zeker in orde is de dag vóór je inventaris. (Werkwijze: Zie Watsinstore- formulieren- HHT-Magazijnopslag), De T. Mugler Sources worden op de dag van inventaris voorgeteld op magazijnlocatie 99.01 (meer uitleg hierover in het inventaris handboek).

Testers eigen merk, (deze zijn niet voorraadhoudend), boek je NIET in in magazijnopslag. Hetzelfde geldt voor testers die niet in je assortiment zitten.

De dag vóór, van en na je inventaris ontvang je geen leveringen van het DC. Gebeurt dit toch, raadpleeg dan de desbetreffende uitleg in het handboek inventaris onder de titel ‘voorbereiding gerante’.

4.6 Totale panne van de handterminal

De winkel doet een melding via Topdesk. Eventueel moet de terminal, op vraag van IT, worden opgestuurd naar de centrale.

5. Veiligheid

In dit hoofdstuk staan de benodigde procedures op het gebied van “Security & Safety”, volgens de richtlijnen van de organisatie.

5.1 Voorkomen van ongevallen in de winkel

Het is belangrijk dat de doorgang altijd vrij is van obstakels (min. 80 cm).
Zorg ervoor dat de bakken tijdens het uitpakken ervan niet in de weg staan, zo vermijd je ongevallen met klanten en personeel (vallen en struikelen veroorzaken spijtig genoeg regelmatig arbeidsongevallen). Een EHBO doos dient ten allen tijde, volledig, aanwezig te zijn en zich op een vaste plaats te bevinden. Je kan de producten die hierin horen te zitten, bestellen via Watsinstore-formulieren-dynamisch formulier –> Bestelling EHBO - commande 1er secours

Aangifte van een arbeidsongeval wordt gedaan door de hoogst verantwoordelijke aanwezig in de winkel via het daarvoor bestemde dynamisch formulier op Watsinstore - formulieren- dynamische formulieren - Arbeisdongevallen – Accidents de travail)

5.2 Agressie

5.2.1 Externe agressie

5.2.1.1 Preventie

- Blijf kalm, vriendelijk en beheerst en luister actief.
- Erken het probleem door begrip te tonen: Blijf tactvol door te luisteren en zeg bv.: “Ik heb begrepen wat u bedoelt…”.
- Laat je niet verleiden tot in discussie te treden, daar dit kan leiden tot escalatie.
- Negeer scheldpartijen of bedreigingen, vermijd spiegelgedrag
- Jouw tolerantie moet hoger liggen dan die van de klant.
- Vermijd fysiek contact.
- Laat de klant geen gezichtsverlies lijden.
- Leg bepaalde procedures uit en zoek samen naar een oplossing.
- Benoem het gedrag en stel duidelijk grenzen.
- Stel de klant voor een keuze indien nodig (“Of … of …”).
- Rond de discussie af door de keuze te herhalen.
- Toon bij bijzondere personen (verslaafden, zwervers, geestelijk gestoorden, etc.) de nodige tact. Word niet onbeleefd of ongeduldig.
- Mocht je problemen hebben met de buurt of overlast van groepen zoals schooljeugd, neem dan contact op met de plaatselijke politie of de directeur van de school.

5.2.1.2 Optreden

- bij dreigementen: (Bv. " Ik wacht je wel op om 18.00 uur")
  - Neem contact op met je DM.
  - Waarschuw altijd de politie.

- bij agressie:
  - Waarschuw de politie en vermeld duidelijk dat er geweld is gebruikt.
  - Geef een duidelijk signalement door. Vraag getuigen om te blijven.
  - Waarschuw je DM.
  - Draag zorg voor de veiligheid van je mensen.
  - Probeer paniek te voorkomen.
  - Bij agressie door derden ongeacht de ernst van de feiten: vul het formulier in op Watsinstore– formulieren- dynamische formulieren - feiten door derden Faits par tiers
  - Wanneer je merkt dat jij of je collega's het moeilijk hebben met het gebeurde, kan er psychologische bijstand aangevraagd worden via je DM. De Districtsmanager belt vervolgens de interne preventieadviseur. In overleg wordt beslist om POBOS in te schakelen. POBOS neemt contact op met de betrokkenen om een afspraak te maken.

Op de Watsinstore onder formulieren - Security - diversen kan een kort overzicht gevonden worden van wat te doen bij agressie. Dit is een handig hulpmiddel en daarom dient dit op de bureaudeur gehangen te worden (langs de binnenkant, dus in de achterruimte). Hierop staan ook in het kort de instructies bij brand, inbraak en overval.

5.2.2 Geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, Klokkenluidersregeling

De waarden die we bij onze mensen aanmoedigen zijn: oprechtheid, hoffelijkheid, veranderingsbereidheid en respect voor de menselijkheid, voor de persoonlijke waardigheid en voor de privacy.

We streven ook naar een positieve werkomgeving waarin de zeer uiteenlopende standpunten die inherent zijn aan ons diverse personeelsbestand naar waarde geschat worden en waarin individuele ontwikkeling en het halen van de businessdoelstellingen gestimuleerd worden.

Geen enkele vorm van pesterij ten overstaan van onze medewerkers, klanten en/of leveranciers zal worden getolereerd en de overtreder stelt zich bloot aan strenge disciplinaire maatregelen, inclusief mogelijk ontslag.

Onder geweld op het werk verstaat men elke feitelijkheid waarbij een persoon psychisch of fysiek lastiggevallen, bedreigd of aangevallen wordt bij de uitvoering van het werk.

Onder pesterijen op het werk verstaat men elk onrechtmatig en terugkerend gedrag buiten of binnen de onderneming of instelling. Het uit zich inzonderheid in gedragingen, woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren en eenzijdige geschriften en heeft tot doel of gevolg dat de persoonlijkheid, de waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een persoon bij de uitvoering van het werk aangetast wordt, dat zijn betrekking in gevaar gebracht wordt of dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving gecreëerd wordt.
Daarom wordt inzonderheid elk gedrag waarmee men iemand belet zich te uiten, waardoor hij geïsoleerd wordt of in diskrediet gebracht wordt op zijn werk of bij zijn collega's, beschouwd als een gedrag dat typerend is voor pesterijen. Daarom wordt het dan ook onaanvaardbaar geacht.

Onder ongewenst seksueel gedrag op het werk verstaat men elke vorm van verbaal, niet verbaal of lichamelijk gedrag van seksuele aard waarvan degene die zich er schuldig aan maakt, weet of zou moeten weten dat het afbreuk doet aan de waardigheid van vrouwen en mannen op het werk.

Elk gedrag van seksuele aard wordt bijgevolg als onaanvaardbaar beschouwd indien het ongewenst, misplaatst en beledigend is voor de persoon die het ondergaat, indien het expliciet of impliciet gebruikt wordt als basis voor een beslissing die de rechten van een werknemer op het vlak van beroepsopleiding, tewerkstelling, behoud van de dienstbetrekking, promotie of loon aantast, of voor enige andere beslissing met betrekking tot de tewerkstelling of indien het een klimaat van intimidatie, vijandigheid of vernedering ten aanzien van deze persoon creëert.

Er wordt een externe preventieadviseur aangesteld die deskundig is op het vlak van de psychosociale aspecten op het werk, om de bij wet voorziene opdrachten in de onderneming te vervullen met betrekking tot de preventie van geweld, pesterijen en/of ongewenst seksueel gedrag op het werk. Zo werkt hij op aanvraag mee aan het opstellen van de algemene preventiemaatregelen en moet hij de met redenen omklede klachten die hij in ontvangst neemt, onderzoeken.
Ook de syndicaal afgevaardigden of vertrouwenspersoon mogen gecontacteerd worden.

De bevoegde preventie- adviseurs van IDEWE: (015/ 28 00 50 OF psychosociale.mechelen@idewe.be staan ten dienste van de onderneming. Deze gegevens vindt je ook op de steekkaart in de zwarte veiligheidsmap

Vertrouwenspersonen IPXL:

Anne-Karine Haveman	0475/64 15 97	havemana.k@gmail.com
Vanessa Luijten	0468/30 06 66	v.luijten@be.aswatson.com
Yasmine Troudi	0475/80.41.52	yasminetroudi@hotmail.com
Mélissa Cocq	0471/22.33.26	m.cocq@be.aswatson.com

Voor meer informatie zie ook hoofdstuk 16 van het arbeidsreglement.

Wanneer een werknemer meent het slachtoffer te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag vanwege een derde (bijvoorbeeld een klant, leverancier, vertegenwoordiger, Sarawak medewerker, … met andere woorden externe personen) moet hij of zij een verklaring kunnen laten opnemen in het register. Deze verklaring omvat een beschrijving van de feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk en de data van die feiten. Het register vermeldt de identiteit van de werknemer niet, tenzij de werknemer met de vermelding ervan instemt. Het doel van dit register is de aard en de omvang van de feiten vast te stellen, zodat de werkgever eventuele preventiemaatregelen kan treffen.

Het dynamisch formulier om het register in te vullen kunnen jullie terugvinden op Watsinstore– formulieren- dynamische formulieren - feiten door derden Faits par tiers

Voor meer informatie: zie ook hoofdstuk 16 van het Arbeidsreglement.

