

Αρτοποιεία SOP

Εγχειρίδιο Τυποποιημένων Διαδικασιών Λειτουργίας (SOP)

Έκδοση: 2024.2 | Τελευταία ενημέρωση: 1 Ιουνίου 2024

Πίνακας περιεχομένων

- Διαδικασίες ανοίγματος
- Παρουσία Προσωπικού & Παράδοση Βάρδιας
- Καθημερινές Λειτουργικές Ρουτίνες
- Οδηγίες Εξυπηρέτησης Πελατών
- Ασφάλεια και Υγιεινή Τροφίμων
- Προσωπική Υγιεινή & Περιποίηση
- Διαχείριση Αποθεμάτων
- Προβολή Προϊόντων & Εμπορευματοποίηση
- Χρήση και Συντήρηση Εξοπλισμού
- Αναφορά Συμβάντων και Ατυχημάτων
- Διαχείριση Αποβλήτων
- Διαχείριση μετρητών και ταμείου
- Πρωτόκολλα ασφαλείας
- Καθαρισμός και Απολύμανση
- Διαχείριση αλλεργιογόνων
- Έλεγχοι Ποιότητας Προϊόντων
- Εκπαίδευση και Ένταξη
- Επικοινωνία και Αναφορά
- Διαδικασίες Κλεισίματος
- Πρωτόκολλα έκτακτης ανάγκης

1. Διαδικασίες έναρξης

Στην αρχή κάθε εργάσιμης ημέρας, όλο το προσωπικό θα πρέπει να φτάνει τουλάχιστον 30 λεπτά πριν από την ώρα έναρξης, ντυμένο με πλήρη στολή και έτοιμο για εργασία. Ο Διευθυντής Καταστήματος ή Κλειδοκράτορας είναι υπεύθυνος για το ξεκλείδωμα των εγκαταστάσεων, την απενεργοποίηση του συστήματος συναγερμού και την ολοκλήρωση οπτικού ελέγχου όλων των σημείων εισόδου για ενδείξεις βίαιης εισόδου, ζημιών ή παραβιάσεων ασφαλείας.

Κατά την είσοδο, το προσωπικό θα πρέπει να ενεργοποιήσει αμέσως τα κύρια φώτα, τον εξαερισμό και όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό, όπως φούρνους, θερμαντήρες βιτρίνας και καφετιέρες. Το δάπεδο του καταστήματος, οι σταθμοί εργασίας και οι χώροι πελατών πρέπει να ελέγχονται για την καθαριότητά τους και τυχόν υπολείμματα από την προηγούμενη ημέρα πρέπει να απορρίπτονται σύμφωνα με την πολιτική Διαχείρισης Αποβλήτων. Θα πρέπει να διεξάγεται μια σύντομη συνάντηση της ομάδας για να καθοριστούν οι καθημερινοί στόχοι, οι ειδικές προσφορές, οι προγραμματισμένες παραδόσεις και τυχόν σημαντικές ενημερώσεις.

2. Παρουσία Προσωπικού & Παράδοση Βάρδιας

Όλοι οι εργαζόμενοι πρέπει να καταγράφουν την έγκαιρη άφιξη και αναχώρηση χρησιμοποιώντας το καθορισμένο ηλεκτρονικό σύστημα χρονομέτρησης. Οι εργαζόμενοι είναι υπεύθυνοι για την επίδειξη καθαρής, πλήρους στολής και την επίδειξη των ταυτοτήτων τους ανά πάσα στιγμή. Πριν από κάθε παράδοση βάρδιας, η εξερχόμενη ομάδα πρέπει να καταρτίζει ένα αρχείο καταγραφής παράδοσης που να αναφέρει λεπτομερώς τα επίπεδα αποθεμάτων, τις εκκρεμείς εργασίες, την κατάσταση του μηχανήματος και τυχόν περιστατικά ή παράπονα πελατών.

Το εισερχόμενο προσωπικό πρέπει να εξετάσει και να συνυπογράψει το ημερολόγιο παράδοσης/παραλαβής για να επιβεβαιώσει την κατανόηση. Οποιαδήποτε εκκρεμή ζητήματα θα πρέπει να συζητούνται απευθείας μεταξύ των εξερχόμενων και των εισερχόμενων επικεφαλής βάρδιας, ώστε να διασφαλίζεται η επιχειρησιακή συνέχεια και η σαφής επικοινωνία.

