



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Procedures Dienstverlening

Handboek Bouwmarkt

Intergamma B.V.

Versie 1.0 NL
Oktober 2021

© Copyright 2021 Intergamma B.V., Leusden

Niets uit de uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Intergamma B.V.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Inhoud

Klantorders	1
Inleiding	1
Levermethoden klantorders	1
De klantorder invoeren	2
Het aanmaken van een klantofferte en van een klantorder.	2
Hoe maak ik een klantofferte aan op de HHT?	3
Hoe handel ik een klantofferte af die is aangemaakt op de HHT?	3
Hoe voer ik een klantorder(regel) in met korting?	3
.....	4
Wat als het artikel mogelijk niet meer geleverd wordt?	4
Hoe moet ik omgaan met het nabestellen van actieartikelen?	4
.....	5
Kan ik de klantorder nog wijzigen?	5
Hoe maak ik een maatwerkbestelling/ éénmalige artikelbestelling in de klantorder?	5
Hoe om te gaan met een thuislevering vanuit bouwmarkt?	5
Hoe om te gaan met een thuislevering door leverancier?	6
Kan ik een klantorder nog annuleren?	7
Kan ik controleren of een artikel in een andere bouwmarkt wel op voorraad is?	7
Aanbetaling afrekenen	7
Kan ik een extra aanbetaling automatisch aan de klantorder koppelen?	7
Wat te doen met niet verrekenende aanbetalingen?	8
De klantorder wijzigen	9
Bevestigen klantorder	10
Kan ik bestelde artikelen nog laten vervallen?	11
Ontvangst van de bestelde artikelen	12
Wat als er bij de ontvangst in de GO een 'incompleet' artikel of een 'beschadigd' artikel is binnengekomen wat niet uit de BM gehaald kan worden.	12
Hoe ga ik om met gedeeltelijk geleverde klantorders van artikelen uit het regulier/gekoppeld assortiment?	12
.....	12
Contact opnemen met de klant	13
Controle openstaande klantorders	13
Herbestellen van klantorderregels	15
Klantlevering printen en goederen ophalen	16
.....	17
Hoe ken ik een X% of X euro kortingscoupon toe bij het uitleveren van een klantorder?	17
Wat doe ik als een klant een andere hoeveelheid afneemt dan oorspronkelijk besteld?	17
Wat als de klantorder moet worden bezorgd?	18
Afrekenen aan de kassa	19
Hoe reken ik een korting op een klantorder(regel) af?	19
Online klantbestellingen PostNL	20
Inleiding	20
Ontvangst van pakketten van PostNL	20
Wat doe ik als er pakketten beschadigd zijn?	21
Opslag en ordening van de voorraad online bestellingen	21
Uitreiken van een online bestelling aan de klant	21



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Wat doe ik als de klant weigert zijn pakket in ontvangst te nemen?.....	22
Retour nemen van een online besteld artikel	23
Wat als de klant recht heeft op garantie op een online besteld artikel?	23
Verzenden van pakketten door de klant	24
Niet afgehaalde pakketten retourneren	25
Ophalen van uitgaande pakketten door de PostNL chauffeur	26
	26
Controle omzet PostNL	26
Maatwerkbestellingen online	27
Inleiding	27
Ontvangst van online besteld maatwerk	27
Wijkt de ontvangstprocedure af van mijn huidige procedures?	27
Controle beschadigde pakketten	27
Opslag van de pakketten	28
Het versturen van het afhaalbericht	29
Uitgifte van Online besteld maatwerk aan de klant.....	29
Kan ik een online maatwerkorder deels uitleveren?	30
Retourprocedure online besteld maatwerk	30
Bestellingen online via de bouwmarktvoorraad	31
Inleiding	31
Wat is Pick from Store?	31
Hoe werkt het?.....	31
Lamp is 's morgens aan.....	32
Annuleren klantorder in bouwmarkt	32
Annuleren klantorder bij klantenservice	32
Financiële afwikkeling retour	32
Afhandeling voorraad BM.....	32
Afhandeling opbrengsten weborder	32
Onjuist uitgeleverde orders.....	33
Afhalen door de klant	33
Wat is Click en Collect?	34
Hoe werkt het?.....	34
Wat is Groot Assortiment via de bouwmarkt (GrAss)?	34
Hoe werkt het?.....	34
Manco bij levering order	34
Bestellen eenmalige artikelen.	35
Inleiding	35
De bestelling maken	36
Invullen klantorder in AXI RS	36
Aanbetaling afrekenen.....	37
Bestellen order	37
Controle.....	37
Afhandeling van de maatwerkbestelling	37
Ontvangst van maatwerkartikelen	38



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Huren	39
Inleiding	39
Vorbereidingen	40
Hoe voer ik een apparaat in, in AXI RS?	41
Een reservering maken	41
Een artikel verhuren	42
.....	44
Wat zijn geldige legitimatiebewijzen?	44
Wat is de schade-afkoopregeling?	44
.....	45
Wat als er een fout is gemaakt bij het aanmaken van een verhuurcontract?	45
Wat als de klant afziet van reservering of huur direct na het afdrukken van het contract?	45
Wat als de klant de huurtermijn wil verlengen?	46
Wat als de klant een apparaat huurt met standaard extra accessoires?	46
Welke voorwaarden gelden voor verhuur aan personeel?	46
Wat als er een vervangingsapparaat of uitbreidingsapparaat wordt geleverd door Rentpartner?	47
Wat moet je doen als AXI RS niet beschikbaar is bij huren?	47
De klant betaalt de borgsom	48
Een verhuurd artikel terugnemen.....	48
Wat als een klant een deel van de artikelen terugbrengt?	49
Wat als de huurtermijn verlopen is en de klant heeft het verhuurartikel nog niet geretourneerd?	50
Wat als er gebreken zijn aan het apparaat?	51
Wat als de bouwmarkt uit oogpunt van service korting wil geven?	51
.....	52
Wat moet je doen bij verduistering, vermissing, schade, brand etc van verhuurmachines.....	52
Verhuurbedrag en borg verrekenen	53
Wat moet je doen bij borgafhandeling in geval van schade aan gehuurde zaken?	53
Rapportage	54
Verhuur eigen aanhangwagens	55
Inleiding	55
Vorbereidingen	55
Een aanhangwagen verhuren.....	56
Wat zijn geldige legitimatiebewijzen?	57
De klant betaalt de borgsom	57
Een verhuurde aanhangwagen terugnemen.....	57
Verhuurbedrag en borg verrekenen	58
Bezorgen door bouwmarkt	59
Inleiding	59
Bezorging voorbereiden	59
Wat doe ik als niet alle artikelen beschikbaar zijn om te bezorgen?	60
Omzet klantlevering registreren	62
Artikelen controleren en inladen	63
Hoe om te gaan met wisselgeld voor de Bezorger?.....	63
Zending controleren	63
Bezorgen artikelen	64
Wat doe ik als een klant afwezig is op het moment van bezorging?	64
Wat doe ik als een klant een deel van de artikelen weigert?	64



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Administratieve afhandeling	66
Hoe om te gaan met betaling met mobiele pin?	66
Welke acties moet je nemen als een klant niet thuis was op het moment van bezorgen?	67
Hoe te handelen als een klant een artikel weigert en een nieuw artikel wil hebben (herlevering)?	67
Hoe registreer je retourartikelen op de kassa?	67
Reparaties	68
Inleiding	68
Artikel innemen	69
Omruilgarantie	69
Na garantie	70
Handel de zaak als volgt af	71
Wanneer mag ik een verhuurmachine aanbieden?	72
Wat doe ik bij een reparatie aan huis?	72
Hoe ga ik om met een vervangend artikel of creditering door de leverancier?	72
Artikel verzendklaar maken	73
Artikel verzenden	74
Reparatie afhandelen	74
Wat als het reparatiebedrag hoger uitvalt?	76
Klachtenafhandeling	77
Inleiding	77
Klant meldt klacht in de bouwmarkt	77
Wat is een productklacht?	77
Wat is een serviceklacht?	77
Wat doe ik bij letselschade?	78
Stap 2: In behandeling nemen van klacht	78
Verdere afhandeling klachten	79
.....	80
Wanneer schakel je Karwei/ GAMMA klantenservice in?	80
Wat doe ik bij productaansprakelijkheid?	80
Oplossen van de klacht	81
Informeren van de klant	81
.....	82
Hoe te handelen na binnenkomst van artikel?	82
Rapporteren klacht	82
Zagen	83
Inleiding	83
Vastleggen gegevens op bewerkingsbon.....	83
Zaagkosten afrekenen	84
Retouren van klanten	85
Inleiding	85
Beoordeling retourname	85
Wat als niet aan alle criteria is voldaan?	86
Retour afhandelen met de klant	87
Wat voor reden van retour moet ik kiezen?	88
Waarom gebeurt inname en retourbetaling apart?	88



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Hoe kan ik meerdere artikelen met verschillende redenen retour innemen of artikelen van meerdere bonnen?.....	89
Retour betalen geld en kassaverwerking.....	89
Artikelen afhandelen.....	90
Dagelijkse verwerking.....	91
Wat is een inruimlijst?	91
Hoe verwerk je retourartikelen van personeel?	91
Verwerken bonnen	92
Verklarende woordenlijst	93
Afkorting.....	93



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Klantorders

Inleiding

Deze procedure beschrijft de werkwijze met betrekking tot het plaatsen en verwerken van **klantorders**.

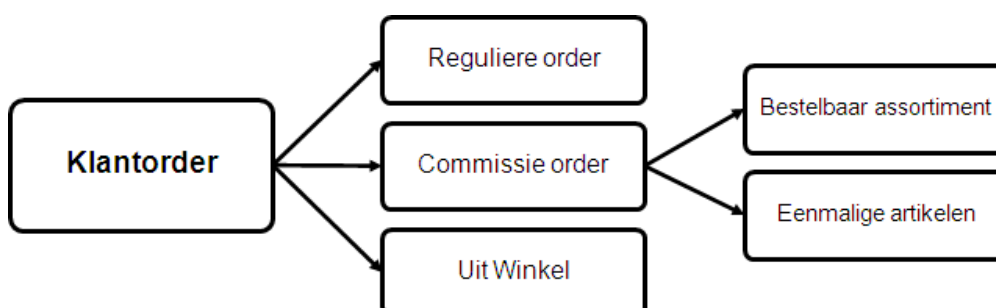
Het kan hierbij gaan om artikelen uit het:

Bestelbaar assortiment, deze zijn standaard niet op voorraad.

Reguliere assortiment, dan zijn de producten tijdelijk niet op voorraad, of het gaat om een bestelling van grotere aantallen.

Eenmalige artikelen, zie procedure 'Bestellen Eenmalige artikelen'. Deel van de eenmalige artikelen is alleen nog te bestellen via de bestelzuil door de klant zelf.

Online via Pick-from-store, Click&Collect of Groot assortiment proces door de klant bestelde artikelen.



Levermethoden klantorders

Er zijn drie levermethoden:

Afhalen bij bouwmarkt.

Thuislevering vanuit bouwmarkt.

Thuislevering door leverancier (voor een select aantal artikelen), op de bestelzuil is een breder assortiment beschikbaar met meer serviceopties voor de klant.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

1 De klantorder invoeren

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

In deze stap wordt op de backoffice bij de servicebalie de klantorder ingevoerd in bij de tegel 'Klantorders' en de bon geprint voor de klant.

Daarnaast kan de klant ook een klantofferte laten maken. Het aanmaken van een klantofferte en een klantorder zijn in een stap beschreven.

Het aanmaken van een klantofferte en van een klantorder.

Open de tegel 'Klantorders'.

Klik op '+ nieuwe klantorder'.

Klik op '+ (eenmalige) artikelen toevoegen', voer aantal te bestellen artikelen in of voer boven het artikelnummer in indien bekend.

Klik op 'volgende'.

Selecteer soort levering.

Zoek klant op of klik op 'x' en voer nieuwe klant in via de knop '+ nieuwe klant'.

Voer naam en contactgegevens in en klik op 'bewaren', advies is om het emailadres in te vullen bij het aanmaken van een klantorder.

Indien noodzakelijk vraagt het systeem ook om het klantadres (bezorging door BM of leverancier).

Druk op 'volgende' (je kan hier nog eventueel aanpassingen doen).

Het aanbetalingspercentage is automatisch ingevuld op 20%. Het percentage of bedrag van de aanbetaling kan worden aangepast. Spreek het aanbetalingsbedrag ook af met de klant.

NB. Bij thuislevering vanuit bouwmarkt of door de leverancier dient de klant 100% aan te betalen. Bij maatwerk heeft de voorkeur ook 100% aanbetalen. Klik op de knop 'voltooien'.

De order staat als offerte in het systeem (deze is 30 dagen geldig).

Als je op knop 'klantorder aanmaken' drukt zal de status veranderen naar status order.

Deze zal in (tweevoud) worden geprint waarbij er één voor de klant is en één voor de bouwmarkt (ondertekend door klant).

Laat de klant de aanbetaling voldoen.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening



Hoe maak ik een klantofferte aan op de HHT?

Het is mogelijk om een klantofferte op de HHT aan te maken. Het voordeel hiervan is dat je artikelen in de bouwmarkt kunt scannen om ze snel aan de klantofferte toe te voegen.

Open op de HHT de tegel 'Overige' -> 'Klantorders' -> en scan de artikelen voor de betreffende klantorder. Nu staat in de backoffice een concept bij de tegel 'Klantorders' en deze kan je nu verder daar afhandelen.

Let op! Er kunnen alleen artikelen aan een klantofferte gekoppeld worden als er op de werkvloer een barcode of artikelnummer voorhanden is. Deze applicatie werkt dus niet voor éénmalige artikelen.



Hoe handel ik een klantofferte af die is aangemaakt op de HHT?

Deze staat als concept in de module klantorder, open dit concept en handel dit verder af.



Hoe voer ik een klantorder(regel) in met korting?

Als je een klant korting wilt geven, doe je dit bij het afrekenen van de klantorder. Denk hierbij aan kortingen als keuzevoordeelstickers, voordeelcoupons, verhuiskortingen.

Let op: Klanten met een vast kortingspercentage worden automatisch verrekend!

Handel als volgt:

Geef aan dat de klant recht heeft op, bijvoorbeeld, een keuzevoordeelstickerkorting, bij het aanmaken van de klantorder. Doe dit in het veld 'opmerkingen voor op de leverbon' in de tegel 'Klantorders'. Voer duidelijk de datum, het kortingspercentage/ bedrag en indien van toepassing het artikel in.

Bij het afdrukken van de leverbon (als de klant de artikelen komt afhalen) staat op de bon dat de klant een korting krijgt.

Arceer dit duidelijk voor de kassamedewerker.

Handel de transactie af volgens de procedure 'Hoe reken ik een korting op een klantorder(regel)af?' (Stap: 9 Afrekenen aan de kassa).



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening



Wat als het artikel mogelijk niet meer geleverd wordt?

Handel als volgt als je verwacht dat het artikel mogelijk niet meer geleverd wordt:

Schrijf een reservering bon uit voor de klant en noteer daarop het klantordernummer. Zo heb je geen leveringsverplichting.

Geef de reservering bon aan de klant, maar bewaar zelf een kopie van de reservering bon.

Voer op de gebruikelijke manier in tegel 'Klantorder' alle gegevens van de reservering in.

Zet in het opmerkingenveld "Opmerkingen voor op de verkoopbon" dat je voor deze klantorder een reservering bon voor de klant hebt gemaakt.

Omdat niet zeker is of het artikel geleverd wordt, zet je het aanbetalingspercentage op 0.

Bewaar de twee geprinte versies van de klantorder samen met de kopie van de reservering bon in de desbetreffende map.

Bestel de klantorder.

Neem contact op met de klant als duidelijk wordt of het artikel wel of niet geleverd wordt.



Hoe moet ik omgaan met het nabestellen van actieartikelen?

Actie artikelen kunnen, indien er nog voorraad aanwezig is, nabesteld worden. Handel als volgt als je actieartikelen wilt nabestellen:

Schrijf een reservering bon uit voor de klant en bewaar de kopie in de desbetreffende map.

Geef de reservering bon aan de klant. Zo heb je geen leveringsverplichting.

Verzamel alle reserveringsbonnen van de dag en voer aan het eind van de dag één order in met verwijzing naar de uitgeschreven reserveringsbonnen. Voer als klantnaam de naam van de actie in. Op die manier is het herkenbaar en zichtbaar dat het om een verzameling van reserveringen gaat naar aanleiding van een actie. Zet het aanbetalingspercentage op "0" in tabblad 'Detail'.

Indien de artikelen geleverd worden, boek ze dan binnen als klantorder.

Annuleer vervolgens de klantorder zodat de artikelen in de vrije voorraad terechtkomen, zodat deze per klant afgerekend kunnen worden. Houd deze artikelen apart in het magazijn en verdeel de artikelen onder de uitgeschreven reserveringsbonnen.

Neem vervolgens contact op met de klanten.

Let op! Geef geen klantorder (Verkoopbon) mee aan de klant omdat de klant aanspraak kan maken op een leveringsverplichting.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening



Kan ik de klantorder nog wijzigen?

Je kunt de klantorder alleen tijdens het aanmaken nog direct wijzigen. Mocht de klant niet zeker weten of hij de juiste bestelling opgeeft, maak dan een klantofferte aan. Deze kan nog wel gewijzigd worden.

Voor het wijzigen van een klantorder nadat op de kop 'Aanmaken klantorder' is gedrukt, maar voordat de bestelling door het CBS is opgehaald, (zie



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

De klantorder wijzigen).

Artikelen kunnen te allen tijde nog voor de klant worden geannuleerd in de klantorder



Hoe maak ik een maatwerkbestelling/ éénmalige artikelbestelling in de klantorder?

Zie procedure: 'bestellen eenmalige artikelen'.