Klokkenluidersregeling:

Indien er misstanden worden opgemerkt, kan er gebruik gemaakt worden van de klokkenluidersregeling. Dat is een Europese wetgeving die de nodige bescherming biedt aan personen die onregelmatigheden in een bedrijf of organisatie melden. Het gaat hier in principe om situaties die het niveau van één of enkele persoonlijke gevallen overstijgen. Deze zaken kunnen in eerste instantie gemeld worden via de leidinggevende. Indien dat niet mogelijk is, kan dit intern gemeld worden bij de afdeling Security (infopoint.security@be.aswatson.com). Een infofiche met meer details over de klokkenluidersregeling is te vinden op Watsinstore-Handboeken-Personeelsinfo

Let wel: klachten op vlak van het psychosociale (pesten, intimidatie, machtsmisbruik, ongewenst gedrag), kunnen naar de afdeling Safety worden gecommuniceerd (Preventieadviseurs en/of IDEWE). Voor meer informatie, verwijzen we naar de steekkaart met de contactgegevens van zowel interne als externe preventiedienst. Deze steekkaart hangt uit in de sociale ruimten, is terug te vinden op Watsinstore en zit in de veiligheidsmap.

5.3 Overval

5.3.1 Preventie

- Open en sluit steeds met twee personen. Ga dus nooit alleen binnen.
- Werknemers van Ici Paris XL dienen steeds via de voordeur binnen te komen en buiten te gaan (tenzij het alarmsysteem aan de achterdeur gevestigd is).
- Roken aan achterdeuren is verboden.
- Sluit na binnenkomst in de winkel onmiddellijk de deuren.
- Laat buiten de openingsuren niemand meer binnen. Indien mensen na sluiting of voor opening aanbellen omdat ze nog iets vergeten zijn, verzoek hen dan vriendelijk om tijdens de openingsuren terug te komen en doe de deur niet open. In geval van twijfel of onveiligheidsgevoelens, bel je de politie.
- Let goed op verdachte personen bij het openen en sluiten.
- Verdacht gedrag noteren en tijdig melden aan de politie (101).
- Zorg ervoor dat onbevoegden zo weinig mogelijk inzicht krijgen in de gang van zaken. Spreek dus nooit met familie en/of kennissen over omzet, bezetting, veiligheidsmaatregelen enz.
- Laat vrienden en familie niet toe in het bureau.
- De kassa's voor opening opmaken. Zeker geen geld tellen in het bijzijn van een klant of in de winkel. Loop ook nooit met geld door de winkel.
- 's Avonds cashboxen ledigen in het bureau, NIET in de winkel en na sluitingstijd.
- Zorg dat de cashboxen goed vastgehecht zijn in het meubel en bewaar de sleutel om de cashboxen open te maken in de kluis. Bewaar de sleutel om de cashboxen vast te hechten in de kassalade.
- Sluit na elke kassatransactie onmiddellijk de lade.
- Laat geen kassasleutels rondslingeren (niet in de lade naast de kassa, niet onbewaakt in het bureau). Deze dienen in de kluis bewaard te worden.
- Zorg er steeds voor dat de tussendeur gesloten is!
- Een open deur = een uitnodiging!
- Ga zeker niet wisselen uit de kluis als een klant je een groot biljet geeft. Wissel geen biljetten van 500 euro!
- Zorg ervoor dat al het personeel op de hoogte is van de procedures. Denk eraan deze met je team te bespreken, vooral wanneer je iemand nieuw in dienst hebt.

- Geen verweermiddelen in de winkel bewaren.
- Laat geen onbevoegden in de achterruimtes tenzij het echt niet anders kan. Indien werkmannen achteraan bezig zijn, blijf dan altijd bij hun (in de mate van het mogelijke). Zorg zeker dat alles veilig opgeborgen is en vraag zeker naar hun legitimatie. Neem indien nodig contact op met de firma of je DM. Laat iedereen die niet op het uurrooster staat, en in de achterruimtes komt, het bezoekersboek tekenen. Bewaar dit bezoekersboek in het bureau.
  Uitzondering: Brinks. Zij dienen het boek niet te tekenen bij geldophaling omwille van veiligheidsredenen.
- Bewaar de kluissleutel gedurende de openingsuren (liefst onzichtbaar) op het lichaam van de verantwoordelijke. Indien dit niet mogelijk is, bewaart de verantwoordelijke deze in zijn/haar afgesloten personeelskastje of de zwarte kast. De sleutel van deze kast wordt dan op het lichaam gedragen. Weet wel dat het openen van de kluis zal vertraagd worden in geval de sleutel niet op het lichaam wordt gedragen. Hierdoor verhoogt het risico op agressie bij overval.
- Buiten de openingsuren moet de kluissleutel verstopt worden en mag dus niet mee naar huis genomen worden.
- Doorloop minstens 1x/jaar de toolbox overval (Watsinstore- formulieren, security, diversen) met al je personeelsleden

5.3.2 Tijdens een overval

Hanteer het R.A.A.K.-principe:

- **R**ustig blijven (overvallers komen voor het geld niet voor de medewerkers).
- **A**anvaarden (accepteer de situatie, doe dus altijd wat de overvaller vraagt).
- **A**fgeven geld (geef het gevraagde altijd direct af).
- **K**ijken (noteer achteraf onmiddellijk opvallende gegevens zoals snor, tattoo, piercing, haarkleur, …).

En

- Probeer afstand te houden tegenover de overvaller(s).
- Maak geen snelle of onverwachte bewegingen. Houd er rekening mee dat de overvaller zenuwachtiger is dan jij.

NOOIT

- Tegenwerken.
- Daders achtervolgen.
- Twijfelen aan de echtheid van de overval of het wapen dat gebruikt wordt.
- Alarm maken als je in dezelfde ruimte staat als de overvaller.
- Liegen.
- Commentaar geven aan de media.

5.3.3 Na de overval

- Sluit onmiddellijk de deuren.
- Waarschuw de politie (via het noodnummer 101) of druk de hold-up knop in. Vermeld eventuele signalementen zoals kleur van de vluchtauto, het merk, de nummerplaat en vluchtrichtingen.
- Bel onmiddellijk je DM. Indien de DM niet bereikbaar is, bel dan naar de buddy DM. De DM verwittigt de Security Adviseur of de Security Manager.
- Zorg ervoor dat de telefoon in de winkel niet bezet is.
- Raak niets aan wat de daders eventueel in handen hebben gehad met oog op het politieonderzoek.

- Vraag getuigen om te blijven en noteer individueel het signalement (stuit dit op groot bezwaar, noteer dan naam, adres en telefoonnummer).
- Bepaal wat er wordt gemist. Maak in eerste instantie een inschatting van de schade, later kan de exacte schade worden bepaald. Deze schatting kan ook worden gegeven aan de politie (zeg wel dat het een schatting is).
- Doe altijd aangifte bij de politie en vraag nummer en kopie van het proces- verbaal. Elk proces verbaal dat je ontvangt dien je te versturen naar de centrale afdeling Security
- Probeer paniek te voorkomen.
- Verwittig eventueel ook familieleden van het personeel om hen gerust te stellen.
- Hiervoor is het handig een documentje met betreffende gegevens van de personeelsleden (wie te verwittigen? + telefoonnummer) aan te leggen
- Wanneer je merkt dat jij of je collega's het moeilijk hebben met het gebeurde, kan er psychologische bijstand aangevraagd worden via je DM. De District Manager belt vervolgens de interne preventieadviseur. In overleg wordt beslist om POBOS in te schakelen. POBOS neemt contact op met de betrokkenen om een afspraak te maken met de betrokkenen.

5.3.4 Knop Hold-up

Druk deze knop HERHAALDELIJK in NA de overval. Als deze knop ingedrukt wordt, dan wordt de meldkamer op de hoogte gebracht via een stil alarm. De meldkamer belt vervolgens naar de winkel (wettelijk verplicht). Indien geen antwoord, worden de politie en de Security Adviseur verwittigd.
Leg deze knop op een toegankelijke plaats aan de kassa (en eventueel 1 aan de kluis) zodat snel kan gereageerd worden indien nodig. Leg ook aan alle medewerkers de functie van deze knop uit zodat valse alarmen (en boetes) worden vermeden.
Het is aangewezen om bij gedwongen binnenkomst te doen wat gevraagd wordt door de overvallers en het gevraagde mee te geven. Pas daarna mag er alarm geslagen worden via de hold-up knoppen of door naar het nummer 101 te bellen.