3. Καθημερινές Λειτουργικές Ρουτίνες

Καθ' όλη τη διάρκεια λειτουργίας, το αρτοποιείο πρέπει να διατηρεί υψηλά λειτουργικά πρότυπα για να παρέχει μια υποδειγματική εμπειρία στους πελάτες. Οι χαιρετισμοί των πελατών είναι υποχρεωτικοί, με το προσωπικό να αναγνωρίζει τους πελάτες εντός 10 δευτερολέπτων από την είσοδό τους. Ο χώρος του καταστήματος πρέπει να παραμένει τακτοποιημένος και πλήρως εφοδιασμένος ανά πάσα στιγμή. Τα ράφια και οι προθήκες θα πρέπει να ανανεώνονται τουλάχιστον δύο φορές την ημέρα — μία φορά το πρωί και μία φορά το απόγευμα.

Η εναλλαγή προϊόντων ακολουθεί το σύστημα First-In, First-Out (FIFO) για να διασφαλίζεται ότι τα πωλούμενα είδη είναι πάντα στην πιο φρέσκια τους κατάσταση. Το προσωπικό πρέπει να καταγράφει τα απόβλητα και τις ζημιές στο

αρχείο καταγραφής αποβλήτων αμέσως μόλις συμβούν, ώστε να διατηρείται ακριβές απόθεμα και να διευκολύνεται η ανάλυση των βαθύτερων αιτιών.

4. Οδηγίες Εξυπηρέτησης Πελατών

Η εξαιρετική εξυπηρέτηση πελατών είναι κεντρικής σημασίας για την επωνυμία Zorbas. Το προσωπικό αναμένεται να είναι ευγενικό και προνοητικό, να προσφέρει προτάσεις προϊόντων, να ενημερώνει τους πελάτες για τις τρέχουσες προσφορές και να βοηθά στην επιλογή προϊόντων. Τα παράπονα των πελατών πρέπει να διαχειρίζονται σύμφωνα με την Πολιτική Παραπόνων: να ακούν χωρίς να διακόπτουν, να κατανοούν την ταλαιπωρία του πελάτη, να ζητούν ειλικρινά συγγνώμη και να προτείνουν μια λύση όπως αντικατάσταση, επιστροφή χρημάτων ή κλήτευση σε έναν προϊστάμενο.

Όλα τα παράπονα και τα σχόλια — συμπεριλαμβανομένων των επαίνων και των προτάσεων — πρέπει να καταγράφονται στο Αρχείο Καταγραφής Σχόλια Πελατών για έλεγχο και παρακολούθηση από τη διοίκηση.

5. Ασφάλεια και Υγιεινή Τροφίμων

Η ασφάλεια των τροφίμων αποτελεί πάντα ύψιστη προτεραιότητα. Οι εργαζόμενοι πρέπει να πλένουν σχολαστικά τα χέρια τους στην αρχή της βάρδιάς τους, μετά από κάθε διάλειμμα, μετά τον χειρισμό απορριμμάτων και τουλάχιστον κάθε 30 λεπτά κατά την προετοιμασία ή τον χειρισμό τροφίμων. Πρέπει να χρησιμοποιούνται καθορισμένοι σταθμοί πλυσίματος χεριών, εξοπλισμένοι με ζεστό νερό, σαπούνι και χαρτοπετσέτες μιας χρήσης — ποτέ νεροχύτες προετοιμασίας φαγητού.

Προστατευτική ενδυμασία, συμπεριλαμβανομένων γαντιών, ποδιών και διχτυών μαλλιών, πρέπει να φοράτε σε όλους τους χώρους χειρισμού και προετοιμασίας τροφίμων. Οι επιφάνειες και τα σκεύη που έρχονται σε επαφή με τρόφιμα θα πρέπει να απολυμαίνονται ανά ώρα χρησιμοποιώντας εγκεκριμένα χημικά απολύμανσης. Πρέπει να χρησιμοποιούνται ξεχωριστά εργαλεία και επιφάνειες για τον χειρισμό ωμών και ψημένων προϊόντων για την αποφυγή διασταυρούμενης μόλυνσης.

