



Vagt i Pengekassen

Anders Bruun Severinsen

2024-06-24

Indhold

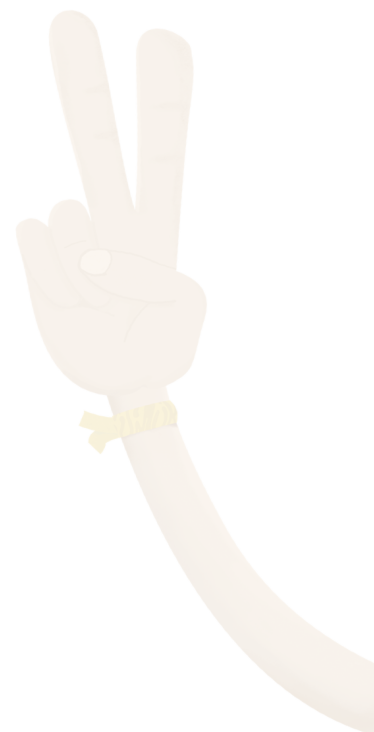
1	Telefonlisten	2
2	Før Vagten	3
3	Under Vagten	4
3.1	Cashless-appen	4
3.2	Kasseapparater	5
3.3	Kontanter	5
3.4	Waltherkort	7
3.5	Pantkassen	7
3.6	Mad	8
3.7	Drikke	8
3.8	Andet	8
4	Efter Vagten	9
4.1	Oprydning og nedlukning	9
4.2	Rengøring	9
5	Q&A	10
6	Andet	11



1 Telefonlisten

I er altid velkomne til at skrive en besked, eller ringe til mig (Anders), på nedstående nummer, hvis i har brug for hjælp. Kan I ikke umiddelbart komme i kontakt med mig, så ring til en af de andre ansvarlige.

Navn	Titel	Telefonnr.
Anders Bruun Severinsen	Subformand - Pengekassen	23989405
Carsten Hammer Andersen	Stedfortræder	61666198
Jakob Fonager Sørensen	Formand	31156302
Lis Vivi Fonnesbæk	Subformand - SMUK FAQ	24262957
Mette Bruun Severinsen	Subformand - Banken	23312999
Rikke Møller	Waltherkort ansvarlig	26284116



2 Før Vagten

Vi mødes 9.45 ved Pengekassen i Sherwood, et kvarter før vi åbner kl 10.00. Du kommer ind i bagområdet ved at gå igennem døren lige op af trappen til armbåndssupport.

Vi har åbent til kl. 22:00, onsdag til lørdag, og til kl. 18:00 søndag.

Vi forventer der kommer flest gæster onsdag og torsdag, så derfor vil der også være flere på vagt disse dage.

Der er sat en til to personer af, til at stå og hjælpe gæsterne i køen, så gæster ikke står forgæves i køen, eller står længere end nødvendigt og fylder ved en luge. Hertil findes der refleksveste inde i vognen, som disse personer skal have på, for at tydeliggøre, at de er til for at hjælpe.

Før vagten, skal vi være klar inde i vognen, med alt hvad det indebærer.

- Kasseapparaterne skal tændes og logges på med et managerkort kort, der ligger på øverste hylde i vognen.
- Vi skal hente Walterkort fra banken ved siden af.
- Når alt andet er ved at være på plads, åbnes lågerne udtil. Der kommer altid flest onsdag og torsdag, så her skal alle tre låger åbnes, med mulighed for at lukke en luge senere på dagen, når køen er tyndet ud.

Der skal som minimum side én ved hver luge, men helst to, så man bl.a. kan sikre at det rigtige beløb tastes ind, eller en har mulighed for at gå på toilettet eller gå til pause.

Derudover skal der være en til at sidde i indgangen til vognen med pengeposer og Walterkort, så dette foregår væk fra gæsterne.

3 Under Vagten

Under vagten er der diverse opgaver, der skal løses. Vi forventer I er høflige og møder gæsterne med smil og smuk ånd.

Husk at vaske eller spritte hænder af flere gange i løbet af vagten (sprit står på bordet i vognen).