5.4 Diefstal

5.4.1 De klant

5.4.1.1 Preventie

- Zorg ervoor dat het personeel goed gespreid is op de winkelvloer en benut zoveel mogelijk verschillende kassapunten. Het werk in de winkel dient op een zodanige manier ingericht te worden dat er altijd meer mensen of minstens evenveel werkzaam zijn in de winkel dan achteraan in het bureau.
- Groet altijd de klant. Dieven die aangesproken worden, camera's zien hangen, poortjes aan de ingang zien e.d. beseffen dat het risico van betrapping hoger is en zullen in veel gevallen de zaak weer verlaten.
- Klanten met grote tassen zijn altijd een aandachtspunt, zeker als de tas openstaat. Een goede aanspreekzin is dan "ik zie dat uw tas openstaat. Ik raad u aan om die dicht te doen want de laatste tijd zijn er in de straat (of het winkelcentrum) zakkenrollers gesignaleerd." Op die manier breng je een commerciële boodschap én werk je preventief.
- Wanneer het camerasysteem niet werkt, meld je dit onmiddellijk via Topdesk

- Als iemand effectief ziet dat een dief iets wegsteekt, volg dan volgende stappen tijdens het aanspreken van de dief:
    - Stap 1:
      "Ik zie dat u uw keuze heeft gemaakt in product… (benoemen), ik zal het product voor u aan de kassa zetten." Als men immers wacht om de klant aan te spreken tot hij aan de poortjes is, verhoogt de kans op agressie. Bovendien wordt het artikel op die manier ook onmiddellijk gerecupereerd. Weet dat een klant wettelijk gezien pas een dief is als hij/zij de poortjes voorbij is. Wees daarom commercieel.
    - Stap 2 (enkel van toepassing indien stap 1 niet werkt):
      "ICI PARIS XL vraagt om de goederen zichtbaar te houden tot ze afgerekend zijn."
    - Stap 3 (enkel van toepassing indien stap 2 niet werkt):
      "OF u geeft het product terug, OF ik bel de politie."
- Je kunt nooit 100% diefstal voorkomen. Probeer in ieder geval de schade te beperken door o.a. de artikelen te beveiligen (werkwijze: zie Watsinstore, formulieren, Security NL, diversen).
- Het openen en sluiten van de winkel gebeurt steeds met minimaal 2 personen.
- Sluit steeds de deur naar het bureau. Zo vermijd je dat onbevoegden naar achter kunnen.
- Laat geen onbevoegden in de achterruimtes tenzij dit echt niet anders kan. Indien werkmannen achteraan bezig zijn, blijf dan altijd bij hun indien mogelijk. Zorg zeker dat alles veilig opgeborgen is en vraag zeker naar hun legitimatie. Neem indien nodig contact op met de firma of je DM. Laat iedereen die niet op het uurrooster staat, en in de achterruimtes komt, het bezoekersboek tekenen. Uitzondering: Brinks. Zij dienen het boek niet te tekenen bij geldophaling omwille van veiligheidsredenen.
- Laat geld en kluissleutels NOOIT onbeheerd achter. Dit is een ernstige fout!
- Laat de kluis nooit openstaan (ook niet voor 5 minuten).

  Doorloop minstens 1x/jaar de toolbox diefstal (Watsinstore- formulieren, security, diversen) met al je personeelsleden

5.4.1.2 Aanhouding aan de poortjes

- De medewerker belt de politie (101) onder vermelding van:
    - Naam bedrijf en adres.
    - Dat het om winkeldiefstal gaat.
    - Dat je de verdachte ter beschikking hebt en de politie verzoekt om de verdachte op te halen.
- Zorg, indien mogelijk, dat er 1 persoon naast de verdachte loopt en 1 erachter (let erop dat men onderweg niets weggooit of dumpt). Laat de verdachte plaatsnemen achter de magazijndeur. De deur BLIJFT OPEN. Wacht op de politie in de deuropening.
- Blijf er met twee personen bij (veiligheid en getuige).
- Nooit fouilleren. Dit is een taak die voorbehouden is voor de politie.
- Doe altijd aangifte bij de politie en vraag nummer en kopie van het proces- verbaal (+ zie administratieve procedures: schadegevallen, diefstal met aangifte). Elk proces verbaal dat je ontvangt dien je te versturen naar de centrale afdeling Security
- Als er diefstal op grote schaal heeft plaatsgevonden, doe dan altijd aangifte bij de politie (klacht tegen onbekenden). Indien er camerabeelden zijn, zet deze dan op een stick / SD-kaart voor de politie en Security Adviseur (zie administratieve procedures: schadegevallen, diefstal met aangifte).
- Nooit de kluis openen in het bijzijn van een verdachte.
- Sluit nooit de deuren en loop nooit achter een dief aan.

LET OP: handel steeds zonder dat de eigen veiligheid in het gedrang komt

Bij vergissing:
Indien om de één of de andere reden geen preventieve actie (zoals beschreven in punt 5.4.1.1.) kon worden ondernomen en de klant toch wordt aangehouden aan de poortjes en het blijkt om een vergissing te gaan, onderneem dan volgende acties:

- Indien blijkt dat je inderdaad een vergissing hebt begaan, geef je dit volmondig toe en bied je je excuses aan.
- Vertel waarom je bent overgegaan tot het aanhouden. Vraag begrip voor je optreden.
- Indien de klant een schriftelijke klacht wil indienen moet hij daartoe alle gelegenheid krijgen. Deze klacht moet worden gericht naar de centrale t.a.v. de District Manager.

Smile incidentenregistratie:

- Watsinstore - Formulieren - Security – Divers- Introductie Smile
- Vragen? Topdesk – Security – Smile

5.4.1.3 Namaakgoederen

Wat te doen indien een klant met een namaakartikel in de winkel komt?

- ⇨ Neem contact op met je DM en de Security Advisor
- ⇨ Ruil het artikel NIET om.

5.4.2 Leverancier/ Vertegenwoordiger/ Assistentie

5.4.2.1 Preventie

Om inventarisverschillen/diefstal te voorkomen dien je alle leveringen en retourzendingen te controleren.
► Laat nooit leveranciers / vertegenwoordigers alleen in het magazijn / bureau!!!

5.4.2.2 Optreden bij diefstal

Bij betrapping op heterdaad van een leverancier, vertegenwoordiger of assistentie dien je onmiddellijk de politie te bellen en je DM te contacteren.

5.4.3 Personeel

Goederen mogen nooit onbetaald worden meegenomen, tenzij het gaat om goederen die terecht werden verkregen naar aanleiding van het volgen van een opleiding of na een wedstrijd of tenzij het gaat om de tester van de maand.
Uitgebreide info en procedures hieromtrent; zie hoofdstuk “geschenken, testers”.

5.4.3.1 Persoonlijke aankopen

Algemene beschrijving
Zie hoofdstuk 3.3.7.2 (A Personeel)

Werkwijze
Zie procedures Kassa en Geld.

Aandachtspunten
- Het is ten strengste verboden om goederen gekocht via personeelskorting door te verkopen! Deze personeelskorting is immers bedoeld voor persoonlijk gebruik. De verantwoordelijke kan regelmatig de personeelsaankopen controleren om onregelmatigheden op te speuren
- Er kan geen factuur aangevraagd worden voor artikelen aangekocht met personeelskorting
- Het is eveneens ten strengste verboden om producten mee te nemen uit de winkel om pas achteraf af te rekenen. Elk artikel dat de winkel verlaat, moet dus afgerekend zijn.

5.4.3.2 Producten eigen medewerkers tekenen

Algemene beschrijving
Bij het binnenkomen van het filiaal (dus voor de aanvang van de werkzaamheden) dient elke bezoeker en medewerker meegebrachte producten die ook in de winkel worden verkocht te laten voorzien van een handtekening van de leidinggevende van het filiaal. Dit om misverstanden te voorkomen ten aanzien van de herkomst van deze artikelen.

Werkwijze
- Medewerker gaat bij binnenkomst van de winkel uit eigen beweging naar de leidinggevende om zijn/haar eigen artikelen door de leidinggevende te laten tekenen. Dit geldt dus voor alle medewerkers.
- De leidinggevende laat zijn/haar artikelen bij binnenkomst door een collega tekenen.
- Er worden zwarte stickers (bolvorm) voorzien en gouden stiften om af te tekenen. Deze kunnen via de fourniturenlijst worden besteld en dienen altijd achter slot en grendel (kluis of zwarte kast) te worden bewaard.

5.4.3.3 Uitgangscontrole

Algemene beschrijving
Het is verplicht om dagelijks uitgangscontrole uit te voeren en elke keer als iemand het filiaal verlaat. Dit betekent dat men ook een tassencontrole uitvoert als medewerkers pauzeren en het filiaal verlaten. Het dagelijks controleren van medewerkers zorgt ervoor dat misverstanden worden vermeden.

Werkwijze
Voor elke uitgangscontrole is het akkoord van de werknemer vereist. Werknemers worden verzocht om spontaan deel te nemen aan de uitgangscontrole. Het fouilleren van de werknemer is niet toegestaan. Indien noodzakelijk zal de verantwoordelijke de politie bellen om de fouillering uit te voeren. Deze controle dient echter wel grondig, doch discreet te gebeuren. Dit betekent dat men wel mag vragen aan de medewerker om de tas te ledigen.

Deze controle geldt voor iedereen, ook voor de verantwoordelijke van de dag. Ook extern personeel dient gecontroleerd te worden. Dit betekent dat medewerkers van Sarawak, poetsvrouwen, vertegenwoordigers, medewerkers van consult-in, medewerkers van de centrale… eveneens gecontroleerd dienen te worden. Voor deze groepen gelden ook de procedures m.b.t. het aftekenen van goederen. Voor de vertegenwoordigers geldt de aftekenprocedure niet; we gebruiken immers het daarvoor bestemde formulier (Watsinstore-Formulieren –Algemeen – Formulier vertegenwoordigers).

Optreden
Bij vaststelling van diefstal wat aanleiding kan zijn voor dadelijk ontslag, dient de verantwoordelijke onmiddellijk contact op te nemen met de DM. De verantwoordelijke moet zoveel mogelijk gegevens, feiten, data en omstandigheden van het voorval noteren. Aan de hand van deze feiten wordt dan het vervolgtraject bepaald. Laat de persoon de winkel niet verlaten alvorens je je DM hebt kunnen bereiken, of een collega-DM, indien je DM in gesprek is. De Security Adviseur kan ook gecontacteerd worden. Reageer bovendien onmiddellijk en wacht niet tot de dag erna om melding te maken.
Klanten nemen niets mee wat niet werd geregistreerd / afgerekend aan de kassa. Elk artikel dat de winkel verlaat, moet betaald zijn!