6. Προσωπική Υγιεινή & Περιποίηση

Όλοι οι εργαζόμενοι είναι πρεσβευτές του Zorbas και πρέπει να διατηρούν υψηλό επίπεδο προσωπικής καθαριότητας. Δεν επιτρέπονται κοσμήματα ή αξεσουάρ, εκτός από μια απλή βέρα, κατά την εκτέλεση των καθηκόντων. Τα νύχια πρέπει να διατηρούνται κοντά, καθαρά και χωρίς βερνίκι νυχιών ή τεχνητά νύχια. Τα μαλλιά πρέπει να είναι καθαρά, δεμένα πίσω και καλυμμένα με δίχτυ μαλλιών, ενώ οι εργαζόμενοι με τριχοφυΐα στο πρόσωπο πρέπει να φορούν δίχτυα για τα γένια.

Οι εργαζόμενοι δεν πρέπει να εργάζονται εάν παρουσιάζουν συμπτώματα γαστρεντερικής νόσου ή μεταδοτικής ασθένειας. Οποιαδήποτε προβλήματα υγείας ή υγιεινής πρέπει να αναφέρονται στον Διευθυντή του Καταστήματος πριν από μια βάρδια, για τη διασφάλιση της ευημερίας των πελατών και των συναδέλφων.

7. Διαχείριση Αποθεμάτων

Η παραλαβή, η αποθήκευση και η εναλλαγή των αποθεμάτων αρτοποιίας είναι κρίσιμες για τη διαχείριση του κόστους και τη διασφάλιση της ποιότητας των τροφίμων. Οι παραδόσεις προγραμματίζονται κατά τη διάρκεια καθορισμένων χρονικών παραθύρων για την αποφυγή των ωρών αιχμής. Κάθε παράδοση πρέπει να ελέγχεται για την ποιότητα του προϊόντος, την ορθή επισήμανση, τις ημερομηνίες λήξης και τον έλεγχο της θερμοκρασίας (για ευπαθή προϊόντα).

Τα κατεστραμμένα ή ληγμένα αποθέματα πρέπει να απορρίπτονται, με καταγραφή των περιστατικών και άμεση ενημέρωση των προμηθευτών. Μόλις επαληθευτεί, το νέο απόθεμα καταγράφεται στο σύστημα απογραφής και τοποθετείται πίσω από τα παλαιότερα αποθέματα για να διατηρηθεί η εναλλαγή FIFO. Πραγματοποιείται καθημερινή χειροκίνητη καταμέτρηση σε βασικά είδη και όλες οι αποκλίσεις αποθεμάτων επισημαίνονται για διερεύνηση.

8. Προβολή Προϊόντων & Εμπορία

Η οπτική ελκυστικότητα και η προσβασιμότητα είναι θεμελιώδεις για την αύξηση των πωλήσεων. Το προσωπικό πρέπει να ακολουθεί εγκεκριμένα πλανόγραμμα για όλες τις προβολές προϊόντων, διασφαλίζοντας ότι τα προϊόντα με τις καλύτερες πωλήσεις και τα διαφημιστικά είδη βρίσκονται σε εμφανή θέση. Οι προβολές πρέπει να ελέγχονται ανά ώρα για να διασφαλίζεται ότι παραμένουν καθαρές, τακτοποιημένες και σε καλή κατάσταση, ενώ τυχόν κατεστραμμένα ή ληγμένα είδη πρέπει να απομακρύνονται αμέσως.

Η εποχιακή και διαφημιστική σήμανση πρέπει να ενημερώνεται σύμφωνα με τις οδηγίες του Τμήματος Μάρκετινγκ και επιτρέπεται η χρήση μόνο εγκεκριμένων υλικών. Οδηγίες για την οπτική εμπορική προβολή είναι διαθέσιμες στο Παράρτημα Η για αναφορά.

9. Χρήση και Συντήρηση Εξοπλισμού

Η ασφαλής και αποτελεσματική χρήση του εξοπλισμού είναι απαραίτητη τόσο για την ποιότητα όσο και για την ασφάλεια στον χώρο εργασίας. Μόνο το προσωπικό που έχει ολοκληρώσει την επίσημη εκπαίδευση σε εξοπλισμό έχει εξουσιοδότηση να χειρίζεται μηχανήματα αρτοποιίας, συμπεριλαμβανομένων των μίξερ, των φούρνων, των μηχανημάτων κοπής και του εξοπλισμού καφέ. Οι χειριστές πρέπει να ακολουθούν επακριβώς τις οδηγίες του κατασκευαστή και τις εσωτερικές οδηγίες ασφαλείας.