Hoe om te gaan met een thuislevering vanuit bouwmarkt?

Als een klant zijn klantorder thuis geleverd wil hebben, kan dit aangegeven worden in de klantorder.

Aanmaken klantorder

Maak een klantorder aan op de normale manier.

Kies uitlevermethode 'thuislevering vanuit BM'.

De klant dient direct 100% aan te betalen of minimaal één dag voor de levering het restant van de aanbetaling te voldoen (zie 'Kan ik een extra aanbetaling automatisch aan de klantorder koppelen?'). Bij thuislevering wordt in AXI RS automatisch voorgesteld om 100% aan te betalen.

Voeg de eventuele bezorgkosten toe of sla deze apart aan op de kassa.

Let op! Reken de klantorder niet voor levering af door de leveringbon alvast uit te draaien, aangezien dit een foutieve voorraadmutatie tot gevolg zal hebben, omdat de levering nog niet heeft plaatsgevonden.

Let op! Als de goederen op statiegeldpallets worden aangeleverd bij de klant, vergeet dan niet deze af te rekenen met de klant. Handel als volgt:

Noteer in het veld 'opmerkingen' van de leverbon hoeveel statiegeld er door de klant betaald wordt.

Reken het statiegeld met de klant af (zie procedure 'verkooptransacties' – 'verkopen' – 'hoe om te gaan met artikelen met statiegeld?')

NB. Aangezien de retourgave van het statiegeld later plaatsvindt dan het uitleveren van de klantorder is het praktisch om het statiegeld in een aparte transactie af te rekenen (niet samen met de verkoopbon/ andere artikelen). Daarnaast is de betaling van het statiegeld niet in het systeem terug te vinden, wijs de klant erop dat zonder kassabon GEEN statiegeld uitbetaald kan worden.

Zie ook procedure 'bezorgen door bouwmarkt en procedure bezorgen door externe bezorgdienst'.



Hoe om te gaan met een thuislevering door leverancier?

Er is een aantal artikelen (bv. blokhutten en sauna's, zie conditielijst) van bepaalde leveranciers die door de leverancier rechtstreeks bij de klant worden geleverd. Alleen artikelen die in de tegel 'Artikelen' bij 'detail' het vinkje bij thuisleveren hebben aan staan, kunnen geselecteerd worden voor rechtstreekse levering.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Handel als volgt:

Aanmaken klantorder

Maak een klantorder aan.

Kies uitlevermethode 'thuislevering door leverancier'.

Zoek het artikel op via de knop 'Zoek artikelen' of voer het artikelnummer in. Let op de besteleenheid, zie kolom BE, de klant is verplicht om hele BE's af te nemen.

De klant dient direct 100% aan te betalen, dit staat ook in het systeem als voorgesteld aanbetalingspercentage.

Voeg de eventuele bezorgkosten toe.

Let op! Reken de klantorder niet voor levering af door de leveringsbon alvast uit te draaien, aangezien dit een foutieve voorraadmutatie tot gevolg zal hebben, omdat de levering nog niet heeft plaatsgevonden.

De order wordt aangemaakt in AXI RS en, samen met de klantgegevens, verzonden naar de leverancier via het CBS.

Let op! Als een leverancier de goederen op statiegeldpallets aanlevert bij de klant worden deze in rekening gebracht bij de franchisenemer. Het is dus van belang dat er statiegeld wordt doorbelast aan de klant. Handel als volgt:

Noteer in het veld 'opmerkingen' van de leverbon hoeveel statiegeld er door de klant betaald wordt.

Reken het statiegeld met de klant af (zie procedure 'verkooptransacties' – 'verkopen' – 'hoe om te gaan met artikelen met statiegeld?')

NB. Aangezien de retourgave van het statiegeld later plaatsvindt dan het uitleveren van de klantorder is het praktisch om het statiegeld in een aparte transactie af te rekenen (niet samen met de verkoopbon/ andere artikelen). Daarnaast is de betaling van het statiegeld niet in het systeem terug te vinden, wijs de klant erop dat zonder kassabon GEEN statiegeld terugbetaald kan worden.

Afhandeling na levering bij klant

De leverancier stuurt, na levering bij de klant, een kopie van de afgetekende afleverbonnen of een andere vorm van leverbevestiging naar de bouwmarkt.

Handel als volgt:

Open na bericht van de leverancier dat de artikelen afgeleverd zijn bij de klant, de tegel 'Ontvangen'.

Selecteer de betreffende ontvangst, vul de afgeleverde aantallen in en sluit de ontvangst af.

Draai vervolgens de leverbon uit via de tegel 'Klantorders'.

Scan de leverbon bij de kassa zodat de aanbetaling (100%) omgezet wordt naar daadwerkelijke omzet.

Zorg ervoor dat de gescande leverbon en een kopie van de kassabon bij de servicebalie worden gearcheveerd en zorg ervoor dat de originele kassabon bij de klant komt.



Kan ik een klantorder nog annuleren?

De klantorder kan altijd nog (deels) geannuleerd worden.

Zolang er geen orderregels van deze klantorder zijn opgehaald door CBS heeft dit geen gevolgen voor de voorraad.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Wanneer er reeds klantorderregels zijn opgehaald door het CBS en de klantorder wordt dan geannuleerd, dan komen de bestelde artikelen wél gewoon binnen als verwachte ontvangst, maar gaan meteen door naar de vrije voorraad.

Bij het annuleren van de klantorder met aanbetaling komt er automatisch een teruggave bon van de betaalde aanbetaling uit de printer.



Kan ik controleren of een artikel in een andere bouwmarkt wel op voorraad is?

Ja, dit kan bij de tegel 'Artikelen' waar de voorraad van een andere bouwmarkt voor een artikel te vinden is.



Aanbetaling afrekenen

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Als een aanbetaling is afgesproken met de klant, staat hiervoor een barcode op de klantorder.

Scan de barcode(s) bij de (servicebalie)kassa en reken af.

Geef de kassabon met het aanbetalingsbedrag samen met de klantorder mee aan de klant.

Maak een kopie kassabon.

Bevestig de kopie van de kassabon aan het getekende duplicaat van de klantorder en archiveer dit.



Kan ik een extra aanbetaling automatisch aan de klantorder koppelen?

Ja, het is mogelijk om een extra aanbetaling automatisch aan de klantorder te koppelen. Dit kan je bijvoorbeeld gebruiken als de klant na het aanmaken beslist dat de artikelen thuisbezorgd moeten worden door de bouwmarkt. Dan heeft de klant een 20% aanbetaling gedaan terwijl deze minimaal één dag voor bezorging verhoogd moet worden naar 100%.

Handel als volgt:

- Druk op de (servicebalie)kassa op de knoppen 'overige functies' -> 'handmatige bonnen' -> 'aanbetaling in extra'.
- Scan vervolgens de barcode van het klantordernummer op de klantorder. Als de klant de klantorder niet bij zich heeft kun je een herafdruk maken in de tegel 'Klantorders'.

Let op! Scan niet de barcode van het aanbetalingsbedrag aangezien je dan nogmaals hetzelfde bedrag als aanbetaling laat betalen.

- Vul vervolgens het gewenste extra aanbetalingsbedrag in en handel de transactie af.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

- In de tegel 'Klantorders' zie je bij de klant de overeengekomen aanbetaling staan. Dit is de eerste aanbetaling. Dit bedrag wijzigt niet bij het koppelen van een extra aanbetaling. Je ziet in het veld 'saldo aanbetaling' de totaal betaalde aanbetaling staan. Dit is dus de som van alle betaalde aanbetalingen.



Wat te doen met niet verrekenende aanbetalingen?

Als een klant een aanbetaling heeft gedaan op een product wat niet geleverd kan worden, heeft die klant recht op teruggave van het aanbetaalde bedrag.

Het is mogelijk dat een klant een aanbetaling heeft gedaan op een klantorder die niet afgehaald wordt door de klant.

Handel als volgt:

Controleer periodiek de lang openstaande aanbetalingen in tegel 'Transacties' -> 'afdrukken' gebruik hiervoor de rapportage 'openstaande bonnen'.

Annuleer de klantorder en vernietig de teruggave bon.

De eventueel ontvangen artikelen worden automatisch naar de vrije voorraad overgeboekt.

Beoordeel 4x per jaar (minimaal 2x per jaar) samen met de (afgevaardigde van) franchisenemer of de aanbetalingen open mogen blijven staan of dat deze vervallen en doorgeboekt kunnen worden.

Archiveer de getekende prints voor en na mutatie.

NB. Als de aanbetaling doorgeboekt is krijg je geen teruggave bon.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

3 De klantorder wijzigen

Deze stap wordt uitgevoerd door het MT.

Er zijn diverse zaken nog te wijzigen nadat een klantorder is aangemaakt. Op artikelniveau kunnen artikelen worden geannuleerd, het vinkje Catalina kan worden aangezet en ook een coupon kan later nog worden toegevoegd.

Het is ook mogelijk om de bezorgmethode te wisselen tussen 'afhalen in de BM' en 'bezorgen vanuit de BM'. Hierbij is er ook de mogelijkheid om de bezorgkosten in te voeren.

Artikelen wijzigen in een klantorder is niet mogelijk

Als de klant na het aanmaken van de klantorder aangeeft nog andere artikelen te willen bestellen in de klantorder kan dat door de klantorder te annuleren en vervolgens een nieuwe aan te maken.

Handel als volgt:

De aanbetaling van de oude klantorder komt door het annuleren van de klantorder beschikbaar via een teruggave bon uit de printer.

De nieuwe klantorder kan vervolgens aangemaakt en afgedrukt worden volgens de normale procedure. Laat de klant altijd de nieuwe klantorder tekenen en de eventuele extra aanbetaling doen.

De eventuele teruggave bon van de aanbetaling van de oude klantorder kan gebruikt worden om de aanbetaling van de nieuwe klantorder af te rekenen of om de aanbetaling (deels) terug te geven aan de klant. Archiveer de nieuwe klantorder.

Geannuleerde klantorders kunnen in de tegel 'Klantorders' geraadpleegd worden.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

4 Bevestigen klantorder

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

In de tegel 'Klantorders' zie per regel:

De vrije voorraad van een artikel (voorraad):

Aantal besteld bij leverancier (order).

Of het artikel leverbaar is en of er leverproblemen zijn

Voer onderstaande handeling uit:

Controleer welke artikelen op voorraad zijn en welke besteld moeten worden (inclusief de aantallen).

Klantorders uit vrije voorraad leveren

Indien ervoor gekozen wordt om de artikelen niet te bestellen, omdat ze op voorraad zijn, moeten deze eerst fysiek uit de winkel gehaald worden voordat ze definitief gereserveerd worden. Dit moet zo snel mogelijk gebeuren.

Handel als volgt:

Selecteer de regel van het artikel wat je uit de winkel gaat halen.

Vul bij 'Uit eigen voorraad' het aantal in.

Klik op 'bewaren'.

Bevestig de klantorder door middel van de knop 'klantorder bevestigen'. Op dat moment gaan de artikelen van de vrije voorraad naar de gereserveerde klantordervoorraad. Als de klantorder geannuleerd wordt, dan gaan de artikelen weer terug naar de vrije voorraad.

Op dit moment gaat het vinkje 'actie vereist' aan en kan je de klant informeren. Als de klantorder uit verschillende regels bestaat, dan kun je ervoor kiezen om te wachten totdat de overige artikelen binnen zijn gekomen. Houdt dan de artikelen achter en zet het vinkje 'actie vereist' uit.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Klantorders versturen

Bestellingen met de status 'order' bestel je door op de knop 'klantorder bevestigen' te klikken. De order krijgt de status "Te bestellen".

Verwerkte klantorders:

Krijgen de status 'besteld' als alle klantorderregels zijn besteld.

Worden samengevoegd met de overige bestellingen.

Worden op de reguliere besteldag automatisch opgehaald door het CBS. Let hierbij op dat je klantorders op tijd bevestigd zodat ze op de reguliere besteldag nog mee kunnen.

Klantbestellingen met regulier gekoppeld assortiment met een locatie worden met de reguliere orders verzonden. Klantbestellingen met bestelbaar assortiment, eenmalige artikelen met EAN-code van de leverancier en maatwerk bestellingen worden verzonden als commissieorders. Voor klantbestellingen met maatwerkartikelen en eenmalige artikelen met EAN-code die door het systeem is aangemaakt (beginnend met 202), wordt door het systeem een commissie order verstuurd en automatisch een mail rapport afgedrukt op de eerstvolgende ochtend na het bevestigen van de klantorder.



Kan ik bestelde artikelen nog laten vervallen?

Na het omzetten van een offerte naar een klantorder kunnen er **geen** regels meer verwijderd worden.

Als de gehele klantorder geannuleerd kan worden doe dit dan door middel van de knop 'klantorder annuleren'. Hierdoor komt er een teruggave bon (A4 formaat) uit de printer met een barcode van het bedrag van de aanbeting. Afhankelijk van de gemaakte afspraak met de klant kan de aanbeting worden door geboekt of via de teruggave bon teruggegeven worden aan de klant.

Als een klant laat weten bepaalde artikelen niet meer te willen ontvangen handel je als volgt:

- Klik op het artikel welke de klant niet meer wil.
- Vul bij annuleren het aantal in welke de klant wil annuleren.
- Klik op 'bewaren', mogelijk komt er een teruggave bon uit de printer. Deze kan bij de kassa gescand worden.
- Indien besteld bij de leverancier en niet regulier: Stel de leverancier op de hoogte en probeer de bestelling te annuleren. Bij akkoord dient de verwachte ontvangst op '0' bevestigd te worden en dient dit vermeld te worden in het opmerkingenveld zodat ook in AXI Finance duidelijk is wat er is gebeurd. **Let op!** Mail het geprinte verschillenrapport niet.

Als de order bij de leverancier niet meer geannuleerd kan worden moet deze ontvangen worden en kan de aanbeting worden doorgeboekt (tenzij anders afgesproken met de klant).

De GO kan de artikelen van de geannuleerde klantorder scannen bij binnenkomst en de artikelen zullen direct in de vrije voorraad terecht komen.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

5 Ontvangst van de bestelde artikelen

Voor ontvangst van de bestelde artikelen zie hoofdstuk 3 'procedures goederen'.

? Wat als er bij de ontvangst in de GO een 'incompleet' artikel of een 'beschadigd' artikel is binnengekomen wat niet uit de BM gehaald kan worden.

Als de rest van de klantorder binnen is kun je bij de klant informeren of deze het beschadigde artikel opnieuw wil laten bestellen.

Als de klant niet wil nabestellen, kan de klantorder afgehandeld worden, betreffende artikel moet dan worden geannuleerd.

Als de klant wel wil nabestellen moet je een nieuwe klantorder aanmaken voor de beschadigde artikelen.

Boek het beschadigde gereserveerde artikel over naar de vrije voorraad door de regel te annuleren in de klantorder.

? Hoe ga ik om met gedeeltelijk geleverde klantorders van artikelen uit het regulier/gekoppeld assortiment?

Als de leverancier de klantorder gedeeltelijk levert, neem je contact op met de betreffende leverancier om te vragen wat het probleem is. Vraag wanneer het artikel wel geleverd kan worden.

Neem vervolgens contact op met de klant. Vraag de klant of hij de reeds beschikbare artikelen al wil afhalen of niet.

? Als de klant de beschikbare artikelen wil meenemen?

Handel als volgt:

Maak een deellevering aan voor de artikelen die beschikbaar zijn en reken deze af.

? Als de klant de beschikbare artikelen niet wil meenemen?

Handel als volgt:

Laat de klantorder open staan tot de order compleet is.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

6 Contact opnemen met de klant

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Input voor deze stap is de tegel 'Klantorders' -> selecteer: 'lijst actie vereist' of bekijk in het overzicht de orders met een rood uitroepteken ervoor.

Controle openstaande klantorders

Controleer dagelijks (bij voorkeur 's ochtends) openstaande klantorders bij de tegel 'Klantorders'. Hier kun je controleren of de volledige order binnen is. Een order kan uit meerdere regels bestaan en deze kun je alleen terugzien bij de tegel Klantorders.

Dus controleer **alle** orderregels. Het kan zijn dat slechts een deel geleverd is.

Als eerder **geen** contact kon worden verkregen met de klant is er in de tegel 'Klantorders' een opmerking geplaatst met de datum wanneer de klant gebeld is en of er een bericht van ontvangst naar de klant is gestuurd.

Wat is geleverd?

Je kunt in de tegel 'Klantorders' opzoeken welke orders "Deels geleverd" of "Compleet geleverd" zijn.

Als, nog niet alle regels geleverd zijn, heeft de order de status "deels geleverd". Selecteer de klantorder, dan kun je in de kolom 'gereserveerd' controleren om welke regels het gaat.

Bij complete leveringen

Bel de klant en geef aan dat hij zijn artikelen kan komen halen.

Als er sprake is van een bezorging moet je direct een datum met de klant afspreken (zie verder de procedure Bezorgen).

Vul in het veld 'algemene opmerkingen' de datum in waarop je contact hebt gehad met de klant, en de afspraak die met de klant is gemaakt.

Zet het 'actie-naar-klant' vinkje uit.

Bij geen gehoor vul je de datum van bellen in en probeer je het op een later tijdstip nog eens.

Als je de klant telefonisch niet kan bereiken na meerdere keren te hebben gebeld mail dan de klant of vul de kaart 'bericht van ontvangst' in en stuur die per post op naar de klant.

Controleer regelmatig openstaande orders via de tegel 'Klantorders' en dan met name die met een oude datum bij 'algemene opmerkingen'. Het kan raadzaam zijn om de klant na een bepaalde periode nog eens te bellen wanneer hij/zij zijn bestelling af komt halen.

Als er andere afspraken zijn gemaakt is er een opmerking geplaatst in het veld 'algemene opmerkingen'.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Bij incomplete leveringen

Bij de tegel 'Klantorders' kun je zien voor welke klantorders er geen of onvoldoende artikelen op regelniveau zijn ontvangen.