5.4.3.4 Personeelskastjes

Beschrijving
In elke winkel zijn er personeelskastjes voor het personeel, vertegenwoordigers en voor eventuele assistenten. Deze zijn verplicht te gebruiken!

Werkwijze
<u>Gebruik algemeen:</u>

- Nummer elk personeelskastje.
- Bevestig deze nummers aan elk van de 2 sleutels, 1 sleutel blijft op het kastje zitten, de andere wordt bewaard in de kluis.
- Hang aan elke sleutel een sleutelhanger.
- Hang aan elke sleutel een sleutel of een badge van de tussendeur en van de make-up lades. Laat badges van de tussendeur en make-up lades niet rondslingeren en draag deze steeds op het lichaam.

<u>Gebruik door personeel:</u>

- ’s Morgens plaatst men zijn spullen (handtas, portefeuille, gsm, etc.) in het kastje en doet men dit op slot. Dit is VERPLICHT (Uitgezonderd verantwoordelijke van de dag voor wat de GSM betreft).
- Preventief kan je ook beter je gsm uitzetten die je in je kastje bewaart.
- Er mogen geen onbetaalde goederen (= waarde) in de kastjes staan. Goederen die bv. via wedstrijden worden bekomen, worden door de verantwoordelijke in de testerruimte bewaard die afgesloten wordt (en dus niet per persoon in het personeelskastje). Deze goederen zitten in een gesloten tas, tot ze overhandigd kunnen worden. Deze worden door de verantwoordelijke persoonlijk overhandigd.
- De verantwoordelijke heeft overdag het recht om samen met de betreffende persoon het kastje na te kijken.
- Tijdens de dag houdt men de sleutel op zak en doet men het kastje op slot. De sleutel mag niet rondslingeren!
- ’s Avonds neemt men zijn spullen en laat men de sleutel op het kastje zitten of maakt men gebruik van het sleutelkastje.
- Ook vertegenwoordigers en assistenties dienen te allen tijde hun handtassen in de personeelskastjes te bewaren. Ook indien het om een kort bezoek gaat.

Aandachtspunten
►De sleutel blijft op het kastje zitten bij niet-gebruik of hangt in het sleutelkastje en het blijft leeg openstaan! Bij gebruik dient het kastje GESLOTEN te zijn! De kastjes mogen niet persoonlijk worden gemaakt. Dit geldt ook voor de verantwoordelijke.

5.4.3.5 Kast-, tas- en zakcontrole

De werkgever kan op ieder ogenblik in de achter ruimte van de winkel de inhoud van de personeelskastjes van werknemers laten onderzoeken. Dergelijk onderzoek kan worden uitgevoerd, hetzij door een externe, gespecialiseerde firma, hetzij door bevoegde personen aangeduid door de werkgever.

Deze controles worden uitgevoerd met instemming van en in aanwezigheid van de werknemer. De werknemer kan beroep doen op een syndicale afgevaardigde naar keuze.

De werknemer is er bovendien toe gehouden de inhoud van zijn kledingzakken te tonen op vraag van de persoon belast met de controles.

Controle vertegenwoordigers: Het aantal producten die de vertegenwoordigers in hun tas bij zich hebben en die ook bij Ici Paris XL worden verkocht, dienen bij het binnenkomen geteld te worden en op een formulier te worden ingevuld (zie Watsinstore- formulieren, algemeen, formulier vertegenwoordigers). Bij het buitengaan worden de producten opnieuw geteld.

5.5 Bommelding

5.5.1 Preventie

Wees steeds alert inzake abnormaal gedrag van personen (vb. nemen van foto's, verzamelen van inlichtingen, mensen die een voorwerp in de vuilnisbak leggen i.p.v. werpen) of voor gevonden voorwerpen op moeilijk bereikbare of ongebruikelijke plaatsen, meld dit onmiddellijk aan de verantwoordelijke.

5.5.2 Optreden

Aanwijzingen voor degene bij wie de bommelding binnenkomt:

- Blijf rustig en let op de identificatie van de berichtgever: man, vrouw, taal en accent, achtergrondgeluiden, de naam van degene of de naam van de organisatie die hij zegt te vertegenwoordigen.
- Evacueer onmiddellijk, vraag het personeel en de klanten om de winkel onmiddellijk te verlaten. Licht het personeel en de klanten voldoende in over het probleem. Doe dit op een rustige toon. Vermijd chaos en paniekreacties.
- Geef aan welke nood - of uitgang men dient te gebruiken.
  Neem contact op met de politie **Nr** 101 en vertel welke maatregelen ondertussen zijn genomen.
- Begeef je naar de verzamelplaats van het personeel, zorg voor een evacuatieplaats die op minimum 100m van de winkel is gelegen.
- Breng **bewakingsagenten en winkels** in de buurt op de hoogte van de bommelding.
- Breng je district manager op de hoogte.

5.6 Brand en nood

5.6.1 Preventie

- Houdt de nooduitgangen, doorgangen, vluchtwegen & evacuatiewegen vrij over een minimale breedte van 80 cm, en dit zowel in de winkel als in het magazijn (denk aan kinderwagens en rolstoelpatiënten).
- Blokkeer nooit brandblusmiddelen & brandmeldknoppen – zie dat deze altijd zichtbaar & makkelijk bereikbaar zijn.
- Zorg dat iedereen weet waar de brandblussers staan en waar het afspreekpunt is.
- Handleiding brandmeldcentrale: Watsinstore – Formulieren – Veiligheid en welzijn
- Verder: zie Roken punt 5.6.4.
- Op de Watsinstore onder formulieren - Security - diversen kan een kort overzicht gevonden worden van wat te doen bij brand. Dit is een handig hulpmiddel en daarom dient dit op de bureaudeur gehangen te worden (langs de binnenkant, dus in de achterruimte). Hierop staan ook in het kort de instructies bij agressie, inbraak en overval

5.6.2 Optreden bij brand + rook- of gasontwikkeling

5.6.2.1 Melding

- Blijf kalm en rustig en waarschuw je aanwezige collega's
- Geef opdracht tot ontruiming en evacuatie van het pand
    - door te drukken op de dichtstbijzijnde waarschuwings- of alarmknop
    - door collega's duidelijk aan te spreken
    - de verantwoordelijke zorgt voor een ordelijke en volledige ontruiming (winkel & klanten)
- Bel de brandweer(de hoogste in rang): **112**
    - Zeg WIE je bent, WAAR je bent, WAT er gebeurt:
    - Mijn naam is…
    - Het brand op de (adres)
    - De brand bevindt zich in de winkel / in het magazijn / op het gelijkvloers / op de …e verdieping
    - Omschrijf de aard en omvang van de brand
    - Meld het aantal slachtoffers of gewonden
    - HERHAAL dit
- Waarschuw de hiërarchische lijn (de verantwoordelijke)

5.6.2.2 Bestrijding

- Bij een kleine brand (indien mogelijk én indien je daardoor je eigen veiligheid NIET in gevaar brengt) de vuurhaard bestrijden met de beschikbare snelblussers en/of haspels.
- Onderneem MAXIMAAL 1 BLUSPOGING.
- Na de bluspoging – zelfs indien deze niet succesvol was – breng jezelf in veiligheid.

5.6.2.3 Evacuatie

- Indien mogelijk (enkel indien je hierdoor je eigen veiligheid niet in gevaar brengt):
    - sluit ramen en deuren achter je
    - controleer of iedereen de ruimte heeft ontvlucht.
- Begeef je naar de **VERZAMELPLAATS BUITEN** en op voldoende afstand van het pand zodat je de hulpdiensten niet hindert (± 20 m) – zorg dat elke aanwezige werkne(e)m(st)er dit kent (ook tijdelijke werkneemsters).
- Breng je District Manager en IDPBW altijd op de hoogte
- Wacht op de verzamelplaats tot de hulpdiensten gearriveerd zijn.
- Breng de bevoegde brandweer zo volledig mogelijk op de hoogte van de situatie.
- Maak eventueel melding van mogelijke gewonden of vermisten.
- Blijf aanwezig totdat de bevoegde brandweer toelating geeft om te vertrekken.

5.6.3 Optreden bij nood

- Laat alle letsels, ook al lijken ze onbeduidend, onmiddellijk verzorgen en vul voor elke verzorging het EHBO dagboek in (zie Watsinstore- formulieren – Dynamische formulieren- Register voor EHBO).
- Roep bij ernstige verwondingen zo vlug mogelijk gespecialiseerde hulp in: Bel 112 (Medische spoeddienst)
- Meld uw naam, plaats van het ongeval & aard van het letsel
- Verplaats het slachtoffer niet, tenzij er gevaar dreigt (brand, ontploffing, instorting, vergiftiging, herhaling van het ongeval, …)
- Neem maatregelen om een tweede ongeval te voorkomen
- Hou toegangswegen vrij voor de hulpdiensten
- Blijf kalm & stel de gekwetste gerust.

5.6.4 Roken

5.6.4.1 Door het personeel

Er geldt een totaal rookverbod binnen de gebouwen van IPXL. Met betrekking tot het overvalrisico en brandgevaar mag er niet gerookt worden aan de achterdeur en/of in de tuin, maar wel in de straat waarin de winkel is gelegen (dus ook niet vlak voor de deur om commerciële redenen.)

5.6.4.2 Door klanten

Vraag de klant vriendelijk om zijn sigaret te doven of buiten op te roken. Leg hem uit dat wij ontvlambare goederen verkopen en dat het wettelijk verboden is om in de buurt van ontvlambare producten te roken.