For dem som står ude i køen, er der nogle opgaver vi skal have løst, inden folk kommer til en luge, og får sat deres kontanter ind, eller hvad de ellers skal. Nogle gange skal folk ikke sætte kontanter ind, men skal blot have hjælp til:

- At oprette sig på Cashless-appen
- At vide hvad man kan betale med inde på pladsen. Nogle gæster kommer måske for første gang, og har ikke undersøgt, hvilke muligheder de har for betaling, inde på pladsen. Derfor er det for nogen nok at fortælle dem, at de blot kan betale med kort inde på pladsen. Dog er der nogle klare fordele ved at vælge at bruge Cashless-appen og sit armbånd.
 - Det er ikke muligt at betale med MobilePay inde på pladsen, men det er muligt at overføre penge med MobilePay fra Cashless-appen til armbåndet.
 - Det er ikke usandsynligt at internettet på pladsen går ned i et øjeblik. Vi er trods alt i en skov. Hvis det gør, er det nemlig kun muligt at betale med armbåndet.
 - Det skal også siges, at det er en klar fordel for Smukfest, hvis gæsterne gør brug af deres armbånd til betaling. For det første sparer Smukfest transaktionsomkostninger, da i stedet for at skulle betale for hvert enkelt småtransaktion, blot skal betale ét enkelt gebyr, når festivalen er omme. Derudover hjælper det også, når gæsterne slå automatisk optankning til, og dermed ubesværet kan bruge penge inde på pladsen.

3.1 Cashless-appen

Det er en god ide at I selv, inden I tager på jeres første vagt, opretter jer på Cashless-appen, og tilknytter jeres armbånd, så I ved hvordan den fungerer. Ellers skal I nok hurtigt lære den at kende. Gør dette så sent som muligt, da der kan komme opdateringer helt op til festivalen starter.

For at gæsterne kan sætte kontanter ind på deres armbånd, skal de have en konto på Cashless-appen (om de vil det eller ej), i tilfælde af at de ikke bruger alle deres penge, skal en konto tilknyttes til tilbagebetaling efter festivalen. Hvis gæsterne har oprettet sig sidst år, behøver de det ikke igen i år. Hvis gæsten ikke kan overbevises, eller ikke har mulighed for at oprette sig, er det kun muligt for dem at købe Walterkort, for deres kontanter (Se længere nede).

3.2 Kasseapparater

Vi har nogle særlige kasseapparater, lavet specifikt til vores arbejde, derfor er dette den bedste guide hertil. For at lære om kasseapparatets generelle funktioner, kan man læse betjeningsvejledningen fra 2019:

<https://memba.dk/media/478278/betjeningsvejledning-til-kasseterminal-2019-4.pdf>

Vi har tre kasseapparater til indsættelse af kontanter, og køb af Walterkort. Men derudover har vi også en enkelt kasse til udbetaling af kontanter for pant (Se længere nede).

3.3 Kontanter

Selvom at man står ude i køen og hjælper, og har nogle lidt andre opgaver, er det godt at vide hvad dem inde i pengekasen laver, så man ikke kommer til at henvise gæster de forkerte steder hen.

Pengekassens primære opgave er at veksle kolde kontanter (KUN SEDLER! Ingen mønter) til “enheder” på gæsternes armbånd, som de kan bruge inde på pladsen, til at købe kolde fadøl eller andet godt.

Det foregår således:

- Tæl sedlerne
- Tryk ‘Indsæt beløb’ på kasseapparatet, og bed gæsten om at bippe NFC-chippen på det armbånd pengene skal lægges over på.
- En popup vil dukke frem, hvori beløbbet indtastes. Check at beløbbet stemmer, og tryk ‘Ok’.
- Derefter printes en automatisk kvittering, som du kan tilbyde gæsten, eller smide ud.
- Sedlerne sorteres i bestikbakker under bordet, efter størrelse.

Hertil er der nogle ting man skal være opmærksom på.

- Det vigtigt at pointere at det ikke er muligt for os i pengekasen at trække enheder ud af gæsternes armbånd. Det betyder at man skal være sikker på, at det beløb man overfører til armbåndet, stemmer med hvad gæsten har afleveret. Et tip til at undgå det, er at lave saldocheck ved høje beløb eller ved mange sedler. Skulle det alligevel ske, skal der laves en sag på det, og udfyldes et udbetalingsbilag så vi kan håndtere korrektioner.
- Gyldige sedler: På væggen i pengekasen hænger der billeder af de sedler vi tager imod, hvis man skulle være i tvivl. Derudover skal de være intakte og ægte. Det er dog ikke sådant at I skal checke hver enkelt seddel, da man typisk efter at have håndteret et par sedler, kan mærke hvordan de skal føles.
- Beløbsgrænser: Max indbetaling på armbånd er 15.000 kr. per dag.

- Valuta: Kommer gæsten med udenlandsk valuta, tager vi også imod dem. Nedenfor kan I se valutakurserne, for de sedler vi tager imod. Brug gerne en lommeregner til at lave udregningen, og undgå fejl.

– Kursen på euro er 7,5. Dvs. 100 EUR bliver til 750 DKK.

Som nævnt sorteres sedlerne i bestikbakker under bordet, en til hvert kasseapparat. Disse skal tømmes når de er ved at være fyldte, eller ved luk. Sedlerne må ikke blandes mellem kasser, da vi skal sørge for at alt bliver afstemt korrekt.