In geval van een incomplete of nul levering moet je een aanvullende bestelling doen, door middel van het herbestellen van klantorderregels (Zie Stap 7: 'Herbestellen van klantorderregels').

Als in een klantorder, artikelen van meerdere leveranciers zijn opgenomen, kan het voorkomen dat het ene artikel eerder binnen is dan het andere.

Neem contact op met de klant, ook al is niet alles gearriveerd.

Je controleert aan de hand van het 'bestel- en afleverschema' wanneer de volgende leverdag van de betreffende leverancier is. Gebruik dit als indicatie wanneer de rest binnenkomt, maar beloof niets aan de klant.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

7 Herbestellen van klantorderregels

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Wanneer de levering incompleet is kun je het volgende doen:

Controleer openstaande orders via de tegel 'Klantorders' -> Zie rood uitroepteken! Let hierbij op of alle regels geleverd zijn.

Zoek uit waarom het artikel niet geleverd is. Controleer of de ontvangst op de goede order is geboekt, of er een weekbericht over het artikel is geweest en neem eventueel contact op met de leverancier.

Als er vrije voorraad van het artikel is kan je de artikelen toevoegen aan de klantorder door in de tegel 'Klantorders' de klantorder op te zoeken en op 'herbestellen' te drukken. Vul hier vervolgens het 'uit voorraad leveren' aantal in en druk op 'toevoegen'.

Als er geen vrije voorraad is bel dan de klant met de vraag of het artikel herbesteld moet worden. Vul in het veld 'algemene opmerkingen' de datum in waarop je contact hebt gehad met de klant en de afspraak die met de klant is gemaakt.

Bij geen gehoor vul je de datum in en probeer je het op een later tijdstip nog eens.

Als de artikelen herbesteld moeten worden, ga dan naar de tegel 'Klantorders' en zoek de betreffende klantorder(s) op.

Klik voor de klantorderregels die herbesteld moeten op het icoon 'herbestellen'.

Vervolgens verschijnt er een pop-up scherm met de volgende knoppen:

'herbestellen' – Gebruik deze knop indien er geen of onvoldoende vrije voorraad van het artikel beschikbaar is en de klantorderregel dus herbesteld moet worden. Vanaf dat moment staat deze klantorderregel weer klaar om op de besteldag mee te gaan met de bestellingen.

Zet vervolgens het vinkje 'actie vereist' uit.

Vul in het veld 'algemene opmerkingen' in dat je het artikel hebt herbesteld.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

8 Klantlevering printen en goederen ophalen

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

In deze stap komt de klant zijn klantorder ophalen en wordt de leverbon geprint met de barcode zodat de klant de klantorder kan afrekenen.

De klant meldt zich om zijn bestelde artikelen op te halen.

Neem de klantorderbon in van de klant, vernietig deze samen met de klantorderbon uit de bouwmarkt. De kassabon van een aanbetaling mag de klant wel houden.

Open de klantorder in de tegel 'Klantorders'. Je kunt selecteren op klantordernummer of klantnaam.

Door op de knop 'lever uit wat beschikbaar is' wordt in het veld 'Uit te leveren' het aantal aangegeven wat geleverd kan worden voor elke regel.

Indien de klant een deel van goederen wil meenemen kan dit per regel worden aangegeven.

Klik vervolgens op de knop 'aanmaken levering' (leverbon wordt afgedrukt).

De leverbon met barcode wordt afgedrukt.

Geef de klant de leverbon mee om bij de locatie waar de goederen klaar staan de goederen te gaan ophalen.

Let op! Print de leverbon pas als de klant de artikelen komt ophalen. Onder meer in verband met de eventuele herberekening van de verkoopprijs en de voorraadpositie van de BM.

Prijsvergelijking

Het systeem zal de prijzen die in de klantorder staan, vergelijken met de huidige prijzen. De prijs wordt bepaald op het moment van afdrukken van de 'verkoopbon' en/of 'leverbon'. De klant krijgt altijd de grootste korting. Dit betekent dat er een afwijking kan zijn tussen de bedragen op de 'verkoopbon' die de klant in zijn bezit heeft en de 'leverbon'. Het verschil is altijd in het voordeel van de klant.

Let op! Indien bij het uitleveren van de klantorder bijvoorbeeld een 10% kortingsactie op het hele assortiment geldt, kan het voorkomen dat deze niet geldt voor de klantorder indien bij het aanmaken van de klantorder een klantvoordeel van meer dan 10% actief was.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening



Hoe ken ik een X% of X euro kortingscoupon toe bij het uitleveren van een klantorder?

Handel als volgt:

Ga naar de tegel 'Klantorders'.

Zoek de betreffende klantorder op.

Ga naar 'Coupons'.

Open '+ Coupon toevoegen' om de actieve coupons op te roepen.

Selecteer de betreffende coupon.

Sla de gegevens op.

Je krijgt nu de vraag of de coupon is ingenomen. Bevestig met OK.

De coupon is nu aan de klantorder toegevoegd.

Let op! Voer de klantorder in tijdens de looptijd van de promotie! Als je dit buiten de promotieperiode doet (bijvoorbeeld de volgende dag), zal het systeem de reguliere prijs berekenen.

AXI RS maakt een vergelijking op totaalniveau, tussen eventueel geldende promoties die tijdens het aanmaken van de klantorder gelden en de huidige promotieacties.

De klant krijgt altijd de voordeligste prijs.

Lever de klantorder uit via 'aanmaken levering'.



Wat doe ik als een klant een andere hoeveelheid afneemt dan oorspronkelijk besteld?

Als een klant minder wil afnemen dan oorspronkelijk is besteld dan:

- Annuleer het aantal wat de klant minder wil afnemen in de klantorder op regelniveau, dan wordt deze voorraad naar de vrije voorraad geboekt. Dit gaat automatisch.
- Lever de artikelen die de klant wel wil afnemen uit. Bij het aanmaken van de leverbon zal vervolgens de prijs aangepast worden.

Als een klant meer wil afnemen dan oorspronkelijk is besteld dan:

- Kijk of het betreffende artikel alsnog in de vrije voorraad aanwezig is.
- Deze artikelen dienen los aan de kassa gescand te worden. (Verhoog niet het aantal van de klantorderregel op de kassa, omdat dit bij eventuele promoties een verkeerde promotieprijs tot gevolg kan hebben).
- Is het artikel niet in de vrije voorraad aanwezig is dan moet er een nieuwe klantorder aangemaakt worden.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Let op! Voor extra artikelen heeft de klant indien hij bestelt buiten de looptijd van een actie geen recht meer op de actieprijzen.



Wat als de klantorder moet worden bezorgd?

Zie voor een volledige beschrijving de procedure “Bezorgen door bouwmarkt” of “Bezorgen door externe bezorgdienst”.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

9 Afrekenen aan de kassa

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Handel als volgt:

Controleer of alle artikelen die op de winkelwagen liggen, ook op de leverbon staan. Let ook op eventuele opmerkingen/ extra afspraken (bijv. voorkeurskorting)

Scan de barcode op de leverbon en de eventuele overige artikelen in de winkelwagen.

Reken het resterende bedrag af met de klant.

Laat de klant de leverbon tekenen.

Geef de originele kassabon aan de klant mee en archiveer de leverbon en een kopiekassabon.

? Hoe reken ik een korting op een klantorder(regel) af?

Als je bijvoorbeeld een klant korting wilt geven, kun je dit bij het afrekenen van de klantorder geven. Denk aan kortingen als keuzevoordeelstickers, voordeelcoupons, verhuiskortingen.

Handel als volgt:

Bij het aanmaken van de klantorder is bij 'opmerkingen voor op de leverbon' in bij tegel klantorder aangegeven dat de klant recht heeft op een korting.

De klant loopt met de leverbon naar de check-out kassa.

De kassamedewerker scant de barcode op de leverbon.

Ga met de pijltjestoets of selecteer de regel waar XX% korting op moet worden gegeven.

Selecteer: '% korting'.

Voer het kortingspercentage in (dit gaat onder autorisatie van het MT).

NB. Houd bij het toekennen van de korting rekening met een eventuele actie tijdens het uitleveren.

Handel de transactie volgens de reguliere procedure af.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Online klantbestellingen PostNL

Inleiding

- Deze procedure beschrijft de werkwijze met betrekking tot bestellingen die de klant online in de webshop heeft geplaatst en in de bouwmarkt via PostNL komt afhalen.
- De klant heeft de mogelijkheid om online bestelde artikelen in een bouwmarkt naar keuze te laten bezorgen en daar zelf af te halen. Voor de bouwmarkt begint dit proces bij het in ontvangst nemen van pakketten van PostNL.
- In dit proces wordt gebruik gemaakt van de weegschaal van PostNL. Deze weegschaal beschikt over een uitgebreide help-functionaliteit (E-learning) die geraadpleegd kan worden om de processen te leren beheersen.

1 Ontvangst van pakketten van PostNL

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Bij het plaatsen van een online bestelling heeft de klant de mogelijkheid deze in een bouwmarkt naar keuze af te halen. Deze bestellingen worden door de logistieke dienstverlener van Intergamma (Katoen Natie) in pakketten verpakt, welke vervolgens door PostNL bij de bouwmarkt worden afgeleverd.

Ga als volgt te werk als de chauffeur van PostNL zich bij de Servicebalie meldt:

- De medewerker neemt met de scanner van de PostNL weegschaal de pakketten over. Controleer hierbij gelijk visueel of de pakketten beschadigd zijn
1. Kies 'overige handelingen post' in het Hoofdmenu van de PostNL tablet.
 2. Kies 'overnemen'.
 3. Scan de barcodes (of voer deze handmatig in als ze niet scanbaar zijn) van alle over te nemen zendingen. In het scherm wordt automatisch een teller opgehoogd.
 4. Als alle zendingen zijn gescand kies je: 'print overnamebon' en de bonprinter print de bon (bewijs van overdracht en ontvangst).
 5. Laat de chauffeur tekenen op het bewijs van overdracht en ontvangst.
 6. Teken ook zelf onderaan op het bewijs van overdracht en ontvangst.
 7. Geef het bewijs van overdracht en ontvangst mee aan de chauffeur.

N.B.: 1 uur na het overnemen van de pakketten krijgt de klant automatisch bericht dat zijn bestelling in de bouwmarkt opgehaald kan worden.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening



Wat doe ik als er pakketten beschadigd zijn?

Als de PostNL chauffeur de pakketten in de bouwmarkt aflevert, controleert hij samen met de medewerker of de pakketten beschadigd zijn. Indien geconstateerd wordt dat een pakket dusdanig beschadigd is dat hetzelfde waarschijnlijk ook geldt voor (een deel van) de inhoud, dien je de ontvangst te weigeren. PostNL retourneert deze zending dan naar de afzender.

Voor de eigen pakketten komt er van deze weigering automatisch een signaal binnen en wordt dit verder door de online klantenservice opgevolgd.



Opslag en ordening van de voorraad online bestellingen

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Na overname van de chauffeur berg je de zendingen direct op in een voor de klant niet toegankelijke ruimte achter, of vlakbij, de servicebalie.

- Tip: Om het zoeken tussen de pakketten op latere momenten te vergemakkelijken voorzie je de pakketten van de ontvangstdatum (indien het pakket niet wordt afgehaald) en een groot geschreven naam/ huisnummer (van de klant). Let op: dit mag alleen op 'omdozen'. Als er een bestelling wordt geleverd in originele verpakking mag je hier niet op schrijven. Dan dien je er een briefje op te plakken met de gegevens

N.B.: De retourdatum is altijd 7 dagen na ontvangst door de bouwmarkt, de weegschaal geeft aan wanneer pakketten retour moeten naar de afzender

Let op! Als een bestelling van een klant uit meerdere pakketten bestaat (bijvoorbeeld te herkennen aan de vermelding 1/2 en 2/2 op de pakketten), leg deze dan bij elkaar in de stelling.



Uitreiken van een online bestelling aan de klant

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Enige tijd na het ontvangen van zijn afhaalbericht zal de klant zich melden aan de servicebalie om het pakket af te halen.

Volg de volgende stappen bij het uitreiken van een PostNL bestelling:

- De klant meldt zich met de mededeling dat er een zending voor hem aanwezig is en laat zijn afhaalbericht zien.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

- Zoek de zending op in de stelling met online bestellingen. Zoek hierbij op het naam/huisnummer van de klant, welke bij ontvangst van het pakket groot op de doos is geschreven.
Let op! Kijk goed of de bestelling van de klant uit meerdere pakketten bestaat (bijvoorbeeld te herkennen aan de vermelding 1/2 en 2/2 op de pakketten).
- Laat het pakket aan de klant zien. Zie hieronder: Wat doe ik als de klant weigert zijn pakket in ontvangst te nemen?
- Kies op de PostNL weegschaal in het hoofdmenu voor 'uitreiken pakketpost'.
- Indien de klant meerdere bestellingen af komt halen, of wanneer zijn bestelling uit meerdere pakketten bestaat, kan gebruik gemaakt worden van de knop 'Meerdere zendingen uitreiken'.
- Scan de barcode van het pakket.
N.B.: wordt de barcode niet gelezen door het scanapparaat? Voer de barcode handmatig in.
- Indien de klant zich dient te identificeren voor de ontvangst van zijn pakket(ten) zal de tablet automatisch vragen naar het type legitimatiebewijs dat de klant bij zich heeft. Controleer:
 - Of de klant een geldig en toegestaan legitimatiebewijs bij zich heeft;
 - Aan de hand van de pasfoto in het legitimatiebewijs of de persoon die voor je staat de houder van het legitimatiebewijs is;
- Indien nodig voer je de gegevens van het legitimatiebewijs in of scan de barcode of QR-code van het rijbewijs.
LET OP: voer het nummer van het legitimatiebewijs in. Nooit het BSN-nummer van de klant.
- Als de weegschaal melding geeft dat de klant een handtekening moet plaatsen, verzoek je de klant een handtekening op de weegschaal te plaatsen en te bevestigen:
- Overhandig de pakketten aan de klant.
- **LET OP:** voor pakketten via PostNL van GAMMA/Karwei hoeft men geen legitimatie te tonen, wel een afhaalbericht. Handel dan als volgt:
 1. Vraag klant naar e-mail afhaalbewijs van GAMMA/Karwei.
 2. Ga op terminal van PostNL naar 'Uitreiken Post'.
 3. Scan de 3S-barcode op het pakket.
 4. Legitimatie kiezen: niet voor paspoort kiezen maar rijbewijs.
 5. Voer de volgende cijferreeks in: 1234567890
 6. Je gaat dan automatisch naar de handtekening.



Wat doe ik als de klant weigert zijn pakket in ontvangst te nemen?

De klant kan om diverse redenen weigeren zijn pakket in ontvangst te nemen. Bijvoorbeeld omdat hij zich bedacht heeft of opmerkt dat het pakket zo beschadigd is dat de inhoud hoogstwaarschijnlijk ook beschadigd is.

Zo lang het pakket nog niet door middel van de PostNL weegschaal is uitgescand en overhandigd aan de klant, heeft hij nog de mogelijkheid om de zending te weigeren. Handel in dit geval als volgt:

- Kies 'overige handelingen post' in het hoofdmenu van de PostNL tablet.
- Kies 'retour zenden post'.
- Kies 'geweigerde zending'.
- Scan de barcode van de geweigerde zending.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

- Afhankelijk van het type zending:
 - a) Print de zegelprinter een retourlabel (bijvoorbeeld bij klant specifieke barcodezending),
 - b) Of vraagt de terminal om de adresgegevens van de afzender in te voeren, voer in dit geval de postcode en huisnummer en eventuele toevoeging van het huisnummer of postbusnummer van de oorspronkelijke afzender in.
- Plak de retoursticker op het pakket.
- Plaats het pakket in de PostNL rolcontainer met uitgaande zendingen.

N.B.1: Herhaal dit proces wanneer er meerdere pakketten door de klant geweigerd zijn.

N.B.2: Als de klant zijn pakket al wel in ontvangst genomen heeft, geldt de normale retourenprocedure. Zie: Retour nemen van een online besteld artikel.

4 Retour nemen van een online besteld artikel

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Een klant kan een online besteld artikel in de bouwmarkt retour brengen. Hierbij maakt het niet uit of hij zijn pakket aan huis heeft ontvangen of in de bouwmarkt heeft afgehaald.

De retourenprocedure is, op enkele uitzonderingen na, volledig gelijk aan de procedure Retouren van klanten in het Handboek Dienstverlening. Gebruik dus gewoon de AXI RS retourenkassa.

Let op! De artikelen moeten altijd uit het pakket gehaald worden waarin ze naar de klant verzonden zijn, ook als de klant het volledige pakket komt retourneren.

- In plaats van een kassabon dient de klant zijn online factuur uit de email te tonen. De gegevens van online bestellingen zijn gewoon bekend in de kassa in de bouwmarkt als het geen maatwerk betreft.
- Bij het teruggeven van het aankoopbedrag krijgt de klant altijd het geld teruggestort via de online omgeving.
- Indien het artikel afgeboekt dient te worden, dan gebruik je de post 'niet verkoopbaar webshop'.

? Wat als de klant recht heeft op garantie op een online besteld artikel?

- De normale garantieprocedure is van toepassing. Zie: procedure Reparaties.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

5 Verzenden van pakketten door de klant

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen pakketten aanpakken en aannemen:

Wanneer de zending al door klant is gefrankeerd door middel van een pakketzegel, postzegels of franco frankeeraanduiding kan je het pakket aanpakken. Als er een barcode op het pakket zit, dient deze eerst gescand te worden vanuit het hoofdmenu van de PostNL weegschaal. Daarna kunnen deze pakketten meteen in de PostNL rolcontainer met uitgaande zendingen gelegd worden. Let op: er moet altijd een barcode op de zending zitten!