5.6.5 Brandblussers

De brandblussers moeten jaarlijks worden gecontroleerd.
Op de brandblusser zelf hangt een sticker met daarop de datum van de laatste controle en de datum van de volgende controle.
Noteer dit eventueel in je agenda. Zo kan je, als er op het einde van die maand nog niemand is langsgekomen, contact opnemen met Beheer en Onderhoud en je DM.
Zorg ervoor dat de brandblusapparaten steeds toegankelijk zijn.

5.7 Elektriciteitspanne

Sluit de winkel af en vraag aan de klanten om even geduld te hebben en leg uit dat de kassa's niet functioneren. Blijf aandachtig!!! Dit is het ideale moment voor diefstal (de poortjes functioneren immers ook niet).
Neem contact op met Beheer en Onderhoud en je DM.
Indien de elektriciteitspanne op voorhand wordt doorgegeven (vb. bij werken in de straat wordt de elektriciteit gedurende 1 uur afgesloten), neem dan contact op met je DM om hieromtrent afspraken te maken.

5.8 Afspraken met buurtagent/politie/security

Hang het nummer van de (buurt)politie in de buurt van de telefoon. Spreek eventueel af met de buurtagent en/of politie om te weten hoe zij juist te werk gaan (i.v.m. diefstallen,...).

Je kan ook altijd de namen en nummers van de verantwoordelijke doorgeven aan de politie. In geval van problemen kunnen zij ook altijd contact met jullie opnemen.

5.9 Bezoek externen

Algemene beschrijving
Af en toe kan je het bezoek verwachten van volgende instanties:

- Sociale inspectie
- Technische inspectie
- Douane
- Federale Overheidsdienst Financiën
- Werkmannen
- Firma's
- Assistenties
- Syndicale delegatie
- Security & Preventie
- Medewerkers centrale
- …

Werkwijze

- *Vriendelijk zijn*: Behandel de persoon als een klant; dus correct en vriendelijk.
- *Legitimatie vragen*: Vraag dat de betrokkene zich legitimeert: enkel als hij/zij over een legitimatiebewijs beschikt, kan dit worden gecontroleerd (niet alles). Noteer de naam en vraag het telefoonnummer van zijn/haar dienst.
- *Geen legitimatie of twijfels over identiteit*: Geef in geen geval toegang tot de sociale ruimtes en contacteer onmiddellijk de security advisor en je DM.
- *DM verwittigen*: Bel dadelijk je DM in geval van inspectie, douane, enz.
- *Bureau*: Laat de persoon plaatsnemen aan de tafel, NIET aan het bureau, tenzij het echt niet anders kan.
- *Alleen het gevraagde*: Beantwoord alleen gestelde vragen en toon alleen de gevraagde documenten.
- *Nooit alleen laten*
- *Controleer documenten alvorens te tekenen. Bij twijfel, teken voor ontvangst.*
- *Bezoekersboek laten tekenen*
- *Pers sta je niet te woord.* Je noteert alleen de contactgegevens, naam en telefoonnummer en je zegt dat je contact zal opnemen met de PR-verantwoordelijke. Vervolgens neem je contact op met de District Manager die op zijn / haar beurt de PR verantwoordelijke zal informeren en de gegevens zal doorspelen.

5.9.1 Bezoekersboek registratie

Algemene beschrijving

Elke persoon die niet in het filiaal werkzaam is (en niet op het uurrooster staat) en toch de achterruimte(s) van het filiaal bezoekt, dient zich te legitimeren en dient ingeschreven te worden in het bezoekersboek uitgezonderd Brinks. Dit geldt ook voor leveranciers van goederen, assistenties, medewerkers centrale, etc. Bezoekers van een filiaal met een vergaderlokaal dienen zich ook bij de gerante te melden en zich in te schrijven. Ook als er sprake is van twee gescheiden ingangen.

Werkwijze

Volg onderstaande werkwijze voor het correct registreren van bezoekers in het bezoekersboek:

- Laat elke bezoeker van de winkel, die niet in het filiaal werkzaam is en in het magazijn of kassakantoor komt, zich legitimeren.
- Laat ook medewerkers van het betreffende filiaal die vrij zijn en die de achterruimtes willen bezoeken zich inschrijven in het bezoekersboek.
- Elke bezoeker dient het bezoekersboek in te vullen, ook vertegenwoordigers. Geldtransportmedewerkers dienen het bezoekersboek niet in te vullen, maar dienen zich wel te legitimeren.

Aandachtspunten

- Het bezoekersboek dient altijd aanwezig te zijn. Filialen met een apart kassakantoor hebben 2 bezoekersboeken, namelijk 1 in het magazijn en 1 in het bureau.
- Als het bezoekersboek vol is, dient dit een jaar bewaard te worden (te tellen vanaf de laatste datum in het boek geschreven). Daarna zelf vernietigen en weggooien.
- Een nieuw bezoekersboek kan worden besteld via de fourniturenlijst

► Heb je problemen aarzel dan niet contact met je DM op te nemen!

5.9.2 Wet op de privacy - GDPR (General Data Protection Regulation)

Onze belofte is:

Persoonsgegevens zijn veilig. Het gebruik ervan geschiedt op een verantwoorde wijze en is in lijn met de geldende wet- en regelgeving. Persoonsgegevens zijn o.a. naam, adres en contactdetails, geboorteplaats en datum, nationaliteit, bankgegevens, rijksregisternummer, burgerlijke stand, lonen, bonussen, premies, opleidings- en ervaringshistoriek, gegevens van referentiechecks, evaluatieformulieren, gegevens met betrekking tot afwezigheden, anciënniteitsgegevens, paswoorden en paswoorden voor computers of kassa's.

Om deze belofte waar te maken heeft A.S. Watson een organisatiebreed beleid uitgeschreven, bestaande uit 3 centrale vragen:

1. Hoe we het gebruiken
2. Hoe we het bewaren
3. Wanneer we het vernietigen

Hiertoe zijn richtlijnen opgesteld om zowel medewerker- als klantgegevens te beschermen. Zie ook Watsinstore/formulieren/Algemeen/Toelichting top 10 Tips Privacy

Wat betekent dit voor jou?

Vanuit je werk bij A.S. Watson kom je met veel gegevens in aanraking, die in veel gevallen vertrouwelijk of gevoelig zijn. Zorg dat je je hier altijd goed bewust van bent. We verwachten van jou dat je zorgvuldig omgaat met deze gegevens en dat je volgende richtlijnen opvolgt.

Belangrijk om weten, is dat vertrouwelijke persoons – en klantgegevens steeds achter slot en grendel bewaard moeten worden en niet openbaar op bijvoorbeeld het bureau mogen liggen, op het prikbord mogen hangen, …

Het is de bedoeling dat alle documenten die vertrouwelijke info bevatten (naam, adres, e mail, telefoonnummer, enz…) opgeborgen zitten achter slot en grendel. Denk hierbij aan CV 's, bakje met klantenfiches, post its waarop vertrouwelijke info staat, klantenbestellingen, enz. Het is de bedoeling de GDPR wetgeving ten allen tijde te respecteren. Praat hier zeker ook over met al je collega's. Het is immers zeer belangrijk dat éénieder weet wat de mogelijkse consequenties zijn voor ons bedrijf bij niet-naleving van deze wetgeving.

1 Opslaan van persoonsgegevens op papier

Persoonsgegevens op papier moeten buiten kantooruren in een afgesloten ruimte/kast worden bewaard. Ook als men even afwezig is dienen persoonsgegevens op papier niet voor iedereen zichtbaar op het bureau te liggen maar dienen zij in een ladenblok of kast te worden opgeborgen. Ook Klantgegevens laat je niet onbeheerd rondslingeren en zijn enkel bestemd voor eigen intern gebruik.

2 Digitale persoonsgegevens

Persoonsgegevens mogen alleen digitaal worden opgeslagen indien strikt noodzakelijk, bij hoge uitzondering en als er geen andere mogelijkheden zijn.

Persoonsgegevens mogen echter alleen opgeslagen worden in mappen waar beperkte toegangsrechten voor gelden. Persoonsgegevens mogen NIET worden opgeslagen op hard drives van desktops en laptops, niet op mobiele apparatuur, alsmede niet op externe gegevensdragers. Onder externe gegevensdragers wordt o.a. (maar niet gelimiteerd tot) het volgende begrepen: USB sticks, geheugenkaartjes, CD's, DVD's, portable harddisks, etc.

3 Versturen digitale persoonsgegevens

Het versturen van digitale persoonsgegevens is niet toegestaan.

4 Verwijderen van Persoonsgegevens

Verwijderen van persoonsgegevens heeft zowel betrekking op persoonsgegevens op papier (b.v. klantgegevens op verzamelde coupons, actiekaartjes, registratieformulieren) als digitale persoonsgegevens. Het uitgangspunt is dat persoonsgegevens zo snel mogelijk vernietigd worden en alleen bewaard worden zolang dit voor de business noodzakelijk is.
Persoonsgegevens dienen als volgt verwijderd te worden:

- Persoonsdata op papier vernietigen door verscheuren waardoor het onleesbaar wordt. (eventueel via het hoofdkantoor)
- Moeten een tijd lang kassatickets bijgehouden worden in bv. een urne, n.a.l.v. een actie / loting dienen deze na de actie door jullie vernietigd te worden (tenzij anders vermeld door de centrale).
- Het is tevens verboden klantengegevens te delen met externen die niet in dienst zijn bij IPXL in welke vorm dan ook (kassaticketjes, boekjes VIP klanten, VIP adressen, enz.). Dit geldt dus ook voor assistenties en vertegenwoordigers.
- Cv ’s van niet weerhouden kandidaten mag je niet langer bijhouden dan het jaar waarin je ze hebt ontvangen + 1 jaar. Papieren CV ’s te versnipperen; elektronische te verwijderen.