Den med ansvaret for at pakke poser, og levere dem til Banken ved siden af, gør således:

1. Vælg 'Udskriv status' på kasseapparatet. En kvittering vil blive printet.
2. Tag kvitteringen og sedlerne fra bakken med hen til indhakkert ved indgangen, til vognen
3. Tag et lyserødt bilag (tre sider), og skriv nedstående oplysninger på forsiden:
 - Dato
 - Klokkeslet
 - Pose nr.
 - Kassenr.
 - Beløbet på afstemningskvitteringen
 - Underskrift
4. Tag en pengepose, og kom disse ting ned i posen:
 - Alle sedler fra kassen, sorteret efter størrelse, så det er hurtigere for dem i Banken at tælle dem.
 - Evt. udbetalingsbilag i tilfælde af fejlekspedition.
 - Til sidst rives en side fra gennemslagspapiret af, og lægges med forsiden udaf ind i pengeposen.
5. Pengeposen lukkes.
6. I år indfører vi kvittering for afleveringen, dvs. der skal kvitteres for aflevering og modtagelse af pengeposer mellem Pengekasse og Bank. Kvitteringen hedder "pengelisten", så vi dagligt laver en opgørelse over alle pengeposer som laves i pengekasen. På pengelisten skrives hver pengepose til banken op med oplysninger om:
 - Dato
 - Klokkeslet
 - Pose nr.
 - Kassenr.
 - Underskrift

3.4 Waltherkort

Waltherkort er et supplement til betaling med armbånd eller dankort på pladsen. Gæsterne kan købe dem med kort eller kontanter, og kortene er foruddefineret med et fast beløb:

- 500 kr.
- 1000 kr.
- 2000 kr.

Nogle forskellige virksomheder har forudbestilt Waltherkort til deres medarbejdere, som de kommer og henter hos os. De ligger i hver deres kurvert, og på en tilhørende liste, findes det tilknyttede navn og hvad der står på kurverten. Da Waltherkortene er forudbetalte SKAL den person som står til at skulle hente kortene, være den der henter dem. Waltherkortene er talt på forhånd, men ofte vil gæsterne gerne tælle efter, og checke at de har de rigtige beløb. Derudover skal gæsten skrive under på at de har hentet kortene.

Der vælges en luge tættest ved Waltherkortene, til håndtering hertil.

De Waltherkort gæsterne har bestilt på forhånd har blanke bagsider, modsat dem vi sælger, som har en guide på bagsiden, til at få pengene retur efter festivalen. Blanke bagsider kan IKKE byttes til andre af samme værdi. Kun hvis de har en guide på bagsiden kan de godt, men vi vil helst undgå det.

Opstår der problemer med Waltherkort, som I ikke kan løse, kan I altid kontakte mig (Anders), eller Rikke Møller inde i banken ved siden af.

3.5 Pantkassen

Det er muligt at aflevere pant på Smukfest, men disse steder indbetaler kun enheder på pantsamlernes armbånd. Derfor kan der være nogle der vil have pengene kontant. Hertil har vi et særligt kasseapparat.

Pantkassen står fast længst inde i vognen, op af væggen, og tages frem når vi udbetaler pant. Vi udbetaler kun pant indenfor åbningstiderne, onsdag til lørdag 10-12, og søndag 10-18.

Vi udbetaler kun i sedler, så hvis beløbet ikke helt kan udbetales, rundes der ned til nærmeste seddel, og resten bliver ikke udbetalt. Pant har sin egen kassebeholdning og må ikke blandes med pengene i de andre kasser, da de skal opgøres separat. Mangler der penge til pant skal der hentes pengepose i banken. Pengelisten til afstemning skal også udfyldes for pantkassen.

Sådan udbetales pant på terminalen:

1. Scan gæstens armbånd med saldotjek (f.eks. 5.211 kr.).
2. Indtast 5.200 på terminalen.
3. Tæl pengene fra pantkassen.
4. Scan armbåndet igen og vælg "NFC udbetaling".

4. Bekræft 'Ok'.

5. Tæl pengene 5.200 kr. til gæsten.

Derudover skal man være opmærksom på at man max må udbetale pant for 8.000 kr. per dag.

3.6 Mad

Under vagten skal der selvfølgelig være tid til at smutte ud og finde noget mad, og få et pusterum, væk fra gæsterne. Lige uden for vognen er et sofabjørne, hvor man kan slappe af i sin pause, så man også giver plads til dem inde i vognen. I forhold til mad er der bestil morgenmadspakker til afhentning i Vores Bar. Derudover kan man købe og lave sine egne toast, i det lille køkken bag ved armbåndssupport, til en skarp pris. Under vagten vil der også være slik og søde sager, man kan snakke.