- **N.B.** Bij het aanpakken is het belangrijk dat je het pakket op de weegschaal zet zodat het wordt gewogen en dat je zelf het formaat controleert. In het geval dat de klant zelf verkeerd heeft gefrankeerd bestaat er de optie om bij te frankeren.
- **Aannemen** is wanneer de zending door de medewerker moet worden voorzien van een frankering. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen antwoordnummers en reguliere adressen.

Werkwijze aannemen van zendingen

Een klant komt met een ongefrankeerd pakket in de winkel.

- Bepaal of dit pakket geadresseerd is aan een antwoordnummer. De verzending is dan gratis voor de klant.
- Heeft het pakket naar een antwoordnummer al een barcode?
 - Scan de barcode op het pakket vanuit het hoofdmenu van de PostNL tablet weegschaal.
 - De bonprinter print het verzendbewijs.
 - Overhandig het verzendbewijs aan de klant indien deze niet automatisch verzonden wordt en als de klant geen digitaal bewijs via email wil.
 - Plaats het pakket in de PostNL rolcontainer met uitgaande zendingen.
- Heeft het pakket naar een antwoordnummer nog geen barcode?
 - Kies 'antwoordnummer' in het menu van de PostNL weegschaal.
 - Kies dan 'andere bestemming binnen Nederland' en voer het antwoordnummer en de postcode in.
 - De zegelprinter print een printzegel met barcode.
 - Plak de barcodeprintzegel op de adreszijde van de zending.
 - De bonprinter print het verzendbewijs.
 - Overhandig het verzendbewijs aan de klant.
 - Plaats het pakket in de PostNL rolcontainer met uitgaande zendingen.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Indien het pakket geadresseerd is aan een regulier adres (geen antwoordnummer) dient de zending nog gefrankeerd te worden. 0-10 KG en 10-30 KG

- Zet het pakket op de weegschaal
- Laat de klant de kiezen tussen een standaard of aangetekende zending of met verzekerservice.

Voordeel aangetekend product t.o.v. standaardproduct:

- Ontvanger moet tekenen voor ontvangst
 - Inhoud pakket is verzekerd tot 500,- euro
 - Met verzekerservice tot 5500,- euro
 - N.B. dit geldt alleen voor zendingen binnen Nederland
- Voer gegevens in en controleer deze.
 - De zegelprinter print een printzegel met barcode.
 - Plak de barcodeprintzegel op de adreszijde van de zending.
 - De bonprinter print het verzendbewijs.
 - Kies voor klant wil bon of klant wil geen bon.
 - Barcode voor wat de klant moet afrekenen wordt geprint.
 - Scan deze op de kassa en laat de klant afrekenen.
 - Overhandig de kassabon en het verzendbewijs.

6 Niet afgehaalde pakketten retourneren

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Pakketten die na 7 dagen nog niet afgehaald zijn en pakketten die door de klant geweigerd zijn dienen via PostNL geretourneerd te worden naar de afzender. Hiervoor wordt de PostNL rolcontainer met uitgaande zendingen gebruikt.

Voor pakketten die na 7 dagen nog niet in de bouwmarkt zijn afgehaald door de klant zal de PostNL weegschaal automatisch melden dat ze retour gestuurd dienen te worden. Handel als volgt:

- Haal de retour te zenden pakketten uit de stelling met online bestellingen. Indien de pakketten op retourdatum zijn gesorteerd, zijn de betreffende pakketten snel terug te vinden.
- Kies 'overige handelingen post' in het Hoofdmenu van de PostNL weegschaal.
- Kies 'retour zenden post'.
- Kies 'niet-afgehaalde zending'.
- Scan de barcode van de niet-afgehaalde zending.
- De zegelprinter print een retourlabel nadat op de knop 'print retourzegel' is gedrukt.
- Plak de retoursticker op het pakket.
- Plaats het pakket in de PostNL rolcontainer met uitgaande zendingen.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

N.B.: De klant krijgt zijn geld teruggestort nadat het pakket in goede orde is gearriveerd voor eigen pakketten. Hij ontvangt hiervan automatisch een melding via e-mail.

7

Ophalen van uitgaande pakketten door de PostNL chauffeur

- Chauffeur ruilt volle rolcontainer om voor een lege.

Controle omzet PostNL

8

Deze stap wordt wekelijks uitgevoerd door het MT.

Rapport afdrukken

Print het rapport bij de tegel 'Transacties' -> 'omzet transacties' -> periode invoeren -> 'zoeken', nadat alle kassa's zijn opgemaakt.

Het systeem print een rapport 'verkoopresultaten' van de dag met daarop onder meer:

Resultaten per artikelgroep.

Totalen per betaalmiddel.

Weegschaal PostNL Administratie -> selecteer periode -> print periode

Controleer of de omzet van de weegschaal overeenkomt met de omzet in AXI RS.

Archiveer de verkoopresultaatrapporten met de print uit de weegschaal.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Maatwerkbestellingen online

Inleiding

In de webshop heeft de klant de mogelijkheid om sommige maatwerkbestellingen kosteloos in een bouwmarkt te laten bezorgen. Deze optie werkt ook op de bestelzuil.

1 Ontvangst van online besteld maatwerk

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker

Bij het plaatsen van een online bestelling heeft de klant de mogelijkheid deze in een bouwmarkt naar keuze af te halen. Deze bestellingen worden door de leverancier of transporteur zelf bij de bouwmarkt afgeleverd. Voor het in ontvangst nemen van een online besteld maatwerkorder dien je de procedure te doorlopen zoals beschreven is in de procedure: Goederen, ontvangsten.

? Wijk de ontvangstprocedure af van mijn huidige procedures?

De ontvangst van een online maatwerkorder dien je op eenzelfde manier te behandelen als reguliere ontvangsten. Hierbij de volgende opmerkingen:

- Als je de verzendeenheid van het pakket scant, zal de HHT een extra piep geven. Op de HHT verschijnt een melding dat het pakket(ten) apart moet worden gelegd bij de webbestellingen.
- Een online maatwerkbestelling zal nooit onder een SDC-ontvangst vallen.
- Alle SSCC moeten worden gescand.
- Je herkent een online maatwerkorder aan de stickers/tape met het webshoplogo erop.

2 Controle beschadigde pakketten

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

- Neem van de leverancier/transporteur steeds alle pakketten in ontvangst, óók de pakketten met zichtbare schade en/of mogelijke inhoudelijke schade.
- Bij het vermoeden van inhoudelijke schade mag je het pakket niet inscannen (het inscannen genereert namelijk automatisch een afhaalbericht naar de klant!). Het is niet mogelijk om een order die reeds is gescand is te corrigeren.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

- Maak pakketten nooit open om de inhoud te controleren. Deze zijn eigendom van de klant en het is wettelijk niet toegestaan dit te doen zonder aanwezigheid van de klant.

Bel bij (vermoedelijke) schade de klantenservice voor overleg en instructies.

Contactgegevens klantenservice:

- Telefoonnummer bouwmarkten 088-0108620
- Bereikbaar tijdens de werkdagen van 09:00-17:00 uur.

Houd hierbij de volgende gegevens bij de hand:

- Het ordernummer
- De klantnaam
- Reden van melding

Het ordernummer kun je raadplegen in de tegel 'Weborders' binnen AXI RS.

- Open in AXI RS de tegel 'Weborders' -> 'webshop maatwerkorders'.
- Voer de klantnaam in.
- In het overzicht zie je de openstaande en reeds geleverde maatwerkorders van de ingevoerde klantnaam. In de eerste kolom staat het ordernummer waar de klantenservice medewerker om zal vragen.

Alle vragen of opmerkingen over webshop maatwerk worden aan klantenservice gesteld. Je hoeft zelf geen contact op te nemen met de leverancier of de klant.

3 Opslag van de pakketten

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Bewaar de geleverde pakketten op de daarvoor aangewezen locatie in de bouwmarkt en schik ze per ordernummer/ klantnaam/ orderdatum zodat ze gemakkelijk zijn terug te vinden.

- Tip: Berg zendingen op in de stelling op de datum van binnenkomst bij de bouwmarkt.

Let op! Als een bestelling van een klant uit meerdere pakketten bestaat (bijvoorbeeld te herkennen aan de vermelding 1/2 en 2/2 op de pakketten), leg deze dan bij elkaar in de stelling.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

4

Het versturen van het afhaalbericht

Pas als alle pakketten van dezelfde order zijn ontvangen en ingescand, ontvangt de klant geheel automatisch een e-mail met een afhaalbericht.

Indien de order binnen 5 dagen niet is opgehaald, zal er opnieuw een mail met een herinneringsbericht verstuurd worden.

5

Uitgifte van Online besteld maatwerk aan de klant

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Volg de volgende stappen bij de uitgifte van een online bestelling:

- De klant meldt zich met de mededeling dat er een zending voor hem aanwezig is.
- Vraag de klant naar het afhaalbericht (een print of via smartphone). Dit afhaalbericht is per email verstuurd naar de klant.
- Vraag om identificatie (paspoort, rijbewijs en/of identiteitskaart).
- Zoek de order op in de stelling met online bestellingen. Zoek hierbij op naam van de klant. De naam van de klant wordt weergegeven op de pakketsticker.
Let op! Kijk goed of de bestelling van de klant uit meerdere pakketten bestaat (te herkennen aan de vermelding 1/2 en 2/2 op de pakketten). Zie hieronder: Kan ik een Online maatwerkorder deels uitleveren?
- Laat het pakket aan de klant zien. Zie hieronder: Wat doe ik als de klant weigert zijn pakket in ontvangst te nemen?

-Voor online maatwerkorders dien je in AXI RS de tegel 'Weborders' te raadplegen.

- Open in AXI RS de tegel 'Weborders', dan zit je automatisch in de webshop maatwerkorders.
- Zoek de klantnaam op en druk op 'afdrukken', het systeem print het te tekenen afhaalbewijs.
- Zoek de klantnaam en druk op 'afgehandeld' nadat de klant heeft getekend.
- Bij weigering van het ondertekenen mogen er geen pakketten worden meegegeven. Neem dan contact op met de klantenservice Zie hierboven: Stap 2 Controle beschadigde producten.
- Overhandig de pakketten aan de klant.
- Archiveer het afhaalbewijs.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening



Kan ik een online maatwerkorder deels uitleveren?

Pakketten die op meerdere momenten worden geleverd, eventueel van verschillende leveranciers, dienen te worden bewaard totdat de order compleet is geleverd. Zodra de order compleet is, wordt er geheel automatisch een afhaalbevestiging per email naar de klant verstuurd. Je hoeft dit zelf niet te controleren, aangezien het systeem geen afhaalbericht stuurt tot de order volledig is.



6 Retourprocedure online besteld maatwerk

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Een klant kan een order weigeren om 2 redenen:

- Als(zichtbare) schade aan de servicebalie wordt vastgesteld.
- Als de bestelling niet geleverd is conform de order.

Geweigerd online besteld maatwerk is betaald en blijft eigendom van de klant. Het retour sturen naar de leverancier kan alleen in uitzonderlijke gevallen en met een akkoord van de klantenservice. Voer de volgende stappen uit om de retourprocedure in gang te zetten.

- Informeer klantenservice per telefoon 088-0108610
- Noteer de volgende gegevens op een reparatieformulier:
 - Klantgegevens en datum (ordernummer, klantnaam)
 - Omschrijf het geweigerde pakket en de reden van weigering
 - De naam van de klantenservice contactpersoon (Indien telefonisch onmiddellijk bereikbaar of verwijst naar de gestuurde mail)
 - Noteer dat de terugname onder voorbehoud is van beslissing door de klantenservice. Geef de klant het witte exemplaar mee als bewijs.

Je dient een klant met een webshop maatwerk retour in de bouwmarkt geen geld retour te geven. Alleen de klantenservice kan opdracht geven voor retourbetaling. Indien dit van toepassing is, zal de klantenservice een digitale terugboeking doen.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Bestellingen online via de bouwmarktvoorraad

Inleiding

Deze procedure beschrijft de werkwijze met betrekking tot het verwerken van online betaalde orders die via de BM voorraad lopen. Momenteel zijn deze te onderscheiden in 3 soorten. Pick from Store, Click en Collect en Groot Assortiment via de BM.

? Wat is Pick from Store?

Het in de bouwmarkt verzamelen (picken) van online bestellingen waarvan de klant heeft aangegeven deze in jouw bouwmarkt te willen afhalen. Deze worden getoetst of de producten in aanwezig zijn in jouw bouwmarkt voordat deze worden aangeboden als pick.

? Hoe werkt het?

- Bij de servicebalie staat een gekleurde lamp welke aan gaat. Dit als duidelijke notificatie dat er een orderverzoek is binnengekomen.
- De servicebaliemedewerker vraagt via het communicatiesysteem ('oortjes' / telefoon) een collega de order te bekijken op de HHT en te picken.
- De medewerker die hier positief op antwoordt, kijkt op zijn/haar HHT, opent de te picken order en haalt de verschillende gevraagde producten op om deze te verzamelen bij de aangewezen locatie (dit zal waarschijnlijk de servicebalie zijn).
- Per product kan worden aangegeven of deze beschikbaar is.
- Als alle producten zijn beoordeeld, drukt de medewerker op de HHT op 'Compleet'.
- Als geen enkel product beschikbaar is druk men op 'Niet Compleet'.
- Als er producten niet worden gepicked zal de HHT vragen om de reden hierachter.
- Na het drukken op compleet of niet compleet zal de order worden verwerkt en als er artikelen zijn gepicked komt uit de printer bij de servicebalie een pakbon. Op deze pakbon staan de gegevens van de klant en gepickte artikelen, deze dien je op de order te plakken.
- De lamp bij de servicebalie gaat uit (als er geen andere orders meer zijn) en de klant krijgt automatisch een mailtje dat de bestelling al klaarligt in de bouwmarkt. Er is in de klantordermodule van je bouwmarkt een klantorder aangemaakt met als status 'Compleet Beschikbaar' en als klantordernummer het webordernummer van de klant.

Bij pick from store orderregels worden niet gepickte artikelen alsnog naar Katoen Natie gestuurd om de volgende dag in de bouwmarkt bezorgd te worden. De klant kan deze dan gewoon afhalen zoals in de normale procedure bij een weborder/afhalen in de bouwmarkt. Ook als de order niet binnen een uur gepickt is wordt deze doorgestuurd naar Katoen Natie en gaat de lamp uit.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Lamp is 's morgens aan

Weborders welke na 21.00 uur zijn geplaatst en in aanmerking komen voor picken in de BM kunnen gepickt worden de volgende ochtend. Het kan dus zo zijn dat je 's ochtends binnenkomt en de lamp al brandt. Omdat je ook moet opstarten is de picktijd verlengd.

Annuleren klantorder in bouwmarkt

Op de orderbevestiging die de klant vanuit de webshop ontvangt staan duidelijk de contactgegevens van de klantenservice. Toch kan het voorkomen dat de klant zich in de bouwmarkt meldt met de mededeling dat hij deze de order wenst te annuleren. Annuleren in de bouwmarkt is niet mogelijk, wel is het mogelijk om, nadat de order gepickt is, de order uit te leveren met de klantcode en direct retour te nemen. De klant dient hier dan wel fysiek voor in de winkel te zijn. Na het retourneren kunnen de gepickte artikelen terug in het schap gelegd worden.

Annuleren klantorder bij klantenservice

De klantenservice kan de weborder annuleren tot het moment dat de order overhandigd wordt aan de klant. Wanneer de klantenservice de order annuleert, zal de klantorder een update krijgen in het systeem dat de goederen terug in de winkel geplaatst mogen worden omdat de klant afgezien heeft van de bestelling. Leg de fysieke goederen op dit moment weer terug in de winkel. Je handelt deze order af door op de knop 'annulering verwerken' te klikken en de actie naar klant op Nee te zetten.

Financiële afwikkeling retour

Alle weborders zijn volledig betaald. Het retour nemen zal dan ook via een terugbetaling via de webshop lopen.

Afhandeling voorraad BM

Zodra een klantorder succesvol aan de klant is overhandigd zal het systeem zorgen dat de voorraad uit de BM verdwijnt. Dit zal gebeuren door een 3-tal voorraadmutaties per artikel en het aanmaken van een onderlinge levering naar Intergamma Webshop. Voor deze onderlinge levering zal je franchisenemer worden betaald door Intergamma.

Afhandeling opbrengsten weborder

Via de gebruikelijke vergoedingen wordt de opbrengst van de weborder weer toegekend aan de BM, maar op deze order drukken geen logistieke kosten zodat de baten hoger zijn in tegenstelling tot een normale order of pakketbezorging thuis of in de bouwmarkt vanuit Katoen Natie.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Onjuist uitgeleverde orders

Wanneer er per abuis orders zijn meegegeven zonder het controleren en invoeren van de afhaalcode blijft de order openstaan in de bouwmarkt en is er sprake van een onjuiste klantordervoorraad. Om tot een juiste klantordervoorraad te komen is het mogelijk om als MT een order uit te leveren zonder code. Let op: hierdoor mis je het correcte afhaalbewijs met leverbon en handtekening van de klant. Daarnaast is er een risico voor de bouwmarkt dat niet de juiste klant de order ontvangen heeft. Bij niet afhalen van de order geldt de normale annuleringsprocedure.

Afhalen door de klant

Wanneer de klant de bestelling af komt halen zal deze zich melden bij de servicebalie. In AXI RS kan je vervolgens kiezen voor uitleveren.

Let op: op dat moment zal het systeem vragen om de unieke code. Deze heeft de klant op zijn afhaalbevestigingsmail staan en is altijd 6 karakters. Deze moet ingevoerd worden voordat het uitleveren kan plaats vinden. Het is ook mogelijk om te zoeken in de module klantorders op deze code.