5 Afmelden PC backoffice

Om veiligheidsredenen dient de PC (backoffice) te worden afgemeld indien het bureau onbewaakt wordt achtergelaten

5.10 Security eindejaar

Op de centrale (afdeling Security) wordt beslist welke winkels tijdens het eindejaar bewakingsagenten in de winkel krijgen. Indien hierover vragen zijn, neem dan contact op met je DM.

Bewakingsagenten
De taak van de bewakingsagent is preventief. Samenwerking is belangrijk. Als je een klant ziet binnenkomen die je niet meteen kan begroeten, vraag dan aan de bewaker om dat te doen. De bewaker loopt rond en begroet klanten. Het is niet de bedoeling dat hij statisch aan de deur staat met gekruiste armen en gespreide benen, dat is niet erg klantvriendelijk. Bij problemen/vragen over planningen/gedrag bewakingsagenten, gelieve contact op te nemen met de afdeling Security. De agent dient zijn badge zichtbaar te dragen.

5.11 Openen / afsluiten winkel

5.11.1 Opening

De opening of sluiting mag alleen gebeuren door de verantwoordelijke samen met een collega.

- Observeer voor het openen van de winkel of u geen verdachte wagen of persoon opmerkt in de buurt.
- Sluit na het binnengaan onmiddellijk de deur en geef dan je alarmcode in.
- Houd deze code strikt persoonlijk en geheim.
- Laat niemand de winkel in voor opening uitgezonderd eigen winkelpersoneel (d.w.z. geen levering voor opening, geen familieleden, Brinks, ...) en sluit de deuren.
- Tel de kassa's steeds voor opening (+zie procedures kassa en geld: kassa-opmaak).
- Tel het geld uit de cashbox en kassa's nooit in de winkel, maar altijd in het kantoor.
- Open (en sluit ook) altijd af met minimum 2 medewerkers (waarvan 1 verantwoordelijke). Het voltallige team hoeft echter niet aanwezig te zijn (2 personen is voldoende).
- Insteken kassa's 's ochtends: zie ook hoofdstuk 5.14.4

5.11.2 Sluiting

- Doe steeds een veiligheidsronde voor sluiting. Controleer of er niemand achterblijft in de winkel of het toilet.
- Sluit nooit alleen af.
- Sluit (en open ook) altijd af met minimum 2 medewerkers (waarvan 1 verantwoordelijke). Het voltallige team hoeft echter niet aanwezig te zijn (2 personen is voldoende).
- Controleer ook of alle ramen en deuren gesloten zijn.
- Laat na sluiting niemand meer binnen, ook geen familieleden.
- Sluit de winkel eerst af vooraleer de cashboxen en de kassa's weg te halen.
- Haal het kleingeld uit de kassalades en plaats de lades MET geld (ook dat van de cashboxen) in de kluis. Indien de kluis groot genoeg is, plaats je de volledige lade met kleingeld in de kluis. Indien niet, dan haal je al het geld (per kassa) uit de lade, steek je het in een enveloppe en leg je het in de kluis.
- Uithalen kassa's 's avonds: zie ook hoofdstuk 5.14.4

5.11.3 Alarmcode

Algemeen

Veiligheid van personeel en goederen is een belangrijke aangelegenheid. Om dit te bevorderen zijn alle filialen voorzien van een alarmsysteem. Via het uitgeven van codes aan geautoriseerden, kan men contact krijgen met de meldcentrale van Securitas (Alert Services) die het alarmsysteem beheert. Er wordt slechts een beperkt aantal personen geautoriseerd om het filiaal te openen of te sluiten (drie verantwoordelijken: gerante, co-gerante en eerste verkoopster) waardoor het veiligheidsgevoel van personen, geld en goederen in de filialen toeneemt.

Werkwijze

- De alarmcode is strikt persoonlijk.
- Geef nooit je code door aan anderen.
- Indien een verantwoordelijke niet meer in je winkel is annuleer je de code via je DM en stuur je het pasje op naar de afdeling security zodat zij het kunnen vernietigen.

- Bij langdurige afwezigheid/zwangerschapsverlof/transferts of verantwoordelijken die het bedrijf verlaten, dient steeds een aanvraag gedaan te worden bij de DM om de code te annuleren bij Securitas.
- Let er op dat niemand je code kan zien als je sluit of opent.
- In geval van het aanvragen van nieuwe alarmcodes om te openen en te sluiten, is het dus de bedoeling dat alles via de DM verloopt. De DM stuurt een mail naar de meldkamer en naar Solid Systems met de nodige informatie. Indien de DM in verlof is, dan kunnen jullie de collega-DM contacteren. Daarna dienen de verantwoordelijken die hun code wensen te wijzigen of aan te passen zelf te bellen naar Solid Systems(+32 (0) 13 470 020). Graag steeds ten laatste 1 werkdag voor ingebruikname van de code bellen naar Solid Systems. Uiteraard zullen zij geen codes aanpassen in het systeem, zonder dat ze een officiële mail van de DM ontvangen hebben. Dit om veiligheidsredenen.
- De assistant Security behandelt de ID-codekaarten. Van zodra ze deze ontvangt, worden deze de dag zelf opgestuurd naar de winkel via de interne post. Deze kaarten dienen om jullie te identificeren als jullie opgebeld worden door de meldkamer in geval van alarm (en hebben dus niets met de alarmcode te maken).
- Indien er afwijkingen zijn op de openingsuren (zoals bv. inventaris, braderij, laatavond openingen, een uitzonderlijke zondagsopening…), is het de bedoeling dat jullie zelf de meldkamer (telefoonnummer staat op jullie ID-code kaart: 02/7523700) verwittigen. Dit moet tenminste 1 werkdag voor het evenement gebeuren.
- Indien er gedurende de openingsuren technische problemen zijn met het alarm (bv. problemen met het afsluiten of openen van de winkel, het alarm dat afgaat bij sluiten of openen, detector die stuk is...), is het aangewezen om dit meteen te melden via Topdesk.
- Buiten de openingsuren of in geval de dienst Beheer en Onderhoud niet onmiddellijk bereikbaar is mogen jullie in geval van dringende problemen met het alarm bellen naar volgend service nummer van Solid Systems: **+32 (0) 13 470 020.** Het is aangewezen dit nummer in jullie jullie GSM te bewaren. Gelieve dan ook het rechtstreeks nummer van Waasland Technologies en Smart4U (indien in jullie bezit) te schrappen. Zij voeren voor ons geen opdrachten meer uit.
- Technische problemen met de badge-systemen op de deuren (of bijbestellen van badges) dienen gemeld te worden middels Topdesk
- In geval van alarm, zullen jullie nog steeds door de meldkamer (Control Room) gebeld worden en kunnen jullie hen ook nog terugbellen op het nummer 070/22 20 04

5.11.4 Alarmmelding

5.11.4.1. Vals Alarm

- Bij nachtelijke alarmen zullen bewakers van Securitas controles uitvoeren. Ze worden opgebeld door de dispatching van Securitas (Alert Services).
- Bij een alarm gebeurt eerst een verificatie ter plaatse door een bewaker.
- Hij voert een controle uit rond de winkel.
- Indien het vals alarm is (geen reële inbraak), wordt het alarm afgemeld bij de dispatching.
- De verantwoordelijken worden in geval van vals alarm NIET opgebeld (Tenzij er herhaaldelijke alarmen zijn en er dus gerede twijfel is dat er toch iets is gebeurd).

5.11.4.2. Reële inbraak

- Bij nachtelijke alarmen zullen bewakers van Securitas controles uitvoeren.
- Bij een alarm gebeurt eerst een verificatie ter plaatse door een bewaker.
- Hij voert een controle uit rond de winkel.
- Indien de bewakingsagent een reële inbraak vaststelt, belt hij de dispatching op. De dispatching belt dan de gerante op. Indien de gerante niet opneemt, wordt de co-gerante gebeld en bij geen antwoord de eerste verkoopster. De verantwoordelijke wordt dus door de meldkamer van Securitas gebeld (dispatching). De meldkamer (Alert Services) belt ook de politie in geval van reële inbraak.
- Enkel bij een reëel probleem zoals bv. een deur die werd geforceerd of bij andere sporen van inbraak of gerede twijfel, zal de verantwoordelijke van de winkel dus verwittigd worden. De verantwoordelijken zullen niet meer alleen naar hun winkel gaan en worden enkel nog opgebeld bij reële alarmen (en indien er gerede twijfel is)!
- Bij de oproep van de dispatching buiten de openingsuren bij een reële inbraak, is het aangewezen dat de opgebelde verantwoordelijke ter plaatse gaat. Blijf rustig en zorg voor "veilig" vervoer. Indien je zelf niet in de mogelijkheid bent er te geraken, laat je je door iemand anders vervoeren. Indien nodig wordt de taxikost vergoed.
- In geval van een inbraak, zullen de bewaker en de politie aanwezig zijn alvorens jullie aankomen aan het filiaal. Voor uw eigen veiligheid mag je dus nooit alleen binnen gaan.
- Gelieve niets aan te raken tot het labo van de politie is langs geweest voor een sporenonderzoek.
- Begin pas met opruimen de volgende ochtend op het ogenblik dat het labo klaar is met het sporenonderzoek.
- Indien camerabeelden beschikbaar, dienen deze veilig gesteld te worden.
- De Security Adviseur komt de dag zelf tijdens de openingsuren ter plaatse om adviezen op te stellen voor een betere beveiliging van het pand en om verdere ondersteuning te bieden. De Security Adviseur kan vanaf 's morgens gecontacteerd worden.