Στην αρχή κάθε ημέρας, ένα εξουσιοδοτημένο μέλος του προσωπικού επιθεωρεί όλο τον σημαντικό εξοπλισμό για την ορθή λειτουργία του. Κατά τη λειτουργία, οποιαδήποτε δυσλειτουργία πρέπει να αναφέρεται αμέσως, ο εξοπλισμός να φέρει την ένδειξη «Εκτός Λειτουργίας» και το πρόβλημα να καταχωρείται στο Αρχείο Καταγραφής Εξοπλισμού. Πρέπει να συμπληρωθεί μια Φόρμα Αίτησης Συντήρησης και να υποβληθεί στην Ομάδα Συντήρησης εντός μίας ώρας από την ανακάλυψη. Όλος ο εξοπλισμός καθαρίζεται και απολυμαίνεται σε βάθος σύμφωνα με το προγραμματισμένο πρόγραμμα καθαρισμού.

10. Αναφορά Συμβάντων και Ατυχημάτων

Οποιοδήποτε ατύχημα, τραυματισμός ή παραλίγο ατύχημα που αφορά προσωπικό, πελάτες ή εργολάβους πρέπει να αντιμετωπίζεται επείγοντως και να καταγράφεται με συνέπεια. Οι μικροτραυματισμοί θα πρέπει να λαμβάνουν αμέσως πρώτες βοήθειες (τα κιτ πρώτων βοηθειών βρίσκονται στην αίθουσα διδασκαλίας και πίσω από τον πάγκο), ενώ οι σοβαροί τραυματισμοί απαιτούν άμεση ενημέρωση της ανώτερης διοίκησης και ενδεχομένως των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης (καλέστε το 112).

Το προσωπικό πρέπει να συμπληρώσει την Φόρμα Αναφοράς Συμβάντος εντός μίας ώρας και να παράσχει μια λεπτομερή, τεκμηριωμένη περιγραφή του συμβάντος, συμπεριλαμβανομένων καταθέσεων μαρτύρων, όπου είναι δυνατόν. Οι περιοχές που επηρεάζονται από το συμβάν, ιδίως εκείνες που αφορούν τρόφιμα, γυαλί ή επικίνδυνα υλικά, πρέπει να απομονώνονται και να καθαρίζονται

σχολαστικά από εκπαιδευμένο υπάλληλο. Οι ενέργειες παρακολούθησης καταγράφονται και παρακολουθούνται από τον Διευθυντή Καταστήματος.

11. Διαχείριση Αποβλήτων

Ο σωστός διαχωρισμός των αποβλήτων και η έγκαιρη απόρριψη υποστηρίζουν τις δεσμεύσεις για βιωσιμότητα και ασφάλεια των τροφίμων. Τα απόβλητα πρέπει να ταξινομούνται σε τρεις κύριες κατηγορίες: τρόφιμα, συσκευασίες και επικίνδυνα (π.χ. χημικά, σπασμένα γυαλιά). Κάθε κατηγορία αποβλήτων πρέπει να απορρίπτεται στους καθορισμένους κάδους με χρωματική κωδικοποίηση που βρίσκονται στην κουζίνα και στον πίσω χώρο.

Οι κάδοι θα πρέπει να αδειάζουν πριν φτάσουν τα τρία τέταρτα της χωρητικότητάς τους και οι εσωτερικές επενδύσεις πρέπει πάντα να αντικαθίστανται. Το προσωπικό υποχρεούται να καταγράφει τις ποσότητες και τους λόγους των αποβλήτων (π.χ. ληγμένα προϊόντα, υπερπαραγωγή, ζημιές) στο τέλος κάθε βάρδιας. Η διοίκηση εξετάζει τα δεδομένα αποβλήτων εβδομαδιαίως για να εντοπίζει τάσεις και να εφαρμόζει στρατηγικές μείωσης των αποβλήτων.