Wanneer de klant geen code beschikbaar heeft kan je op de knop 'afhaalcode opnieuw versturen' drukken. De klant krijgt dan een nieuwe code in zijn mail, waarbij je meteen kan controleren of de betreffende klant ook de eigenaar van de bestelling is. Mocht de code niet aankomen (laat de klant ook de spam box controleren) dan is waarschijnlijk niet het juiste emailadres bekend, controleer het emailadres van de klant in de klantordermodule. Indien het niet juist is, dien je hiervoor de klantenservice te bellen.

Aangezien de klant al volledig betaald heeft, wil je zeker weten dat je het artikel aan de juiste klant meegeeft. Het is dus een belangrijk controlemiddel voor de bouwmarkt én voor de klant!

Na het uitleveren in AXI RS wordt er een leverbon geprint. Verschil met de huidige procedures is dat je deze levering niet kan scannen aan de kassa. In plaats van een barcode staat er nu 'Reeds betaald'.

De voorraad wordt automatisch bijgewerkt. De klant kan zich melden bij de goederenontvangst en de goederen in ontvangst nemen (of bij de servicebalie als de artikelen daar apart gelegd zijn). De uitgangscontrole bij de kassa/servicebalie kan plaatsvinden met de door de klant ontvangen leverbon. Laat de klant tekenen voor ontvangst en neem deze leverbon (voorzien van handtekening klant) in na controle van de artikelen bij de uitgang conform procedure. Het tekenen van de leverbon is je bewijs dat de klant het artikel heeft afgehaald!



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening



Wat is Click en Collect?

Het in de bouwmarkt verzamelen (picken) van online bestellingen waarvan de klant heeft aangegeven deze in jouw bouwmarkt te willen afhalen. Deze artikelen zijn NIET op voorraad bij Katoen Natie.



Hoe werkt het?

Dit gaat hetzelfde als bij Pick from Store met als uitzondering dat geweigerde regels gaan worden geannuleerd in plaats van doorgezonden worden naar Katoen Natie. De picktijd voor deze orders is standaard langer als voor pick from store orders.



Wat is Groot Assortiment via de bouwmarkt (GrAss)?

Voor online verkochte artikelen die niet bij Katoen Natie op voorraad liggen of te groot zijn voor pakketpost staat in sommige gevallen wel afhalen in de bouwmarkt aan. Als dit het geval is zal de order worden afgehandeld via Groot Assortiment via de bouwmarkt.



Hoe werkt het?

Voor de artikelen die via deze methode gaan worden geleverd wordt door het systeem direct een klantorder in de klantordermodule van jouw bouwmarkt aangemaakt. Deze zal bij het eerstvolgende bestelmoment worden besteld bij de betreffende leverancier. Na binnenkomst is het afhalen en annuleren op dezelfde manier mogelijk als bij Pick from store orders.

Manco bij levering order

In tegenstelling tot Pick from Store en Click en Collect moeten de goederen voor GrAss orders worden besteld en bestaat de kans op manco levering. Deze manco leveringen moeten na bevestiging van de ontvangst door de medewerker in de klantordermodule op dezelfde manier worden afgehandeld als normale klantorders met manco's. Dat wil zeggen: Kijk eerst of het artikel in de bouwmarkt op voorraad is, is dat het geval vul dan de klantorder aan met de voorraad uit de bouwmarkt. Indien dat niet kan neem contact op met de klant en vraag of die nog een week langer wil wachten. Bestel in dat geval de order opnieuw. Wil de klant niet wachten kan je de order(regel) annuleren, de klant krijgt dan online zijn geld terug. Doe dit dus nooit als de klant wel de goederen heeft ontvangen.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Bestellen eenmalige artikelen.

Inleiding

Deze procedure beschrijft de werkwijze met betrekking tot het plaatsen van klantorders van assortiment dat niet regulier of gekoppeld is bij de Intergamma leveranciers en niet beschikbaar is gesteld via een configurator op de zuil.

In AXI RS worden dit éénmalige artikelen genoemd. Hier vallen onder:

Eventuele losse onderdelen verkrijgbaar bij de leverancier, deze kunnen op basis van het EAN-nummer zoals bekend bij de leverancier besteld worden als commissieorder. Deze bestellingen worden naar het CBS gestuurd op de reguliere besteldag.

(Maatwerk) artikelen waarvan de leverancier geen EAN-nummer beschikbaar heeft en waarvoor dus een unieke barcode in AXI RS aangemaakt dient te worden en die als overig maatwerk-order besteld worden. Deze bestellingen worden (doordeweeks) naar het CBS gestuurd op dag dat de klantorder bevestigd wordt door het MT, mits dit voor 16.00 uur gebeurt. Als er 's avonds bevestigd wordt gaan de orders de volgende werkdag naar het CBS. Het automatische geprinte voorblad Maatwerkbestelling dient de eerstvolgende dag voor 11:00 samen met de maatwerkspecificatiebon naar de leverancier ge-emaild te worden.

Uitgangspunten

Bouwmarkten bestellen artikelen zoveel mogelijk op basis van de door de leverancier uitgegeven EAN-nummers.

Als het EAN-nummer (bijv. onderdelen) niet door Intergamma in de systemen is opgevoerd, dient de bouwmarkt het EAN-nummer te achterhalen bij de leverancier via internet, telefoon, etc.

Als de leverancier aangeeft geen EAN-nummer voor het artikel te hebben, dan moet de bouwmarkt het artikel bestellen via een lokaal aangemaakt artikel en EAN-nummer, met tot gevolg dat er:

Een bestelling via CBS en EDI wordt geplaatst en tevens;

De eerstvolgende dag (dinsdag tot zaterdag), na bevestiging van de order automatisch een voorblad Maatwerkbestelling geprint wordt welke samen met de maatwerkspecificatiebon voor 11:00 gemaild moet worden.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

1 De bestelling maken

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Invullen klantorder in AXI RS

Wanneer een klant aan de balie komt om een onderdeel van een artikel of een maatwerkartikel te bestellen, handel je als volgt:

Zoek in de tegel 'Artikelen' op of het onderdeel bekend is.

Als dit het geval is, kun je het onderdeel via de reguliere manier bestellen.

Zoek anders in het onderdelenboek of op de internetsite van de leverancier het artikel op voor de juiste gegevens.

Wanneer er geen gegevens bekend zijn, neem je contact op met de leverancier om de juiste EAN-code, inkoopprijs en verkoopprijs op te vragen. Bestel het eenmalige artikel pas als maatwerk via een eenmalige barcode, wanneer zeker gesteld is dat de leverancier geen EAN-nummer beschikbaar heeft. Indien bouwmarkten een EAN-nummer in de bouwmarkt hebben aangemaakt terwijl de leverancier voor het onderdeel wel een EAN-nummer beschikbaar heeft dan kan de leverancier de bestelling weigeren.

Let op! Het is bij maatwerk van groot belang dat je de klantorder zo volledig en duidelijk mogelijk invult!

Ga naar de tegel 'Klantorders'.

De klantorder invoeren- + nieuwe klantorder -> + eenmalig artikel toevoegen -> vul in barcode of genereer barcode -> artikelgroep -> BTW-tarief -> leverancier -> verkoopprijsprijs -> bewaren --> verder normaal afhandelen.

Geef het aanbetalingspercentage in, bij voorkeur bij maatwerk 100%.

Print de klantorder uit.

Wijs de klant op de voorwaarden op de achterkant van de klantorder.

Laat de klant tekenen voor akkoord op de klantorder.

Geef een kopie mee aan de klant.

Laat de klant de aanbetaling afrekenen.

Let op! Wel wordt aangeraden om, zodra dit mogelijk is, de juiste inkoopprijs op te vragen bij de leverancier zodat de juiste marge kan worden bepaald. Deze inkoopprijs is via tegel 'Artikelen' nog te koppelen aan het eenmalige artikel. Er wordt tijdens aanmaken gewerkt met een standaard marge per segment.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

2 Aanbetaling afrekenen

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Handel de order als volgt af:

Scan beide barcodes, het klantordernummer en het aanbetalingsbedrag, op de klantorder.

Klant rekent het aanbetalingsbedrag af.

Geef de kassabon met het aanbetalingsbedrag en de kopie van de klantorder aan de klant mee.

3 Bestellen order

Deze stap wordt uitgevoerd door het MT.

Alle éénmalige artikelen, inclusief de maatwerkartikelen, worden elektronisch besteld. Enkel voor de maatwerkartikelen (echte maatwerkartikelen en onderdelen waarvoor de leverancier geen EAN-nummer heeft) is het noodzakelijk om het automatisch geprint voorblad te e-mailen naar de leverancier.

Controle

Het MT handelt als volgt:

Ga naar de tegel 'Klantorders'.

Selecteer de aangemaakte maatwerk bestellingen met de status 'order' die nog niet bevestigd zijn door MT.

Bestel door 'bestellen klantorder' te selecteren.

Vul, indien nodig, de ontbrekende inkoopprijs in.

Afhandeling van de maatwerkbestelling

Dit wordt uitgevoerd door de medewerker.

- Handel als volgt: Op de eerstvolgende dag (dinsdag tot zaterdag) na bevestiging van de klantorder wordt 's ochtends automatisch het voorblad *Maatwerkbestelling* geprint als een zelf aangemaakte barcode is gebruikt. Op dit rapport staat ook het CBS-ordernummer vermeld welke de leverancier reeds heeft ontvangen via EDI.
- Handel als volgt als deze uit de printer komt:
- Zoek de juiste maatwerkspecificatiebon bij ieder voorblad Maatwerkbestelling.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

- Noteer het CBS-ordernummer op de 'maatwerkspecificatiebon'.
- Noteer op elke pagina het paginanummer en geef op het voorblad 'Maatwerkbestelling' aan uit hoeveel pagina's de totale e-mail bestaat.
- E-mail 's ochtends voor 11:00 uur alle voorbladen 'maatwerkbestelling' inclusief de bijbehorende 'maatwerkspecificatiebonnen' naar de leverancier.
- Archiveer het rapport bij de betreffende duplicaat klantorder in de map Klantorders.

Let op! Voorkom dubbele bestellingen. E-mail de 'maatwerkspecificatiebon' daarom niet eerder dan het moment waarop het voorblad 'maatwerkbestelling' wordt afgedrukt. Leveranciers zullen e-mail's met maatwerkspecificaties zonder het voorblad Maatwerkbestelling niet accepteren. Verder is met leveranciers afgesproken dat zij bij maatwerkbestellingen het ordernummer vermelden in hun pakbon, zodat de order te herkennen blijft, ook in de factuurmatching.

NB. Maak een aparte map aan voor maatwerkspecificatiebonnen. Zodat op het moment dat het voorblad maatwerkbestelling geprint wordt snel de betreffende maatwerkspecificatiebon erbij gezocht kan worden. Raadpleeg deze map ook dagelijks ter controle.

NB. Het voorblad maatwerkbestelling is via tegel 'Bestellen' -> 'afdrukken' -> 'faxbestelling of maatwerkorder' handmatig af te drukken.

NB. De email moet altijd verstuurd worden ook al zijn er geen specifieke bijlagen met maatwerkspecificatie, aangezien de artikelomschrijving via het CBS niet meegestuurd wordt naar de leverancier.

4 Ontvangst van maatwerkartikelen

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Zie procedure 'Goederen - Ontvangsten – Op welke ontvangst registreer ik een éénmalig artikel of maatwerkartikel?'

Zie voor de verdere afhandeling van éénmalige artikelen de procedure 'Klantorders Stap 5 – 8'.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Huren

Inleiding

Het doel van verhuren is het bieden van extra service aan de klant.

De bouwmarkt verhuurt apparaten en artikelen die klanten:

Niet aanschaffen vanwege de hoge prijs.

Niet aanschaffen vanwege de korte tijd dat men het apparaat of het artikel nodig heeft.

In staat stellen klussen professioneel uit te voeren.

De verhuur van deze artikelen is uitbesteed aan Rentpartner. De bouwmarkt voert het uit.

NB. De eigen aanhangwagens en/of transportbusjes vallen niet binnen deze procedure. Deze vind je bij 'Huren eigen aanhangwagens'.

Procedure in het kort

In het algemeen bestaat dit proces uit de volgende onderdelen:

Voor verhuur

Een klant wil een artikel huren.

Adviseer de klant over het juiste apparaat.

Bekijk of het apparaat beschikbaar is, wat het kost en om welke apparaten/ accessoires het gaat.

Reserveer, zoveel mogelijk, het apparaat.

Controleer en demonstreer het apparaat.

Geef informatie over de algemene voorwaarden betreffende verhuur

Maak een verhuurcontract voor het apparaat aan.

Print en onderteken het huurcontract.

Afrekening van de borg.

NB: Klant kan tegenwoordig online ook het huurassortiment inzien en reserveren, deze reserveringen komt in dezelfde module terecht als door de bouwmarkt aangemaakte reserveringen.

Na verhuur

De klant brengt het gehuurde apparaat met eventuele accessoires terug.

Controleer het apparaat en eventuele accessoires.

Sluit het contract.

Onderteken het gesloten huurcontract

Verrekening van de huurkosten met de borg



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

1 Voorbereidingen

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Verhuurfolder

In de verhuurfolder van Rentpartner of op de website staan alle verhuurartikelen met de bijbehorende:

Verhuurtarieven

Accessoire beprijzingen

Borgbedragen, let op dit is een borg per week.

De folders hebben een Rentpartner opmaak en uitstraling. Met een '*' aangemerkte apparaten zitten in het optionele assortiment.

Nieuwe apparaat nummers en wijzigingen van de verhuurapparaten moeten door de bouwmarkt in AXI RS toegevoegd worden bij de tegel 'Huren' -> 'apparaten' -> '+ apparaten toevoegen' door de barcode van het artikel te scannen of handmatig in te voeren.

Verhuurtermijnen

Een klant kan een apparaat huren voor onderstaande termijnen:

Eén dagdeel, vier uur.

Eén hele dag, 24 uur.

Eén weekend, vanaf vrijdag 12:00 uur tot uiterlijk maandag 12:00 uur.

Eén week.

Hoe langer de verhuurtermijn, hoe lager de verhuurprijs per dagdeel. Automatisch wordt de verhuurprijs op basis van de verhuurperiode berekend.

Een huurprijs voor een week is voordeliger, dan wanneer een klant een apparaat voor bijvoorbeeld drie dagen wil huren.

LET OP! Afgehandelde huurcontracten mogen maximaal 8 weken bewaard worden in verband met de privacy wet (AVG). Zorg daarom na afloop van deze termijn voor vernietiging. Bewaar de afgehandelde huurcontracten van Rentpartner in een map achter de balie of op kantoor. Deze worden opgehaald en na controle vernietigd door de shopbegeleider van Rentpartner.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening



Hoe voer ik een apparaat in?

Hiervoor gebruik je de barcodes, die door Rentpartner aan de bouwmarkt verstrekt worden.

Open de tegel 'Huren' -> 'huren' -> '+ apparaat toevoegen'.

Scan de barcode of voer deze handmatig in.

Voer apparaat en apparaat nummer in.

Kies bewaren.



Een reservering maken

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Dit kan de klant het beste online doen; hier vindt de klant alle informatie met betrekking tot de apparaten, tijden en prijzen. Wanneer er meer gereserveerd wordt, is er een beter overzicht van de beschikbaarheid van de verhuurartikelen. Hierdoor worden klanten die zonder reserveren een artikel willen huren minder vaak teleurgesteld.

Raadplegen beschikbaarheid en tarieven verhuurartikel:

Kijk in de tegel 'Huren' -> 'apparaten' -> voer zoekopdracht in en klik op 'zoeken' voor tarieven en of het apparaat op de gewenste datum beschikbaar is.

Vertel de klant dat er betaald moet worden voor de borg en eventuele accessoires en dat een geldige legitimatie vereist is.

Kijk welke apparaten en eventuele accessoires bij het artikel horen via de folder van de verhuur of de website. Optionele artikelen kun je via de verhuurmodule selecteren, verplichte accessoires worden automatisch weergegeven.

Reservering maken

Om ervoor te zorgen dat een artikel beschikbaar is voor verhuur in de gewenste periode kun je een reservering maken.

Ga naar de tegel 'Huren' -> 'huren' -> '+ nieuwe reservering' -> vul gegevens in.

Selecteer het juiste klantnummer.

Als de klant nog niet bestaat, moet je een nieuwe klant aanmaken. Voer altijd de voorletter van de klant in achter de achternaam bv. Velsen, P. van



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

3 Een artikel verhuren

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Adviseer de klant

Bepaal samen met de klant welk apparaat het meest geschikt is voor de klus.

De klant kan ook eerder een apparaat hebben gereserveerd, zie Een reservering maken. Deze reservering zet je dan om naar een contract via de knop verhuur nu.

Informeer de klant

Informeer de klant over de borgbetaling vóórdat het contract wordt afgerond.

Vraag de klant om geldige legitimatie.

Informeer de klant eventueel dat bij de verhuur van een bepaald verhuurartikel er verplicht met pin betaald moet worden.

Raadplegen beschikbaarheid en tarieven verhuurartikel

Raadpleeg, voordat je een artikel gaat verhuren, de beschikbaarheid en eventueel het tarief van het verhuurartikel in een bepaalde periode.

Als een artikel nu niet beschikbaar is, kan de klant het apparaat reserveren.
Zie Een reservering maken.

Uitleg

Geef een korte, duidelijke gebruiksinstructie en vraag of de klant alles begrepen heeft.

Overhandig de klant de handleiding van het apparaat.

Het demonstreren van het verhuurapparaat heeft een drieledig doel:

De huurder ziet hoe hij met het verhuurapparaat moet omgaan.

Je maakt de huurder attent op de vitale punten van het apparaat.

Beide partijen zien dat het verhuurapparaat goed werkt en dat de accessoires aanwezig zijn.

Maak verhuurcontract aan

Ga naar naar de tegel 'Huren'.