Tip:

- ✓ Doorloop minstens 1x/jaar de toolbox inbraak (Watsinstore-formulieren, security, divers) met al je personeelsleden.
- ✓ Op Watsinstore onder formulieren - Security - diversen kan een kort overzicht gevonden worden van wat te doen bij inbraak. Dit is een handig hulpmiddel en daarom dient dit op de bureaudeur gehangen te worden (langs de binnenkant, dus in de achterruimte). Hierop staan ook in het kort de instructies bij agressie, overval en brand)

5.11.4.3 Afhandeling na reële inbraak

- Bel politie en doe aangifte. Politie maakt een proces-verbaal op. Elk proces verbaal dat je ontvangt, dien je te versturen naar de afdeling Security.
- In geval van inbraak moet de winkel dit onmiddellijk telefonisch melden aan de DM en aan de Security adviseur dewelke de winkel een schadenummer zal bezorgen.
- Print de voorraadlijst af van de gestolen merken (via inventarisatie/voorraad/intikken merk en aanklikken "voorradig").
- Boek de goederen uit via voorraadmutatie reden 15 (inbraak) en geef hierbij het schadenummer in als referentie en niet het PV nummer. Gelieve ook de VMU prints op te sturen naar de afdeling security
- Stuur een mail naar je DM en de afdeling Security met het totaal van de gestolen goederen.
- De verantwoordelijke verwittigt voor opening de niet aanwezige personeelsleden.
- Indien beschikbare camerabeelden: brand deze op een USB stick/SD kaart en bezorg een kopie voor de politie en voor de afdeling Security. Doe geen uitspraken richting de pers, eventuele communicatie over de inbraak verloopt via de persvoorlichter van Ici Paris XL.

5.11.4.4 Vergoeding voor de prestatie buiten de werkuren

Indien de verantwoordelijke zich ten gevolge van een alarm naar de winkel moet begeven buiten de werkuren, dan worden de uren die de verantwoordelijke gespendeerd heeft buiten haar woning vergoed aan 150%. Vermits deze uren deel uitmaken van de wekelijkse arbeidsduur (het uurrooster van de week dient eventueel aangepast te worden), is de 100% inbegrepen in het maandloon. Het supplement van 50% zal bovenop het maandloon betaald worden.
Codering van deze uren: In HRP de code LUPB.

5.12 Geld

5.12.1 Afromen naar de cashbox

- Er mogen max. 10 briefjes van 50 euro en een beperkt aantal van 20, 10 en van 5 euro in de kassa zitten.
- Vermijd briefjes van 500€. Indien dit zich toch voordoet, roep je de verantwoordelijke erbij. Deze worden zeker nooit gewisseld!
- Briefjes van €100, €200 en €500 liggen nooit in de kassalade, maar steek je meteen in de cashbox

5.12.2 Gebruik van de kluis

- De verantwoordelijken zijn in het bezit van de sleutels.
- De kluissleutels dienen (liefst onzichtbaar) op het lichaam te worden gedragen (vb. in de zakken,…). Indien dit niet mogelijk is, bewaart de verantwoordelijke deze in zijn/haar afgesloten personeelskastje of in de zwarte kast.
- Bij verlies of diefstal ONMIDDELLIJK Beheer en Onderhoud en je DM verwittigen.
- In geval van ontslag of mutatie dienen deze sleutels de laatste werkdag te worden overhandigd aan de verantwoordelijke (zie procedure sleuteloverdracht).
- Bij het openen van de kluis moet de tussendeur altijd op slot!
- Tracht de kluis tijdens de dag zo weinig mogelijk te openen (alleen door de verantwoordelijke van de dag).
- De kluis mag NOOIT in het bijzijn van derden worden geopend en dient steeds gesloten te zijn.
- Sluit de kluis steeds met de code of het cijferslot.
- Reserve kluissleutels mogen niet verstopt worden. Indien 3 sleutels aanwezig, dient er 1 sleutel in de kluis te liggen, 1 sleutel op het lichaam van de verantwoordelijke (of in een afgesloten personeels-kastje) en 1 reserve sleutel in de zwarte kast. Let wel: de sleutel van de zwarte kast dient ten alle tijde op het lichaam van de verantwoordelijke gedragen worden en de reservesleutels van de zwarte kast dienen in de kluis bewaard te worden.
- De kluissleutel moet na sluiting op een veilige, onzichtbare plaats gelegd worden en mag dus niet mee naar huis genomen worden. Die plaats moet regelmatig gewijzigd worden en is alleen bekend bij sleutelverantwoordelijken. Wees hierover heel discreet.
- Elke verantwoordelijke heeft een eigen code voor het gebruik van de kluis.
- Deze codes dienen veranderd te worden bij:
    - Elke wijziging van een verantwoordelijke (bv. aanstelling van een nieuwe verantwoordelijke).
- De codes dienen geannuleerd te worden bij:
    - Langdurige afwezigheid/zwangerschapsverlof/transferts
    - Verantwoordelijken die het bedrijf verlaten

Het document om de codes te veranderen of te verwijderen, kunnen jullie terugvinden op Watsinstore- formulieren-Security - handleidingen-handleiding_slot_kluis”

In deze handleiding vinden jullie eveneens een formulier terug op pagina 10. Gelieve dit document af te drukken en in te vullen. Hierop staat het winkelnummer, de locatie, de eerste twee ID cijfers (normaal gezien begint de code voor de gerante met 10, voor de co-gerante met 11 en met 12 voor de eerste verkoopster). Gelieve naast deze cijfers de verantwoordelijke te laten handtekenen en de naam te laten opschrijven.
Dit document dient in een verzegelde omslag in de kluis te worden bewaard. Bij wijziging van verantwoordelijken dient dit document aangepast te worden en opnieuw in een verzegelde omslag in de kluis bewaard te worden.
De gerante van de winkel dient verder haar volledige code te noteren (begint altijd met 10) en apart in een verzegelde omslag te steken en te bewaren in de kluis. Indien de gerante immers wegvalt, kunnen de codes anders niet gewijzigd worden (uit veiligheidsoverwegingen kan dit enkel met de code van de gerante).

<u>Batterijen kluisslot vervangen</u>
Aangezien de meeste kluizen nu voorzien zijn van een elektronisch kluisslot, dienen de batterijen af en toe vervangen te worden. Eerst dient de status van de batterijen bekeken te worden. Kijk dit driemaandelijks na. De handleiding voor het vervangen van batterijen is te vinden op Watsinstore- formulieren-Security - handleidingen-handleiding_slot_kluis”. Indien de batterijen minder dan 60% vol zijn, mogen jullie deze vervangen. Jullie hebben normaal gezien een set batterijen gekregen van de afdeling Beheer en Onderhoud, evenals een sleuteltje om het slot waar de batterijen inzitten, open te maken. Indien jullie hiervan niet meer in het bezit zijn, kan dit aangevraagd worden via de fourniturenlijst.

5.12.3 Inhoud van de kluis

- Alle reservesleutels (van bv. personeelskastjes, …)
- Sleutels kassa’s
- Sleutels om de alarmpoortjes uit te schakelen
- Kluisgeld
- Keep-safezak
- Wisselgeld
- Reserve Global Blue –boekjes (Boekjes in gebruik overdag op een niet zichtbareplaats) en volle boekjes Global Blue gedurende 1 jaar bewaren (mag ook elders maar steeds achter slot en grendel)
- ’s Avonds de kassalades
- Kasboek (vol kasboek bijhouden gedurende 10 jaar in de kluis, te tellen vanaf de laatste datum erin genoteerd. Daarna meegeven met DM die het op de centrale aflevert om te laten vernietigen)
- Eventuele vertrouwelijke documenten (vb. loonfiches van personen die afwezig zijn)
- Kluiscode gerante

5.12.4 Geldophaling

Geldophaling
Zie procedures “Kassa en geld”.

Ophalingen 1&2 centen
Probeer alvast in de toekomst geen muntstukken van 0,01 En 0,02 Euro meer te aanvaarden. Wettelijk gezien mogen we deze munten niet weigeren, maar probeer toch steeds op een commerciële manier de klant te vragen om te betalen met andere munten. Ontvang je ze toch, mag je ze voorlopig in je kluis bewaren.