12. Διαχείριση μετρητών και ταμείου

Η ασφαλής και ακριβής διαχείριση των μετρητών είναι κρίσιμης σημασίας. Σε κάθε ταμεία εκδίδεται ένα αρχικό ταμείο, το οποίο καταμετράται και επαληθεύεται σε σχέση με τα αρχεία καταγραφής από έναν προϊστάμενο τόσο στην αρχή όσο και στο τέλος της βάρδιάς του. Τα συρτάρια μετρητών παραμένουν κλειστά εκτός από την επεξεργασία συναλλαγών και μόνο εξουσιοδοτημένο προσωπικό έχει πρόσβαση στα ταμεία.

Οι επιστροφές χρημάτων και οι άκυρες συναλλαγές απαιτούν την έγκριση του επόπτη, με την υπογραφή και των δύο μερών για κάθε συναλλαγή. Στο τέλος της ημέρας, τα ταμεία κλείνουν, καταμετρώνται και συμφωνούνται χρησιμοποιώντας τη Φόρμα Ημερήσιας Συμφωνίας Μετρητών. Οποιοσδήποτε αποκλίσεις, ανεξαρτήτως ποσού, πρέπει να αναφέρονται αμέσως για διερεύνηση.

Οι προσωπικές συναλλαγές, ο δανεισμός ή η λήψη χρημάτων από το ταμείο απαγορεύονται αυστηρά και ενδέχεται να οδηγήσουν σε πειθαρχικά μέτρα.

13. Πρωτόκολλα ασφαλείας

Η ασφάλεια του καταστήματος αποτελεί κοινή ευθύνη. Όλες οι εξωτερικές πόρτες, εκτός από την κύρια είσοδο πελατών κατά τις εργάσιμες ώρες, πρέπει να παραμένουν κλειδωμένες. Οι περιοχές περιορισμένης πρόσβασης (back office, χρηματοκιβώτιο, ασφαλής αποθήκευση) είναι προσβάσιμες μόνο στο προσωπικό που διαθέτει την κατάλληλη άδεια.

Το σύστημα CCTV που καλύπτει τις εγκαταστάσεις ελέγχεται εβδομαδιαίως από τον Διευθυντή Καταστήματος ή τον Υπεύθυνο Ασφαλείας για την επιχειρησιακή του ακεραιότητα. Κάθε ύποπτη συμπεριφορά, κλοπή, απειλή ή βία πρέπει να αναφέρεται αμέσως, τόσο προφορικά στον διευθυντή όσο και γραπτώς στα κεντρικά γραφεία. Απαγορεύεται στο προσωπικό να επιτρέπει σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα να εισέρχονται σε χώρους μόνο για το προσωπικό.

14. Καθαριότητα και Απολύμανση

Η καθαριότητα είναι αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινής ρουτίνας. Το προσωπικό πρέπει να ακολουθεί ένα αυστηρό πρόγραμμα καθαρισμού, με τις εργασίες να κατανέμονται σε ημερήσιες, εβδομαδιαίες και μηνιαίες. Ο καθημερινός καθαρισμός περιλαμβάνει σκούπισμα και σφουγγάρισμα δαπέδων, καθαρισμό προθηκών, απολύμανση πάγκων, καθαρισμό τουαλετών και άδειασμα όλων των κάδων απορριμμάτων.

Τα εγκεκριμένα προϊόντα καθαρισμού παρέχονται από την εταιρεία και δεν πρέπει ποτέ να αναμειγνύονται ή να αντικαθίστανται. Όλες οι δραστηριότητες καθαρισμού πρέπει να υπογράφονται στη Λίστα Ελέγχου Καθαρισμού από τον υπεύθυνο υπάλληλο και να επαληθεύονται από έναν προϊστάμενο στο τέλος κάθε βάρδιας. Πρέπει να κανονίζονται μηνιαίοι βαθιοί καθαρισμοί για όλα τα συστήματα αποθήκευσης, ψύξης και εξαερισμού.