Vraag de klant naar een identiteitsbewijs.
Zie '

Wat zijn geldige legitimatiebewijzen?'

Zoek in de klantendatabase of de klant al bestaat. Als de klant nog niet bestaat moet je een nieuwe klant aanmaken. Voer altijd de voorletter van de klant in achter de achternaam bv. Velsen, P. van.

Kies bij type voor contract.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Vul gegevens volledig in.

Vraag of de klant gebruik wil maken van de schade-afkoopregeling:

Zie ook: Wat is de schade-afkoopregeling?

Controleer gegevens.

Klik op de knop 'verhuur nu'.

Bevestig 'zijn alle gegevens correct?' Klik op 'OK'.

Bevestig 'heeft u de handleiding uitgereikt?' Klik op 'OK'.

Contract afdrukken.

Adviseer de klant tevens over accessoires en bijverkoop artikelen zoals veiligheids- en verwerkingsartikelen.

Afdrukken contract en ondertekening

De keuze voor wel of geen schade-afkoopregeling kan na afdrukken van het contract kan niet meer gewijzigd worden.

Print het huurcontract. Er wordt een origineel en kopie contract afgedrukt.

Laat de klant twee handtekeningen zetten, op de voorkant van het origineel en van het kopie contract. Zet zelf ook je handtekening op beide contracten.

De klant dient nu de borg te betalen aan de kassa van de servicebalie.

Zie

De klant betaalt de borgsom.

Bewaar de kopie in de bouwmarkt en geef het origineel van het contract aan de klant.

Meldt de klant dat het apparaat schoon ingeleverd dient te worden. Indien dit niet het geval is, worden schoonmaakkosten berekend.

Check het apparaat nummer op het apparaat met het apparaat nummer op het open huurcontract en overhandig het apparaat aan de klant.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening



Wat zijn geldige legitimatiebewijzen?

Het doel van de legitimatie is de **identiteit** van de klant vaststellen. Bovendien moet de legitimatie gebruikt worden om de **klantgegevens** op te nemen voor het aanmaken van het huurcontract.

De klant kan zich bijvoorbeeld legitimeren met een:

Geldig Europees paspoort.

Geldig Europees rijbewijs.

Geldige Europese identiteitskaart.

Op deze documenten staat een **uniek nummer en de plaats van uitgifte**. Op basis van deze gegevens kunnen de autoriteiten de klant achterhalen.

Let op! Controleer steeds de geldigheidsdatum van het identiteitsbewijs.

Let op! Noteer op het contract ook de voorletter van de klant.

Let op! Noteer het nummer van het legitimatiebewijs. Niet het BSN-nummer van de klant.



Wat is de schade-afkoopregeling?

Wijs de klant erop dat hij volgens de huurvoorwaarden aansprakelijk is voor schade aan gehuurde apparaten.

Voor een schadeloosheidtoeslag van 10% van de huurprijs van een apparaat, kan hij zich grotendeels vrijwaren van dit risico. Dit geldt niet voor de accessoires. De schade-afkoopregeling dekt alle schade aan het gehuurde met uitzondering van schade ten gevolge van:

Brand.

Diefstal.

Ondeskundig gebruik.

In die gevallen komt de schade toch voor rekening van de huurder.

Onder **ondeskundig gebruik** valt:

Het gebruik anders dan waarvoor het betreffende apparaat bestemd is.

Onzorgvuldig of foutief gebruik onder onduidelijke omstandigheden, zoals bijvoorbeeld een motor, die zonder olie of met verkeerde verlengkabels gebruikt wordt.

Bij de schade-afkoopregeling is **geen eigen risico** van toepassing.

De keuze voor de schade-afkoopregeling kan niet meer worden gewijzigd nadat het open huurcontract geprint is.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening



Wat als er een fout is gemaakt bij het aanmaken van een verhuurcontract?

Het verhuurcontract kun je na het printen niet meer verwijderen. Indien je voor het printen erachter komt dat je een fout hebt gemaakt of dat de klant toch afziet van huur kan je het contract leegmaken (alle artikelen verwijderen) waardoor het contract geen verhuurwaarde heeft en er dus geen creditering hoeft plaats te vinden door Boels.

Handel als volgt om een huurcontract leeg te maken, dit kan zolang de verhuurbon nog niet geprint is:

Selecteer het verhuurcontract in de tegel 'Huren' -> 'huren' -> selecteer contract -> klik op 'contract aanpassen'.

Tot het afdrukken kan je de gegevens nog wijzigen. Wil je een apparaat wijzigen verwijder dan de hele regel en maak een nieuwe regel aan.

Om het contract te laten vervallen klik op de knop 'annuleer contract'.



Wat als de klant afziet van reservering of huur direct na het afdrukken van het contract?

Reservering

De aangemaakte reservering moet verwijderd worden bij de tegel 'Huren' -> 'huren' -> selecteer 'verwijder'. Schoon deze reserveringen dagelijks op zodat deze artikelen weer gereserveerd of verhuurd kan worden.

Huur

Het verhuurcontract kun je na het printen niet meer verwijderen.

Handel als volgt om een huurcontract te ontbinden:

Selecteer het verhuurcontract in tegel 'Huren' -> 'huren' -> selecteer contract.

Vul bij het veld 'opmerkingen' in: Klant ziet af van huur.

Geef van elke verhuurlijn aan dat het artikel retour is gebracht.

Sluit het contract. Bevestig de melding dat de borg nog niet voldaan is. Het gesloten verhuurcontract wordt automatisch afgedrukt. Archiveer het contract in de desbetreffende map.

Overhandig het contract aan de shopbegeleider bij zijn eerstvolgende bezoek, zodat er gecrediteerd kan worden. Hierop is een minimaal bedrag van toepassing.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening



Wat als de klant de huurtermijn wil verlengen?

Je kunt dit doen in Tegel Huren--> huren--> selecteer contract--> klik op knop "contract aanpassen" --> selecteer de "tot" tijd en pas aan.

Let op! Bij verlenging tot langer dan één week of met meer dan een week, wordt automatisch het verwachtte borgbedrag aangepast. De huurder zal naar de bouwmarkt moeten komen om de aanvullende borg te betalen.



Wat als de klant een apparaat huurt met standaard extra accessoires?

Van tevoren moet duidelijk aan de klant worden gemeld dat bij bepaalde apparaten (bij sloop, breek-, en boorhamers) er standaard accessoires worden meegegeven. Informeer de klant hierover en geef alleen de juiste accessoires mee die de klant gaat gebruiken.

Let op! Aan een geprint contract kan niets meer worden gewijzigd behalve de looptijd.

Dit houdt in dat alle aan het contract toegevoegde beitels/boren door de klant afgerekend moeten worden. Bij de uitgifte van verhuurmachines waarvoor beitels/boren als accessoire aan het contract worden toegevoegd, moet de klant hierover dan ook worden geïnformeerd.

Dit geldt ook voor niet gebruikte verhuurde accessoires. Wat op het contract staat moet afgerekend worden.



Welke voorwaarden gelden voor verhuur aan personeel?

Voor verhuur aan personeel gelden de volgende voorwaarden;

Huur

Verhuur tijdens openingstijden:

Verhuur aan personeel van de bouwmarkt gebeurt volgens dezelfde condities als verhuur aan klanten van de bouwmarkt. Als een personeelslid korting krijgt geldt deze korting ook bij verhuur. Deze korting kan alleen bij de kassa verrekend worden.

Verhuur buiten openingstijden:

Personeel krijgt 100% korting als de verhuur aanvangt na sluitingstijd en eindigt voor het eerstvolgende openingstijdstip van de bouwmarkt. Uiteraard dienen accessoires en slijpkosten wel berekend te worden. Gebruik hiervoor het formulier 'Verhuur buiten openingstijden' uit SharePoint.

Verhuur aan personeel moet altijd gebeuren met een compleet ingevulde huurovereenkomst. Niet op een contract meegegeven apparaten zullen als vermist worden opgegeven en aan de bouwmarkt worden doorbelast.

Reserveren van verhuurartikelen voor personeel is niet toegestaan buiten openingstijden!



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening



Wat als er een vervangingsapparaat of uitbreidingsapparaat wordt geleverd door Rentpartner?

De apparaat nummers die vervangen worden, moeten geblokkeerd worden bij de tegel 'Huren' -> zoek artikel op waar het om gaat -> klik op het icoon 'blokkeren' en nu zie je dat deze niet meer te huur zal zijn.

Meldt aan Rentpartner wat ermee is om deze z.s.m. te ruilen/repareren. Dit kan alleen als de apparaten niet gekoppeld zijn aan een open verhuurcontract of aan een reservering.

De apparaat nummers in AXI RS moeten opnieuw ingevoerd worden zodat de apparaten verhuurd kunnen worden en het overzicht van de apparaten juist blijft. De apparaat nummers worden automatisch toegevoegd door het scannen of invoeren van de barcode op het apparaat.

NB: Apparaten op geblokkeerd zetten zorgt ook voor minder apparaten beschikbaar in de online omgeving. Dit voorkomt onuitvoerbaar online reserveringen, doe dit dus zo snel mogelijk.



Wat moet je doen als AXI RS niet beschikbaar is bij huren?

VOORBEREIDING

Zorg dat je 2 verhuurblokken in je bezit hebt.

Als AXI RS niet beschikbaar is bij aanmaken contract

Maak een geheel ingevulde geschreven verhuurbon voor de klant.

Je kunt niet nagaan of een artikel gereserveerd is.

Sla de borg handmatig aan op de kassa bij Handmatige Bonnen met de knop Borg IN.

Als het systeem weer werkt.

Voer de gegevens van het handgeschreven contract in het systeem in met als ingangsdatum vandaag.

Doe dit zo snel mogelijk nadat het systeem weer online is.

Noteer in het opmerkingen veld dat het systeem uitgevallen was en de daadwerkelijke verhuurdatum en tijd.

Bewaar het huurcontract bij het handgeschreven contract van de klant.

Als de klant terugkomt met het gehuurde artikel en AXI RS is niet beschikbaar

Bereken handmatig het verhuurbedrag (verreken dit met de handmatig betaalde borg) en sla de verhuur handmatig aan op de kassa bij Handmatige Bonnen met de knop Borg uit, en scan de borg uit barcode.

Noteer in het opmerkingen veld wat het daadwerkelijke verhuurbedrag is.

Sluit het contract.

Zie ook 'de Noodprocedures'.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

4 De klant betaalt de borgsom

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Let op! De onderstaande kassahandelingen vinden plaats op de kassa van de servicebalie.

Scan op het huurcontract de barcodes van het contractnummer en de borg.

Werk de transactie af.

Maak een kopie kassabon.

Geef de klant het originele contract en de borgbon mee.

Archiveer het kopie huurcontract met kopie borgbon op in de verhuurmap nieuw/lopende contracten

5 Een verhuurt artikel terugnemen

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Huurcontract

Vraag de klant of alles naar wens is verlopen.

Vraag de klant naar het originele verhuurcontract.

Is de klant deze vergeten, vraag dan de naam die op het contract staat.

Controleer de artikelcode op het apparaat met de code op het verhuurcontract. Zoek het duplicaat op in de desbetreffende map.

Inname en controle artikel

Let op! Het kan voorkomen dat de klant een deel van de verhuurde artikelen terugbrengt en een ander deel voor langere termijn wil huren.

Zie hiervoor "Wat als een klant een deel van de artikelen terugbrengt?".

Controleer of het apparaat gebreken vertoont:

- Werkt het apparaat naar behoren?
- Zijn er uiterlijke beschadigingen?
- Is het apparaat schoongemaakt? En eventueel leeggemaakt.

Indien er gebreken zijn aan het apparaat. Zie verdere procedure



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Wat als er gebreken zijn aan het apparaat?, voordat je het contract afsluit.

Zet het apparaat op de juiste plaats terug in het rek.

Afhandeling in AXI RS

Zoek het verhuurcontract op in de tegel 'Huren' -> 'huren' -> selecteer de klant -> open deze regel -> selecteer apparaat geef aan wat er terugkomt door vinkje retour gebracht en klik op 'contract (deels) sluiten'.

Indien van toepassing noteer het te betalen bedrag van de reparatie- en schoonmaakkosten.

Het gesloten huurcontract kan worden geprint.

Let op! Het huurcontract is daarmee afgesloten. Je kunt er nu geen wijzigingen meer in aanbrengen. Controleer dus eerst alles voordat je het uitprint en laat de klant eventueel meekijken! Er komen drie gesloten huurcontracten uit het systeem, één origineel en twee duplicaten.

Het originele huurcontract is voor de klant.

Archiveer de twee duplicaten er is er één voor de bouwmarkt en één voor Boels.

LET OP! Afgehandelde huurcontracten mogen maximaal 8 weken bewaard worden in verband met de privacy wet (AVG). Zorg daarom na afloop van deze termijn voor vernietiging. Bewaar de afgehandelde huurcontracten van Rentpartner in een map achter de balie of op kantoor. Deze worden opgehaald en na controle vernietigd door de shopbegeleider van Rentpartner.

Borg verrekenen

Nu kan het verhuurbedrag worden verrekend met de betaalde borg.

Dit gebeurt bij de kassa van de servicebalie.

Zie

Verhuurbedrag en borg verrekenen.



Wat als een klant een deel van de artikelen terugbrengt?

Het kan voorkomen dat de klant een deel van de verhuurde artikelen terugbrengt en een ander deel voor langere tijd wil huren. In dit geval verwerk je de verhuurregels van de apparaten die terug zijn gebracht.

Inname en controle artikelen

Controleer of het apparaat gebreken vertoont:

Werkt het apparaat naar behoren?

Zijn er uiterlijke beschadigingen?

Is het apparaat schoongemaakt?

Is het apparaat leeggemaakt (indien van toepassing)?

Indien er gebreken zijn aan het apparaat zie:



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Wat als er gebreken zijn aan het apparaat?, voordat je het contract afsluit.

Afhandeling in AXI RS

Zoek het open verhuurcontract op in AXI RS in de tegel 'Huren' -> 'huren' -> selecteer contract -> selecteer apparaat geef aan wat er terugkomt door vinkje 'retour gebracht' en klik 'bewaren'.

Controleer welke gehuurde artikelen terug zijn gebracht.

Controleer of aan alle voorwaarden is voldaan voor de betreffende verhuurlijnen van het contract.

Controleer of verhuurtermijn van het artikel wat nog in het bezit van de klant is, verlengd moet worden.

Er wordt geen borg teruggegeven. De borg wordt pas uitbetaald zodra het contract volledig wordt afgesloten.

Indien alle apparaten teruggebracht zijn, wordt het verhuurcontract volledig gesloten. De financiën zullen op dit moment afgehandeld worden.

Bij het sluiten van het contract wordt gekeken naar het werkelijk betaalde borgbedrag.

Als de huurtermijn verlengd wordt langer dan 1 week dan dient de klant extra borg te betalen. Het contract dient nogmaals afgedrukt te worden. Op de bon wordt het extra te betalen borgbedrag getoond (ook verwerkt in de barcode).

Geef het nieuwe originele huurcontract aan de klant en archiveer de kopie bij de andere huurcontracten.



Wat als de huurtermijn verlopen is en de klant heeft het verhuurartikel nog niet geretourneerd?

Er dient dagelijks in AXI RS in de tegel 'Huren' -> 'huren' bij de lopende contracten in de kolom 'verstrekken' te worden gecontroleerd welke verhuurartikelen nog niet geretourneerd zijn.

Neem eerst contact op met de klant en:

Verleng de verhuurtermijn in overleg met de klant. Noteer in het opmerking veld bij het contract dat er telefonisch contact is geweest, en informeer de klant over de verhoogde borg bij verhuur van langer dan 1 week. Of:

Vraag de klant het artikel te retourneren. Verleng de verhuurtermijn niet. Noteer in het opmerking veld bij het contract wanneer en met wie er telefonisch contact is geweest.

Als je de klant niet kunt bereiken probeer het later nog een keer. Als je vermoedt dat er iets niet in orde is, zie procedure: Wat moet je doen bij verduistering, vermissing, schade, brand etc van verhuurmachines.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening



Wat als er gebreken zijn aan het apparaat?

Blokkeer het apparaat in AXI RS, ga naar de tegel 'Huren' -> zoek het artikel op waar het om gaat -> klik op het icoon (toevoegen afbeelding) blokkeren en nu zie je dat deze niet meer te huur zal zijn.

Neem direct contact op met de Rentpartner shopbegeleider als er gebreken zijn aan het apparaat.

Voorzie het apparaat van een defect label en zet het apparaat apart.

De shopbegeleider bepaalt de reparatiekosten. Indien de shopbegeleider telefonisch niet bereikbaar is bv. in het weekend, houd dan de borg in van de klant totdat de kosten door de shopbegeleider zijn vastgesteld.

De bouwmarkt bepaalt zelf de schoonmaakkosten. Geef dit aan bij het sluiten van het contract.

Geef in het opmerkingenveld aan als het artikel kapot is gegaan.

Sluit het contract af en retourneer de borg dus nog niet aan de klant, totdat de kosten door de shopbegeleider zijn vastgesteld.

Let op: creditering vindt alleen plaats bij creditverzoeken boven de 39 euro. Creditverzoeken onder de 39 euro worden niet in behandeling genomen omdat deze niet opwegen tegen de gewenste correctie en zijn voor rekening van de bouwmarkt.

Afhandeling bij de kassa

Indien de klant de verhuurkosten en schade afkoop niet hoeft te betalen, dien je het contract normaal te scannen. Pas daarna de prijzen aan naar de gewenste bedragen.

Rond de transactie af en geef de klant de borg terug. (Eventueel verminderd met de reparatiekosten etc.)



Wat als de bouwmarkt uit oogpunt van service korting wil geven?