5.13 Anti-diefstalpoortjes

5.13.1 Beveiligen

Werkwijze

- Zie procedure Watsinstore, Formulieren, Security, diversen
- Breng steeds, daar waar kan beveiligingsstickers aan. Dit dient best op een vaste plaats aangebracht te worden; bij de barcode, niet op de productbarcode. Beveilig steeds op de buitenkant van de verpakking (dus niet binnenin) om preventief te kunnen werken en potentiële dieven af te schrikken.
- ALLE artikelen dienen beveiligd te worden. Ook alle testers. Wattenstaafjes, wattenschijfjes en nagellakken van only you (dus goederen die te klein zijn om te beveiligen of echt te goedkoop zijn), vormen hierop een uitzondering.
- Er zijn verschillende soorten beveiligingsstickers ter beschikking. Gelieve steeds een zo groot mogelijke beveiligingssticker te kleven op de producten, rekening houdend met de voorschriften (niet plooien, niet knippen, niet op verpakkingen waar geen beveiligingssticker op past zoals bv. nagellak Only You, geen twee labels op elkaar kleven,…). Immers, hoe groter de beveiligingssticker, hoe groter de detectie aan de poortjes.
- Gelieve de beveiligingen niet vast te kleven met tape. Dit omdat bij eventuele retours, de producten niet meer zullen terug genomen worden en we dus verlies zullen hebben. Het is daarom van uitermate belang om rekening te houden met bovenstaande voorschriften van beveiliging.
- Kleef steeds maar 1 etiket op het artikel. Bij meerdere etiketten functioneren de poortjes niet meer. Bovendien werken we met luxeproducten die helemaal niet mooi meer ogen als ze zijn volgeplakt met etiketten.
- Beveilig koffers steeds volgens instructie -> grootst mogelijke beveiliging, op koffer zelf – niet op celofaan, niet dichtplakken met tape
- Laat beveiligingsmateriaal en andere (bv. scharen, cuttermesjes,..) nooit onbeheerd achter in de winkel.
- Indien de poortjes niet werken, verwittig dan steeds Beheer en Onderhoud.

5.13.2 Desactiveren

- Beweeg het product van links naar rechts voor de desactivator (geen cirkelvormige bewegingen)

5.13.3 Werking

- Test dagelijks bij opening de goede werking van alle poortjes door er met een werkende alarmsticker door te gaan (test met verschillende producten)
- Controleer regelmatig of de beveiligingsetiketten op diefstalgevoelige producten niet zijn verwijderd (dieven werken vaak in groep: één houdt de medewerker bezig met vragen te stellen, een ander verwijdert de beveiligingsetiketten en een derde steelt het product zonder dat het alarm afgaat).

5.13.4 Wat als de alarmpoortjes afgaan?

Algemene beschrijving

Als de poortjes piepen, kunnen er 3 oorzaken zijn:

- Er is een technisch probleem (niet goed gedeactiveerd bijvoorbeeld).
- Een menselijke fout (verontschuldig je dan zeker!).
- De preventie heeft gefaald en iemand probeert toch te stelen.

In dat laatste geval NOOIT beschuldigen. Gewoon vragen of de tas even gecontroleerd mag worden. Als er iets gevonden wordt, politie bellen. Als de dief gaat lopen, er nooit achteraan lopen, maar de politie verwittigen en nagaan of er beelden opgenomen zijn als bewijsmateriaal (+ zie procedure diefstal).

Werkwijze

<u>Gaat het af bij het binnenkomen:</u>

- ALTIJD reageren!
- Zeg nooit " Het is niets, loop maar door". Wanneer de klant daarna terug naar buitengaat, zullen we namelijk nooit weten wat de oorzaak hiervan is.
- Je vraagt of jullie samen even kunnen controleren wat het alarm doet afgaan, op deze manier vermijdt de klant nog verdere gênante situaties. Het kan in een andere winkel immers opnieuw afgaan.
- Deactiveer het product dat het alarm veroorzaakt heeft, als je het vindt.

<u>Gaat het af bij het buitengaan:</u>

- ALTIJD reageren (anders geef je een verkeerd signaal)!
- Ga er niet onmiddellijk van uit dat de klant iets gestolen heeft.
- Vraag de klant beleefd om even terug te komen, indien hij/zij iets gekocht heeft, kan je zeggen " Ik ben waarschijnlijk iets vergeten, kunt u even terugkomen, dan kijk ik het voor u na."
- Fouilleer niet en gebruik geen geweld. Blijf steeds vriendelijk.
- Indien het inderdaad gaat om diefstal, ga je te werk zoals eerder vermeld onder "Diefstal door Klant".
- Bij agressiviteit kan je de dader beter laten lopen, voor je eigen veiligheid en die van je collega's.

5.14 Sleutelprocedures

Algemene beschrijving

Voor het correct en veilig beheren van sleutels is het van belang een correcte en accurate sleuteladministratie en –registratie bij te houden en de sleutels op de juiste wijze te bewaren en op te bergen.

5.14.1 Sleutels van de kluis

Zie “Gebruik van de kluis”

5.14.2 Sleutels van de winkel

- Deze sleutels zijn enkel in het bezit van de verantwoordelijken.
- Dit moeten sleutels zijn die zonder toestemming niet bij te maken zijn!
- Bij verlies of diefstal verwittig je onmiddellijk je DM.
- In geval van ontslag of mutatie dient deze sleutel de laatste werkdag te worden overhandigd aan de verantwoordelijke en dient het sleutelformulier te worden ingevuld (Watsinstore-Formulieren – Algemeen - Sleuteloverdracht). Bij langdurige afwezigheid bewaar je deze in de kluis.
- Bewaar de sleutels van de winkel overdag op het lichaam.

5.14.3 Sleutels van de personeelskastjes

Zie “Personeelskastjes”

5.14.4 Sleutels van de kassa’s en cashboxen

Gedurende de dag en ‘s avonds worden de sleutels van de kassa bewaard in de kluis.
De sleutel om de cashbox uit het meubel te halen, wordt gedurende de dag bewaard in de kassa. De sleutel om de cashbox open te maken, in de kluis. ’s Avonds worden de sleutels van de cashboxen bewaard in de kluis. Reservesleutels worden in de kluis bewaard.
Bij de opstart en de afsluit van de winkel, de kassasleutels niet gebruiken om de lades uit de kassa te halen of erin te steken, maar wel de lade open maken via de knop “lade open”. Er zal vervolgens een ticket uitkomen dat steeds dient afgetekend te worden met twee en voorzien te worden van de reden (= bv. uithalen of insteken kassalades). Dit betekent dus dat deze handelingen steeds met twee dienen te gebeuren (vier-ogen principe). Het ticket dient bewaard te worden bij het kassabonnenrapport. De volledige lade mag er eventueel wel nog met de sleutel worden uitgehaald, op voorwaarde dat men de lade altijd met twee uithaalt en eerst een nulbon maakt en deze tekent met 2 + de reden erop zet. De kassa mag weer gesloten worden opdat je je kan afmelden

Aandachtspunten

- Laat nooit sleutels rondslingeren of onbeheerd achter. Dit is een ernstige fout!
- Bij het in gebreke blijven van de sleutels, afgebroken, kwijt of niet meer werkbaar dient er meteen contact opgenomen te worden met Beheer en Onderhoud om over te gaan tot vervanging. In het geval van diefstal dient er direct melding gemaakt worden bij eigen DM , de Security Adviseur en er dient aangifte bij de politie gedaan te worden.

5.14.5 Overdracht sleutels bij verandering verantwoordelijke

- Vul het formulier “sleuteloverdracht” in en bewaar het in de kluis.
- Er zijn 2 formulieren i.v.m. sleutels: sleuteloverdracht voor gerant en akkoord ontvangst sleutels co-gerant
- Zie Watsinstore- formulieren– Algemeen - sleuteloverdracht

5.14.6 Badges van tussendeuren

Om te vermijden dat er indringers binnenkomen in de achter ruimte of het bureau, werden verschillende winkels uitgerust met een badgesysteem. Elke medewerker van Ici Paris XL draagt gedurende de dag een badge op het lichaam. Deze badge hangt bij de sleutel van het personeelskastje. Elke badge heeft een uniek nummer. De nummers dienen genoteerd te worden op een formulier met daarbij het nummer van het personeelskastje. Indien er een badge verloren raakt, dienen jullie dit te melden via Topdesk. Geef dan het nummer door van de badge die ontbreekt, zodat deze op afstand kan worden gedesactiveerd. De installateur zal dan nieuwe badges opsturen.

5.14.7. Sleutel van de testerruimte

De sleutel van de tester ruimte, als je een apart testerlokaal hebt, dient op het lichaam van de verantwoordelijke gedragen te worden of in de zwarte kast te zitten. Deze mogen niet verstopt worden en mogen eveneens niet rondslingeren.

5.15. Camera's

Voor je eigen veiligheid en die van je klanten hangen er camera's in de meeste winkels. Ze zijn bedoeld om diefstal te voorkomen.
De winkels beschikken over een digitaal systeem (van het merk Panasonic, Samsung of Hikvision). Hierbij worden de beelden op een harde schijf opgenomen. De handleiding voor het gebruik van de systemen is beschikbaar in alle filialen op Watsinstore, formulieren, Security, handleidingen Camerasysteem Hikvision, Camerasysteem Panasonic of Camerasysteem Samsung
Camera's werken in eerste instantie preventief. Ze moeten dieven afschrikken en hen ervan weerhouden om diefstallen te plegen. Is er toch sprake van diefstal, zoek de beelden dan op en overhandig ze aan de politie wanneer je aangifte gaat doen en geef ook een kopie aan de Security Adviseur. De combinatie van aangifte en het beschikbaar stellen van beelden leidt ertoe dat de politie veel meer geneigd zal zijn om te helpen.
Camera's zijn er ter bescherming van de goederen en niet ter controle van de arbeid van de werknemer.
Indien er problemen zijn met het camerasysteem, gelieve dan een melding aan te maken via Topdesk. Jullie kunnen eveneens SD-kaarten (voor Panasonic systemen) of USB-sticks (Hikvision of Samsung) bestellen via de fourniturenlijst). Deze hoeven dus niet aangekocht te worden.