Søger man noget mere mættende, kan man smutte ind på pladsen og gøre brug af de boder man har lyst til der. Hertil kan man bruge af de 300 enheder man har fået sat ind på sit medhjælperarmbånd. Et tip til at få mest ud af sine enheder, er selvfølgelig at gå i Vores Bar, hvor man kan få nogle af de samme ting, bare til en skarpere pris.

3.7 Drikke

Det er også vigtigt at få nok at drikke. Flere steder kan man finde vandposter, til at fylde sin drikkedunk eller kop op med. Er man til kaffe, kan dette også findes i det lille køkken bag ved armbåndssupport. Derudover er der køleskabe i vores bagområde, med forskellige sodavand, til fri afbenyttelse.

Vent dog med at nyde alkohol til efter vagten. Nu har vi med mange kontanter at gøre, så det forventes også I kan håndtere det seriøst. Møder man fuld op eller bliver det under vagten, kan det have konsekvenser, og i værste fald et klippet armbånd.

3.8 Andet

Nu ved I hvilke generelle opgaver vi har og løser, men det betyder ikke at der ikke kan komme andre opgaver op. Her handler det om at hjælpe gæsterne bedst muligt, ved bl.a. at henvise dem til de rigtige.

Er der fejl på gæsternes armbåndsschip, henviser vi til informationen i Sherwood - tag gæsterne "i hånden" og lav en god overlevering.

4 Efter Vagten

Efter vagten skal der hovedsageligt ske to ting: Der skal ryddes på plads, og der skal gøres rent.

4.1 Oprydning og nedlukning

- Sørg for at alle kasser er tomme for kontanter, og pakket som beskrevet ovenfor.
- Kasseapparaterne skal afstemmes, ved at vælge 'Rapport', og indlæse managerkortet.
- Kasseapparaterne skal slukkes.
- Lågerne skal monteres igen udenfor.
- Døren indtil vognen lukkes, men skal ikke låses. Så har man planer om at tage ind på pladsen, kan man fint lade sine ting blive i vognen.

4.2 Rengøring

Formålet med rengøringen er, at det skal se ordentligt ud, til holdet der åbner dagen efter.

Her er en liste over de forskellige ting, der skal gøres rent:

- Indsaml pant og skrald.
- Bordene skal tøres af.
- Gulvet skal fejes.
- Skraldespandene skal tømmes og skiftes med nye affaldsposer.
- Tjek at der ikke ligger flasker eller skrald ude foran ved gæsterne.

5 Q&A

Hvornår bliver pengene udbetalt?

- Pengene bliver udbetalt kort efter festivalen er slut, på det kontonr. gæsten har knyttet til sin Cashless-app.

Gæsten har negativ saldo.

- Det kan ske at gæsten er gået i negativ. Muligvis sket hvis gæsten har foretaget flere køb, mens internettet har været nede. Ligeegyldig hvad, skal gæsten indbetale det præcist manglende beløb, for at gæsten kan bruge armbåndet igen, og evt. sætte mere ind.

Gæsten har fået indbetalt for meget på sit armbånd.

- Som nævnt kan det desværre ske, at man laver en fejl, og kommer til at indsætte for meget på gæstens armbånd. Det er hvad det er, men her skal vi så vidt muligt forsøge at fortælle gæsten hvad der er sket, og forklare dem at enhederne vil blive trukket ud lidt senere.
- Der skal uanset hvad, oprettes en sag, og udfyldes en seddel, som vedlægges i pengeposen, så differencen fra afstemningskvitteringen kan korrigeres.

Den utilfredse gæst

- Forsøg at så vidt muligt at berolige gæsten, og tal fast men pænt til gæsten, for ikke at skalere situationen.
- Kontakt mig (Anders) eller en af de andre ansvarlige.

Der er sket et uheld/strømafbrydelse/.../verden går under

- Brug sund fornuft til at håndtere situationen så vidt muligt.
- Kontakt mig (Anders) eller en af de andre ansvarlige.

Hvis du står i en situation, der ikke er nævnt her, er du meget velkommen til at sende en mail til anders.bruun.severinsen@gmail.com, med den situation, du mangler beskrevet. Så kan guiden blive bedre.

6 Andet

Husk at du kan hente en gratis medhjælper T-shirt i Smukshoppen. Det er valgfrit, og man er ikke nødsaget til at have den på, når man er på vagt. Det eneste der er pågrævet at have på, er som nævnt refleksvestene, mens man går og hjælper i køen, så folk kan se at man er på arbejde.

Hvis man har fået en vagt på et tidspunkt, man gerne vil høre noget særligt musik, kan man prøve at få vagten byttet. Send en besked på [Facebook-siden](#), eller find selv en på holdet, som er frisk på at bytte med dig.