Het is mogelijk dat om korting te geven op de huurprijs door middel van de toets prijscorrectie op de kassa. Deze korting komt voor rekening van de bouwmarkt. Rentpartner zal afrekenen met de bouwmarkt op basis van de data in het contract.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening



Wat moet je doen bij verduistering, vermissing, schade, brand etc van verhuurmachines

Alle zaken omtrent verduistering, vermissing, schade, brand enzovoort van verhuurmachines dien je digitaal aan te melden in het online portaal.

Het nieuwe portaal vind je via:

<https://boelsverhuur.outsystemsenterprise.com/BoelsDIYForms/?hideHydra=1&lang=nl>

Na het openen wordt het volgende startvenster getoond.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Verhuurbedrag en borg verrekenen

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Let op! De onderstaande kassahandelingen vinden plaats op de kassa van de servicebalie.

Scan alle barcode van het originele gesloten huurcontract.

Handel de transactie af.

Geef de klant:

- Het origineel van het gesloten huurcontract.
- De originele kassabon.

De eerste kopie van het huurcontract is voor de bouwmarkt.

Archiveer deze met het duplicaat van de kassabon (borg uit bon) in de desbetreffende verhuurmap.

De tweede kopie van het huurcontract is voor Rentpartner. Archiveer deze in de desbetreffende verhuurmap.

NB de afgehandelde verhuur contracten mogen maximaal 8 weken bewaard blijven in verband met de wet op de privacy AVG.



Wat moet je doen bij borgafhandeling in geval van schade aan gehuurde zaken?

Als een klant schade heeft veroorzaakt aan het gehuurde van Rentpartner, gelden de volgende regels omtrent het retour betalen van de borgstellingen.

De klant heeft gebruik gemaakt van de schadeafkoopregeling en er is geen schade volgens voorwaarden

Het contract kan worden afgehandeld en de borg kan retour betaald worden.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

De klant heeft geen gebruik gemaakt van de schadeafkoopregeling, of er is schade ontstaan door brand, diefstal of ondeskundig gebruik

De klant dient de huur en schade aan het gehuurde te betalen.

De hoogte van het schadebedrag zal telefonisch bepaald worden door de shopbegeleider en/of de afdeling Assurantiën van Pierre Boels BV.

Indien de shopbegeleider telefonisch niet bereikbaar is bv. in het weekend, dient de borg ingehouden te worden, totdat de kosten door de shopbegeleider zijn vastgesteld. Als de borgstelling afdoende blijkt te zijn om de schade en de huur te dekken, mag het restant van de borg retour betaald worden aan de klant.

De bouwmarkt ontvangt omtrent de schade aan het gehuurde een separate doorbelasting.

Als de som van de huur en de schade hoger blijkt te zijn dan de betaalde borgstelling, zal de huur verrekend worden met de borg.

De bouwmarkt ontvangt een doorbelasting voor het restant van de borgstelling, het tekort zal door de afdeling Shop-in-Shop van Pierre Boels BV, verhaald worden op de klant.

7 Rapportage

Deze stap wordt uitgevoerd door het MT.

De rapportages uit AXI RS (te vinden bij de tegel 'Huren' -> 'huren' -> 'afdrukken' -> 'rapportage omzet verhuur' -> vul in en klik op 'uitvoeren') kunnen onder andere worden uitgedraaid over de periode dat Rentpartner factureert of dagelijks. Met deze rapportage kan de factuur van Rentpartner gecontroleerd worden.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Verhuur eigen aanhangwagens

Inleiding

De verhuur van aanhangwagens is de verantwoordelijkheid van de bouwmarkt. De verhuur van aanhangwagens wordt niet in AXI RS ondersteund maar via de formulieren 'huurovereenkomst'.

Mogelijke kortingen

De klant kan bepaalde kortingen op de huurprijs van een aanhangwagen krijgen op vertoon van een bepaald type klantenkaart. Zie daarvoor onderstaand schema:

Bouwmarkt:	Op vertoon van:	Korting:
GAMMA	Geen kaart	Geen korting
GAMMA	GAMMA Voordeelpas	Eerste 2 uur gratis, daarna 25% korting op huurtarief
KARWEI	Geen kaart	Geen korting
KARWEI	KARWEI Kaart	Eerste 2 uur gratis, daarna geen korting

1 Voorbereidingen

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Let op: afgehandelde verhuurcontracten mogen maximaal 8 weken bewaard worden in verband met de privacy wet (AVG). Zorg daarom na afloop van deze termijn voor vernietiging



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

2 Een aanhangwagen verhuren

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Gebruik het formulier Huurovereenkomst.

Adviseer de klant

Bepaal in overleg met de klant welke aanhanger het meest geschikt is voor het vervoer. Kruis dit aan op het formulier.

NB. Op de aanhangwagen staat het maximum laadvermogen vermeld.

Huurovereenkomst invullen

Vul de gegevens van de klant in op de huurovereenkomst voor de verhuur van aanhangwagens. Vergeet niet het kenteken van het trekkend voertuig en het rijbewijsnummer in te vullen.

Zie ook ‘

Wat zijn geldige legitimatiebewijzen?’

Kruis de te verhuren aanhangwagen aan.

Noteer mee te geven accessoires, zoals disselslot, spanbanden en vervoersdekens op het formulier.

Noteer, datum en tijd van uitgifte en retourverwachting.

Noteer eventuele extra opmerkingen in het daarvoor bestemde vak.

Breng de klant op de hoogte van de voorwaarden, eigen risico en vervoerstips aan de hand van de folder ‘aanhangwagen service’ en het formulier ‘huurovereenkomst’.

Meld de klant dat:

Op de achterzijde van de huurovereenkomst de verhuurvoorwaarden uitgebreid beschreven staan. Adviseer de klant zowel de folder als het formulier te lezen.

Het wettelijk verplicht is een geldige witte kentekenplaat te gebruiken.

Het gebruik van geen of een zelfgemaakte nummerplaat is op eigen risico van de klant.

De aanhangwagen schoon geretourneerd dient te worden.

Men voor een tandem-assige aanhangwagen rijbewijs E moeten hebben.

De klant zelf de aanhangwagen dient te koppelen met de breekkabel.

Ondertekening

Laat de klant tekenen in het daarvoor bestemde vak. Hiermee verklaart de huurder:

De aanhangwagen in goede staat te hebben ontvangen en

Akkoord te gaan met de verhuurvoorwaarden achter op het formulier.

Onderteken het formulier.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening



Wat zijn geldige legitimatiebewijzen?

Het doel van de legitimatie is de identiteit van de klant vaststellen. Bovendien moet de legitimatie gebruikt worden om de klantgegevens op te nemen op het huurcontract.

Let op! De klant kan zich **uitsluitend** legitimeren met een geldig Europees **rijbewijs**.

Op dit document staat een **uniek nummer en de plaats van uitgifte**. Op basis van deze gegevens kunnen de autoriteiten de NAW-gegevens van de klant achterhalen.

Let op! Controleer steeds de geldigheidsdatum van het identiteitsbewijs!



De klant betaalt de borgsom

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Sla de borg aan op de kassa bij 'handmatige bonnen' -> 'borg aanhangwagen' -> vul bedrag in -> handel transactie verder af.

Werk de transactie af. Maak een kopie borgbon.

Bevestig de originele borgbon aan het roze exemplaar.

Geef het roze exemplaar van de verhuurovereenkomst aan de klant.

Bevestig de kopie borgbon aan de andere exemplaren en berg deze op.



Een verhuurde aanhangwagen terugnemen

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Huurovereenkomst

Vraag de klant of alles naar wens is verlopen.

Vraag de klant het roze exemplaar van de huurovereenkomst. Is de klant deze vergeten, vraag dan naar de naam van de klant.

Zoek het duplicaat op.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Inname en controle

Controleer of de aanhangwagen gebreken vertoont:

Zijn er uiterlijke beschadigingen?

Is de wagen schoongemaakt?

Zijn alle accessoires in goede staat ingeleverd?

Zet de wagen op slot op de juiste plaats terug.

Administratieve afhandeling

Noteer op de huurovereenkomst datum en tijd van inname van de aanhangwagen.

Noteer eventuele opmerkingen in het daarvoor bestemde vak.

5 Verhuurbedrag en borg verrekenen

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Bereken aan de hand van de genoteerde tijden de verhuurtermijn.

Vul alle bedragen in het vak Afrekening, rekening houden met de vastgestelde verhuurtermijn en terugbetaling van de borg.

Kruis bij het totaalbedrag aan:

- te voldoen door de klant, of
- terug te ontvangen door de klant.

Noteer je naam op de overeenkomst bij het veld Ingenomen door.

Werk de transactie af.

Archiveer het witte exemplaar van de huurovereenkomst met duplicaat van de kassabon op (borg uit bon).

NB: de afgehandelde verhuur contracten mogen maximaal 8 weken bewaard blijven in verband met de wet op de privacy AVG.

Borg verrekenen

Het verhuurbedrag moet worden verrekend met de betaalde borg. Dit gebeurt bij de kassa van de servicebalie.

Handel als volgt:

Scan de barcode van de borg in kassabon -> kies voor 'borg uit' -> scan barcode borg uit.

Sla de verhuur aan via 'diensten' -> 'verhuur' -> vul verhuurbedrag in.

Handel de transactie verder af.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Bezorgen door bouwmarkt

Inleiding

De klant kan een klantbestelling of artikelen vanuit de winkel laten bezorgen door bezorgers die in dienst zijn van de bouwmarkt of door een externe bezorgdienst. Dit verschilt per FN.

De bouwmarkt biedt als service de artikelen te bezorgen tegen een redelijke vergoeding.

De medewerker heeft bij de procedure bezorgen een coördinerende rol.

1 Bezorging voorbereiden

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Artikelen bezorgen

Handel als volgt:

Maak een nieuwe klantorder aan in AXI RS. Zie procedure Klantorders.

Kies uitlevermethode 'thuislevering vanuit BM'.

Vul de bezorgkosten in.

Selecteer de artikelen en geef bij order aan hoeveel stuks:

- uit eigen voorraad geleverd worden of
- besteld moeten worden.

Geef het percentage van de aanbetaling aan, standaard staat 100% ingevuld.

Vul eventuele coupons in.

Druk op de knop 'klantorder aanmaken'.

De klantorder printen.

Scan de klantorder bij de kassa en laat de klant de aanbetaling betalen.

Draai een kopie bon uit van de aanbetaling.

Laat de klant een handtekening zetten op de beide documenten.

Bevestig het aanbetalingsbewijs aan de klantorder en geef deze aan de klant.

Bevestig de kopie aanbetalingsbon aan de kopie klantorder.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

In geval van bezorgen uit winkel

Handel als volgt wanneer de artikelen uit eigen voorraad geleverd worden:

Maak een afspraak met de klant voor bezorging. Vraag de klant de klantorder bij bezorgen beschikbaar te houden.

Registreer gemaakte afspraken bij de klantorder bij Algemene Opmerkingen.

Archiveer de klantorder.

Haal de artikelen direct uit je voorraad.

Plak een referentiesticker op het artikel en schrijf het klantordernummer en klantinformatie erop.

Plaats de artikelen in de goederenontvangst.

Handel als volgt wanneer de bestelde artikelen binnen zijn:

Zoek de klantorder in de tegel Klantorders op. Zoek op klantordernummer of klantnaam.

Neem telefonisch contact op met de klant. Vertel dat de artikelen binnen zijn en maak een afspraak voor bezorging. Vraag de klant de klantorder bij bezorgen beschikbaar te houden.

Registreer gemaakte afspraken plus de datum waarop gebeld is bij de klantorder in het vak Algemene opmerkingen.

Archiveer de klantorder in de map.

Voorbereiden bezorging

Geef op de dag voor de bezorgdag, de klantorders aan de medewerker die de bezorgingen voorbereidt.

Laat de medewerker de artikelen klaarzetten, als dit nog niet gebeurd is, met daarop een geheel ingevulde referentiesticker.

Vul de bezorglijst uit SharePoint van die dag in aan de hand van de klantorders. Of ga naar de site van de externe bezorgdienst om daar de lijst met bezorging aan te melden.

Archiveer de bezorglijst en de klantorders.



Wat doe ik als niet alle artikelen beschikbaar zijn om te bezorgen?

Je hebt in deze situatie drie mogelijkheden:

Alle artikelen later leveren.

Restant later leveren.

Geen artikelen leveren.

De keuze is afhankelijk van de voorkeur van de klant.

Alle artikelen later leveren



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Spreek een nieuwe bezorgdatum af.

Registreer de nieuwe bezorgdatum in het vak 'algemene opmerkingen'.

Archiveer de klantorder.

Houdt de reeds beschikbare (te bezorgen) artikelen apart.

Breng de medewerker van de gemaakte afspraak op de hoogte.

Restant later leveren

Bezorgen van deellevering (aanwezige goederen in bouwmarkt)

Kies voor 'lever uit wat beschikbaar is'.

Druk de leverbon uit voor de te bezorgen goederen.

Bezorgen van de overige binnengekomen artikelen

Kies nogmaals voor 'lever uit wat beschikbaar is'.

Druk de leverbon uit voor het restant te leveren goederen.

Geen artikelen leveren

Annuleer de klantorder en er wordt een teruggavebon voor de aanbetaling geprint. Licht de klant in dat deze de aanbetaling kan komen verrekenen in de bouwmarkt.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

2 Omzet klantlevering registreren

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Op de dag van de bezorging mag de omzet worden geregistreerd:

Ga naar de tegel 'Klantorders' en druk op 'lever uit wat beschikbaar is'.

Zet de klantorder om naar een klantlevering met 'aanmaken levering'.

De leverbon wordt automatisch geprint.

Klant heeft 100% aanbetaald

Scan de barcode op de leverbon bij de kassa van de servicebalie.

Bevestig de kassabon aan de leverbon.

Overhandig de klantleverbonnen met kassabon en de bezorglijst aan de bezorger.

Klant heeft gedeeltelijk aanbetaald

Scan de barcode op de leverbon bij de kassa van de servicebalie.

Sla het resterende (nog te betalen) bedrag aan op 'overige betaalmiddelen' -> 'bezorgkrediet'.

Handel de transactie af en bevestig de kassabon aan de leverbon.

Overhandig de leverbonnen met kassabon en de bezorglijst aan de bezorger.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

3 Artikelen controleren en inladen

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker samen met de bezorger.

Controleer de leverbonnen:

- met de bezorglijst/laadlijst
- met de te bezorgen artikelen.

Controleer of artikelen compleet en onbeschadigd zijn.

Zet een handtekening voor akkoord van uitgaande goederen op de bezorglijst/laadlijst.

Laad de goederen in.

Geef de leverbonnen mee aan de bezorger.

? Hoe om te gaan met wisselgeld voor de Bezorger?

De interne bezorger haalt bij klantlevering met gedeeltelijke aanbetaling het wisselgeld bij de servicebalie. Het wisselgeld wordt aangeslagen als pay-out voor het wisselgeld bezorger. De bezorger tekent de bezorglijst voor ontvangst van de artikelen en het wisselgeld.

Bij terugkomst geeft de bezorger het wisselgeld aan de servicebalie en doet zij een pay-in voor het wisselgeld bij 'wisselgeld bezorger (kas -> kluis)'.

4 Zending controleren

Deze stap wordt uitgevoerd door het MT.

Voordat de bezorger gaat bezorgen, wordt de inhoud (compleet en onbeschadigd) van de vrachtwagen gecontroleerd door een MT lid en wordt er getekend voor akkoord op de bezorglijst.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

5 Bezorgen artikelen

Deze stap wordt uitgevoerd door de bezorger.

Levert de artikelen compleet en onbeschadigd af op het bezorgadres.

Rekent in het geval van een interne bezorger en bij gedeeltelijke aanbetaling, het resterende bedrag met de klant af.

Vermeldt op de leverbon de datum van aflevering en indien van toepassing dat de klant het volledige bedrag heeft voldaan.

Laat de klant de leverbon tekenen voor ontvangst.

Overhandig de kassabon aan de klant.

Neemt de leverbon mee.

? Wat doe ik als een klant afwezig is op het moment van bezorging?

De bezorger:

Schrijft niet-thuis op de leverbon.

Vermeldt het tijdstip op de leverbon.

Brengt de spullen terug naar de bouwmarkt.

? Wat doe ik als een klant een deel van de artikelen weigert?

Het kan voorkomen dat een klant artikelen bij bezorging weigert, omdat:

De artikelen beschadigd zijn, of

De artikelen niet voor de klant bestemd zijn.

De bezorger streept de geweigerde artikelen door op de leverbon.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Geen wisselgeld beschikbaar (100% aanbetaling)

Er zijn twee mogelijkheden:

De klant wil een nieuw artikel geleverd krijgen. Noteer op de leverbon dat de servicebalie contact moet opnemen met de klant om een nieuw artikel te leveren. Laat de klant, indien van toepassing, de leverbon tekenen voor de ontvangen artikelen. De bezorger neemt de lever- en kassabon mee.

De klant wil geen nieuw artikel. Noteer, indien van toepassing, op de leverbon het nieuw berekende totaalbedrag. Laat de klant, indien van toepassing, de leverbon tekenen voor de ontvangen artikelen. De bezorger neemt de lever- en kassabon mee. De klant zal naar de bouwmarkt moeten gaan om zijn geld terug te ontvangen en krijgt, indien van toepassing, een nieuwe kassabon.

Wisselgeld beschikbaar (gedeeltelijke aanbetaling)

Er zijn twee mogelijkheden:

De klant wil een nieuw artikel geleverd krijgen. Noteer op de leverbon dat de servicebalie contact moet opnemen met de klant om een nieuw artikel te leveren.

Het nieuwe bedrag wordt berekend, afgerekend en genoteerd op de leverbon. Laat de klant, indien van toepassing, de leverbon tekenen voor ontvangst. De bezorger neemt de lever- en kassabon mee.