15. Διαχείριση αλλεργιογόνων

Η ασφάλεια και η διαφάνεια των πελατών απαιτούν αυστηρή διαχείριση αλλεργιογόνων. Οι πληροφορίες για τα αλλεργιογόνα πρέπει να εμφανίζονται ευκρινώς σε κάθε σημείο πώλησης και να εμφανίζονται εμφανώς στην ετικέτα κάθε προϊόντος σύμφωνα με τις οδηγίες της εταιρείας. Ο Πίνακας Αναφοράς Αλλεργιογόνων (βλ. Παράρτημα Ε) πρέπει να διατηρείται ενημερωμένος και προσβάσιμος πίσω από τον πάγκο ανά πάσα στιγμή.

Η προετοιμασία προϊόντων ασφαλών για αλλεργιογόνα (π.χ., χωρίς γλουτένη) γίνεται σε ξεχωριστό, απολυμασμένο χώρο, χρησιμοποιώντας ειδικά σκεύη. Μετά τον χειρισμό αντικειμένων που περιέχουν αλλεργιογόνα, το προσωπικό πρέπει να αλλάζει γάντια και να απολυμαίνει τις επιφάνειες εργασίας αμέσως πριν από τον χειρισμό διαφορετικών σειρών προϊόντων. Ερωτήματα σχετικά με αλλεργιογόνα πρέπει να απαντώνται μόνο με τη χρήση επίσημων εντύπων και τυχόν ανησυχίες να παραπέμπονται στη διοίκηση.

16. Έλεγχοι Ποιότητας Προϊόντων

Η ποιότητα των προϊόντων διατηρείται μέσω συστηματικών ελέγχων καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας. Εξουσιοδοτημένο προσωπικό πρέπει να επιθεωρεί όλα τα εκτιθέμενα προϊόντα ανά ώρα για οπτική ελκυστικότητα, συμμόρφωση με τα πρότυπα και συνολική φρεσκάδα. Τα προϊόντα πρέπει να αποσύρονται από την πώληση μόλις εμφανίσουν σημάδια μπαγιάτικου, φθοράς ή μη συμμόρφωσης με τα πρότυπα οπτικής παρουσίας.

Κάθε πρωί πριν από το άνοιγμα, πραγματοποιείται γευστική δοκιμή σε βασικές κατηγορίες προϊόντων, τα ευρήματα της οποίας καταγράφονται στο Βιβλίο Διασφάλισης Ποιότητας. Οποιαδήποτε επαναλαμβανόμενα προβλήματα (γεύση, φρεσκάδα, υφή) αναφέρονται για έλεγχο στην Ομάδα Παραγωγής.

17. Εκπαίδευση και Ένταξη

Όλοι οι νεοπροσληφθέντες πρέπει να ολοκληρώσουν το πρόγραμμα εισαγωγής (που καλύπτει την ασφάλεια των τροφίμων, την εξυπηρέτηση πελατών, τη χρήση εξοπλισμού και την αναθεώρηση πολιτικής) προτού τους επιτραπεί να εργαστούν στον χώρο πωλήσεων ή στο αρτοποιείο. Τα αρχεία εκπαίδευσης τηρούνται ψηφιακά για κάθε εργαζόμενο, με τακτικά μαθήματα επανεκπαίδευσης για όλο το προσωπικό τουλάχιστον κάθε έξι μήνες ή σε περίπτωση σημαντικών διαδικαστικών αλλαγών.

Οι σχετικές πιστοποιήσεις, όπως η Διαχείριση Τροφίμων ή οι Πρώτες Βοήθειες, παρακολουθούνται και ενημερώνονται για συμμόρφωση. Ενθαρρύνεται η εκπαίδευση επί τόπου, με το νέο προσωπικό να συνεργάζεται με έμπειρα μέλη της ομάδας κατά τη διάρκεια της πρώτης εβδομάδας.

18. Επικοινωνία και Αναφορά

Η αποτελεσματική εσωτερική επικοινωνία συμβάλλει στην επιχειρησιακή αριστεία. Οι καθημερινές ενημερώσεις — όπως αλλαγές στην πολιτική, προσφορές, επείγουσες ειδοποιήσεις ή αναγνώριση ομάδας — διακινούνται μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας επικοινωνίας του αρτοποιείου και δημοσιεύονται στον πίνακα ανακοινώσεων των λειτουργιών του καταστήματος. Όλοι οι εργαζόμενοι πρέπει να ελέγχουν αυτές τις ενημερώσεις στην έναρξη της βάρδιάς τους.

Μια αναφορά λήξης βάρδιας υποβάλλεται στη διεύθυνση του καταστήματος, η οποία καταγράφει τα στοιχεία πωλήσεων, τις έκτακτες ανάγκες, τα παράπονα, τα σχόλια του προσωπικού, τις σημειώσεις απογραφής και τυχόν αιτήματα συντήρησης. Οι άμεσες ανησυχίες πρέπει να κλιμακώνονται μέσω καθορισμένων καναλιών αναφοράς (τηλέφωνο, email ή ειδοποίηση εντός εφαρμογής) για έγκαιρη επίλυση.

19. Διαδικασίες Κλεισίματος

Το κλείσιμο ακολουθεί μια ακριβή, καλά τεκμηριωμένη διαδικασία. Το προσωπικό σταματά να δέχεται πελάτες δέκα λεπτά πριν από το κλείσιμο, ενημερώνοντας ευγενικά όσους αργούν για το επικείμενο κλείσιμο. Ο χώρος πώλησης και η κουζίνα πρέπει να είναι καθαρές από προϊόντα, με τα απούλητα είδη να καταγράφονται και να αποθηκεύονται ή να απορρίπτονται σύμφωνα με τις πολιτικές Διαχείρισης Αποβλήτων και Ασφάλειας Τροφίμων.

Ο εξοπλισμός καθαρίζεται, απενεργοποιείται και αποσυνδέεται από την πρίζα όπου χρειάζεται. Ο ταμίας που κλείνει την παραγγελία συμφωνεί τα έσοδα της ημέρας, αποθηκεύει τα μετρητά με ασφάλεια στο χρηματοκιβώτιο και δημιουργεί αναφορές στο τέλος της ημέρας. Όλα τα φώτα (εκτός από τον φωτισμό ασφαλείας) σβήνουν, ενεργοποιείται το ξυπνητήρι και το κατάστημα κλειδώνεται, με τον Διευθυντή Καταστήματος ή τον Κλειδοκράτορα να είναι ο τελευταίος που φεύγει.

20. Πρωτόκολλα έκτακτης ανάγκης

Τα ολοκληρωμένα πρωτόκολλα έκτακτης ανάγκης διασφαλίζουν την ασφάλεια και τη συνέχεια της επιχείρησης.

- **Πυρκαγιά:** Σηκώστε συναγερμό, εκκενώστε όλο το προσωπικό και τους πελάτες μέσω των πλησιέστερων εξόδων (μην χρησιμοποιείτε ποτέ ανελκυστήρες),

συγκεντρωθείτε στο καθορισμένο σημείο συνάντησης και καλέστε το 112. Ο Διευθυντής Καταστήματος πρέπει να διασφαλίσει ότι όλοι είναι καταγεγραμμένοι.

- **Διακοπή ρεύματος:** Χρησιμοποιήστε φωτισμό έκτακτης ανάγκης και φακούς, αποφύγετε το άσκοπο άνοιγμα ψυγείων, ασφαλίστε μετρητά και ευαίσθητα υλικά και ενημερώστε αμέσως την Ομάδα Συντήρησης.
- **Ανάκληση Προϊόντος:** Μόλις λάβετε ειδοποίηση ανάκλησης από την Κεντρική Υπηρεσία, αποσύρετε αμέσως τα επηρεαζόμενα προϊόντα από την πώληση, καταγράψτε τα στο Αρχείο Ανάκλησης και απομονώστε τα για παραλαβή. Ακολουθήστε όλες τις οδηγίες της Κεντρικής Υπηρεσίας με ακρίβεια.
- **Σοβαρά καιρικά φαινόμενα ή φυσική καταστροφή:** Ασφαλίστε το κατάστημα, ακολουθήστε τις οδηγίες των τοπικών αρχών ή των κεντρικών γραφείων σχετικά με το κλείσιμο ή την επιβολή περιορισμού λειτουργίας και κοινοποιήστε τις ενημερώσεις κατάστασης σε όλο το προσωπικό μέσω των καθιερωμένων καναλιών.

Όλα τα πρωτόκολλα έκτακτης ανάγκης επανεξετάζονται τριμηνιαίως και οι σχετικές ασκήσεις διεξάγονται τουλάχιστον δύο φορές ετησίως για να διασφαλιστεί η ετοιμότητα.