De klant wil geen nieuw artikel. Het nieuwe bedrag wordt berekend, afgerekend en genoteerd op de leverbon. Laat de klant, indien van toepassing, de leverbon tekenen voor ontvangst. De Bezorger neemt de lever- en kassabon mee terug. Indien de klant een nieuwe kassabon voor de geleverde artikelen wil hebben, dient hij deze op te halen in de bouwmarkt.

Verwerken retourartikelen

De medewerker.

Neemt de geweigerde artikelen en leverbonnen van de bezorger in ontvangst.

Controleert de artikelen aan de hand van de leverbonnen.

Plaatst de artikelen in de GO.

Laat de artikelen in de GO staan totdat de servicebaliemedewerker het retourartikel afgehandeld heeft en aangeeft wat er met het artikel moet gebeuren

De bezorger kan, indien van toepassing, met de geldterugbon de afdracht van het bezorgkrediet aanslaan.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

6 Administratieve afhandeling

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Ontvangst geld op de kassa registreren (gedeeltelijke aanbetaling)

Neem het geld, de bezorglijst en de leverbonnen van de bezorger aan.

Tel in het bijzijn van de bezorger het ontvangen geld.

Registreer het totaal ontvangen bedrag op de kassa op afdracht bezorgkrediet (contant).

Voeg de kassabon van de geldafdracht aan de leverbon.

Afgewerkte bezorgdocumenten archiveren (voor administratie)

Archiveer de bezorglijst/laadlijst, klantorder en leverbon.

NB: Let op! Afgehandelde klantorders mogen maximaal 8 weken bewaard worden in verband met de privacy wet (AVG). Zorg daarom na afloop van deze termijn voor vernietiging.

Het management controleert wekelijks of alle leveringsbonnen inclusief handtekening zijn teruggekomen van de bezorger/externe bezorgdienst.

? Hoe om te gaan met betaling met mobiele pin?

Controleer in het bijzijn van de bezorger de bonnetjes van de mobiele pin.

Registreer het totaal ontvangen bedrag via pin op de kassa bij 'betaalmiddelen' -> 'overige betaalmiddelen' -> mobiele EFT op de kassa.

Bewaar de pinbonnetjes in de geldlade voor de kasopmaak. Voeg de kassabon van de geldafdracht aan de leverbon en bewaar deze.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening



Welke acties moet je nemen als een klant niet thuis was op het moment van bezorgen?

De medewerker:

Bel de klant om een nieuwe bezorgdatum af te spreken.

Informeer de klant over extra bezorgkosten (voor een tweede bezorging worden extra kosten in rekening gebracht).

Vermeld de nieuwe bezorgdag op de leverbon.

NB. De nieuwe bezorging wordt niet verwerkt in AXI RS.

Meldt de goederenontvangst verantwoordelijke wat er met de artikelen moet gebeuren.



Hoe te handelen als een klant een artikel weigert en een nieuw artikel wil hebben (herlevering)?

De medewerker:

Neemt de artikelen retour middels de procedure Klantretouren.

Belt de klant om een nieuwe bezorgdatum af te spreken.

Let op! Voor het opnieuw leveren van artikelen die op terechte gronden zijn geweigerd, zijn geen extra bezorgkosten verschuldigd.

Vermeldt de nieuwe bezorgdag op de leverbon.

NB. De nieuwe bezorging wordt niet verwerkt in AXI RS.



Hoe registreer je retourartikelen op de kassa?

Registreren retourartikelen op de kassa

De medewerker:

Maakt een geldterugbon aan op basis van geretourneerde artikelen.

Controleert of de totale waarde van de geldterugbon gelijk is aan het verschil op de leverbon.

Laat de klant naar de bouwmarkt komen om de geldterugbon te innen of verrekent, indien van toepassing, het bedrag met de Bezorger.

Bepaalt wat er moet gebeuren met de goederen (reparatie, retour of vrije voorraad).

Meldt aan de goederenontvangst verantwoordelijke wat er met de artikelen moet gebeuren.

Gaat direct, indien gewenst, artikel opnieuw bestellen.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Reparaties

Inleiding

Deze procedure beschrijft alle werkzaamheden die nodig zijn om een defect aan een artikel voor een klant te laten repareren door de leverancier. Binnen of na de garantie.

Schema reparatie artikel:

actie	termijn	aanschafwaarde	Zie procedure
Reparatie artikel*)	Binnen 30 dagen na aankoop	Ongeacht aanschafwaarde	Zie Stap 1 Omruilgarantie.
	Binnen garantietermijn	Aanschafwaarde artikel < € 50, - (Incl. BTW)	Zie Stap 1 Omruilgarantie.
		Aanschafwaarde artikel > € 50, - (incl. BTW)	Zie Stap 1 Tijdens garantie.
	Na garantietermijn		Zie Conditieijst

*) Er zijn enkele uitzonderingen, zie conditieijsten leveranciers.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

1 Artikel innemen

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Let op! Raadpleeg altijd **allereerst** de conditielijst van de betreffende leverancier voor de specifieke procedures.

Omruilgarantie

De omruilgarantie is van toepassing op artikelen met:

Binnen 30 dagen na aankoop.

Ongeacht de aanschafwaarde.

Of op artikelen met:

Binnen de gehele garantietermijn.

Een bouwmarkt verkoopwaarde van minder of gelijk aan € 50,- (incl. BTW).

Indien de klacht niet ter plekke in de bouwmarkt is op te lossen, bijvoorbeeld door het omwisselen van een onderdeel, ontvangt de klant direct een nieuw artikel.

Zie voor details de procedure Retouren van klanten.

Let op! De **garantietermijn** gaat niet opnieuw in op het moment van omruiling omdat de klant een nieuw exemplaar van hetzelfde artikel ontvangt. De klant krijgt dan dus ook geen nieuwe bon met nieuwe garantie op het vervangende artikel. Dit is in lijn met wat de consumentenbond hierover zegt: "Als een product tijdens de garantieperiode wordt gerepareerd of vervangen, gaat de garantie niet opnieuw in. Koop je dus een hogedrukreiniger met 2 jaar garantie en wordt het toestel na 1 jaar vervangen omdat het kapot is, dan heb je op je nieuwe nog 1 jaar garantie".

Indien bij de bouwmarkt het vermoeden bestaat dat het artikel oneigenlijk is gebruikt of de bouwmarkt de klacht niet goed kan beoordelen, zal de bouwmarkt vooraf contact met de leverancier moeten opnemen en wordt aan de klant meegedeeld dat het artikel eerst ter beoordeling naar leverancier wordt opgestuurd.

Het defecte omgeruilde artikel zal door de bouwmarkt ter creditering retour gestuurd worden naar de leverancier via de normale Retourprocedure WI, (zie procedure Retouren naar leveranciers). De bouwmarkt moet aantonen aan de leverancier dat de klant het artikel binnen 30 dagen heeft geretourneerd of dat het artikel een verkoopwaarde < €50,- heeft. Zorg ervoor bij het opsturen van de retour dat de (kopie) kassabon wordt meegestuurd met een duidelijke omschrijving van de klacht.

Let op! Raadpleeg altijd de conditielijst van de betreffende leverancier voor eventuele afwijkende procedures.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Tijdens garantie

Let op! Scan het artikel niet retour volgens de normale retourprocedure, maar gebruik de reparatiebon. Indien tot reparatie van het artikel overgegaan wordt, behoudt de klant dus zijn originele bon en de daarop vermelde garantieperiode.

Beoordelen artikel

Beoordeel of reparatie zinvol is, rekening houdend met de bedragen in de conditielijst.

Kijk op de conditielijst van de leverancier voor reparatie-informatie.

Zorg dat de klant alle relevante (onder)delen voor de reparatie afgeeft.

Vraag de klant om de bon van aankoop en eventuele bijlagen (bijv. tekeningen). Vertel de klant, dat de bouwmarkt:

Het artikel ter reparatie op zal sturen en,

Contact opneemt met de klant.

Invullen reparatie bon

Vul de volgende zaken in op de reparatie bon (3-voud):

De innamegegevens, klantgegevens en reparatiegegevens.

Noteer alle losse accessoires van het reparatie-artikel op de reparatie bon en verpak deze samen in een doos.

Voorzie het reparatie-artikel en de doos met losse accessoires van een referentiesticker.

Schrijf de nummers van de referentiestickers op de reparatie bon.

Omschrijf duidelijk de klacht.

Na garantie

Let op! Scan het artikel niet retour volgens de normale retourprocedure, maar gebruik de reparatiebon.

Beoordelen artikel

Beoordeel of reparatie zinvol is, rekening houdend met de bedragen in de conditielijst.

Kijk op de conditielijst van de leverancier voor:

Reparatie-informatie en

Reparatiekosten.

Zorg dat de klant alle relevante (onder)delen voor de reparatie afgeeft.

Vraag de klant om de bon van aankoop en eventuele bijlagen (bijv. tekeningen).

Vertel de klant, dat de bouwmarkt:

Het artikel ter reparatie op zal sturen en

Contact opneemt met de klant.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Invullen reparatie bon

Vul de volgende zaken in op de reparatie bon (3-voud):

De innamegegevens, klantgegevens en reparatiegegevens.

Het totaalbedrag (incl. BTW) in het blok kosten zoals bepaald in de conditielijsten.

De onderzoekskosten (zie de conditielijst).

De voorrijkosten, als reparatie aan huis plaats moet vinden, of de verzendkosten, als je het artikel moet opsturen naar de leverancier.

Zie ook Wat doe ik bij een reparatie aan huis?

Vul vervolgens het maximale reparatiebedrag in, dat resteert voor reparatie, na onderzoek.

Noteer alle losse accessoires van het reparatie-artikel op referentiestickers.

Schrijf de nummers van de referentiestickers op de reparatie bon

Omschrijf duidelijk de klacht.

Handel de zaak als volgt af

Wijs de klant op de reparatievoorwaarden, zover deze van toepassing zijn. Deze staan op de achterkant van de witte reparatie bon.

Laat de klant de reparatie bon ondertekenen. Hiermee gaat hij akkoord met de reparatievoorwaarden.

Hecht kopieën van de evt. bijlagen aan de witte reparatie bon.

Hecht de kassabon (kopie) indien aanwezig en binnen garantie aan de gele reparatie bon.

Geef de klant de witte reparatiebon. Dit is het bewijs dat de bouwmarkt het artikel in ontvangst heeft genomen.

Reparatie melden

Neem eerst contact op met de leverancier omdat:

De leverancier op de hoogte wil zijn van de te verwachten reparatie.

De leverancier onderdelen kan opsturen waarmee de bouwmarkt het defecte onderdeel van het artikel zelf kan vervangen.

De leverancier aanvullend advies kan geven over de beste manier van terug sturen.

In de conditielijsten is per leverancier de wijze van aanmelden kenbaar gemaakt. Meestal moet je de reparatie bon inclusief begeleidende bijlage en voorblad mailen naar het reparatieadres van de leverancier of de reparateur. Het mailadres en de overige condities vind je op de conditielijst.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Wijze van verzenden van de reparatie

De leverancier zal een bodedienst opdracht geven het reparatieartikel bij de bouwmarkt op te halen of opdracht geven het mee te geven aan de RZ-vervoerder.

Het is niet toegestaan reparatieartikelen via het GC te versturen!

De kosten van ophalen en terugzenden van reparatieartikelen tijdens de garantieperiode is voor rekening en verantwoording van leverancier tenzij anders is aangegeven in de conditielijst.



Wanneer mag ik een verhuurmachine aanbieden?

In bepaalde gevallen mag je, als service naar de klant, een verhuurmachine aanbieden tegen een lager verhuurtarief om de klus af te kunnen maken.

Dit gebeurt naar inzicht van het MT en op kosten van de bouwmarkt. Vul altijd een verhuurcontract in.

Het MT kan korting geven op de afkoopsom en het verhuurbedrag door middel van prijscorrectie op de kassa.



Wat doe ik bij een reparatie aan huis?

Artikelen die moeilijk te transporteren zijn, zoals gemonteerde raamdecoratie kunnen aan huis worden gerepareerd. Dit zal altijd vermeld staan in de conditielijst van de leverancier



Hoe ga ik om met een vervangend artikel of creditering door de leverancier?

Indien de omruilgarantie niet van toepassing is en je hebt van de leverancier te horen gekregen dat de klant gratis een nieuw artikel ontvangt, omdat reparatie niet mogelijk of niet rendabel is, kun je met twee scenario's te maken krijgen.

De leverancier stuurt een nieuw artikel, welke je weer mee kan geven aan de klant. Registreer dit artikel **niet** bij binnenkomst bij de GO. Houd het buiten de reguliere goederenstroom. (In feite is het nog steeds eigendom van de klant, alhoewel het een nieuw artikel is.)

In het geval dat een leverancier zegt de aanschafwaarde van het artikel te crediteren, handel dan als volgt:

Kijk of je het artikel nog op voorraad hebt

Zo ja; overhandig deze aan de klant

Zo nee;

Neem op basis van de kopie kassabon die aan de gele reparatiebon is gehecht het defecte, naar de leverancier verzonden artikel alsnog retour. Zoek de EAN-code van het artikel op in AXI RS.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Bied de klant een soortgelijk artikel aan dat de klant kan betalen met de geldterugbon of geef de klant zijn geld terug.

Maak vervolgens een leveranciersretourbon aan voor het defecte artikel dat je reeds naar de leverancier ter reparatie hebt gestuurd. Verstuur de retourbon niet, maar zet hem direct op afgehaald. Hierdoor klopt je vrije voorraad weer. Maak op de retourbon een verwijzing naar de reparatiebon, zodat in AXI Finance de creditering gematcht kan worden.

Eventuele kosten zullen via een factuur bij de FN binnenkomen en dienen in de bouwmarkt onder 'diensten' -> 'reparatiekosten' te worden aangeslagen.

2 Artikel verzendklaar maken

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Verzendklaar maken reparatie-artikel

Op de conditielijst staat hoe je het reparatie-artikel naar de leverancier moet sturen.

Voorzie alle losse delen van het reparatie-artikel van referentiestickers.

Doe het reparatie-artikel in deugdelijke verpakking (eventueel bundelen). Zo kan er geen schade ontstaan tijdens het vervoer.

Vul een collisticker in. Vul het reparatieadres in.

Doe de blauwe reparatiebon en kassabon (kopie) bij het reparatie-artikel.

Plak de ingevulde collisticker op het ingepakte reparatie-artikel.

Geef het ingepakte artikel aan de goederenontvangstverantwoordelijke.

Archiveer de gele reparatiebon.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

3 Artikel verzenden

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Versturen reparatie-artikel

Via bodedienst of RZ-vervoerder

Schrijf een vervoeradres uit of gebruik het vervoersdocument dat de vervoerder hanteert.

Noteer de verzenddatum op het vervoersdocument

Laat de chauffeur het vervoeradres tekenen of het vervoersdocument voor het meenemen van het reparatie-artikel.

Geef het reparatie-artikel mee met de chauffeur.

Administratie

Geef het bewijs van verzending aan de Servicebaliemedewerker om op te slaan bij de reparatiebon

4 Reparatie afhandelen

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Administratie vooraf

Hecht het bewijs van verzending aan de gele reparatiebon.

Noteer de datum van verzending op de blauwe reparatiebon.

Archiveer de gele reparatiebon.

De leverancier geeft binnen zeven werkdagen na ontvangst van het reparatieartikel uitsluitel over:

Hoelang de reparatie zal duren (maximaal 30 dagen).

Of het aangegeven maximale bedrag toereikend is in het geval van een reparatie op kosten klant.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Controleer wekelijks in de map Reparatie-artikelen

Of de termijn van zeven werkdagen is overschreden Neem contact op met de leverancier als de termijn overschreden is.

Noteer gemaakte afspraken op de gele reparatiebon.

Laat de klant weten dat deze afspraken zijn gemaakt.

Zie ook: Wat als het reparatiebedrag hoger uitvalt?.

Afhandelen na binnenkomst gerepareerd artikel

Controleer of de blauwe reparatiebon (met een omschrijving van de verrichte werkzaamheden, de vervangende onderdelen en een gespecificeerde rekening) en de meegestuurde accessoires door de leverancier zijn mee teruggestuurd.

Controleer met de gele reparatiebon of volgens de afspraak is gerepareerd.

Bel vervolgens de klant. Vertel hem dat hij het artikel af kan halen en dan ook de witte bon meeneemt.

Handel de zaak als volgt met de klant af:

Witte reparatiebon

Vraag de klant bij het ophalen om de witte reparatiebon.

Registreer eventuele reparatiekosten op de kassa.

Onderteken de witte reparatiebon.

Indien het artikel niet meer in de garantie tijd valt dan geldt deze garantietermijn alleen voor het resultaat van de reparatie!

Overhandig de witte reparatiebon en de mogelijke kassabon van de reparatie aan de klant.

Gele reparatiebon

Hecht de kassabon van de reparatie aan de gele reparatiebon.

Laat de klant de gele reparatiebon tekenen voor ontvangst van het gerepareerde artikel.

Administratie achteraf

Bewaar de gele reparatiebon in de map Reparatie-artikelen - afgewerkt.

Let op! Reparatiebonnen mogen maximaal 8 weken bewaard worden in verband met de privacy wet (AVG). Zorg daarom na afloop van deze termijn voor vernietiging.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening



Wat als het reparatiebedrag hoger uitvalt?

NB. Deze situatie kan zich alleen voordoen bij artikelen die **niet** onder **garantie** vallen.

Overleg eerst met de klant of het artikel nog gerepareerd moet worden. Laat de leverancier weten wat de klant besluit.

Er kunnen zich twee situaties voordoen.

Situatie A.

De klant wil het artikel nog steeds laten repareren

Als de klant besluit om te repareren blijft de reguliere werkwijze van kracht.

Situatie B.

De klant wil het artikel niet laten repareren

Als de klant besluit om **niet** te **repareren** betaalt de klant de onderzoekskosten, voorrij-/ verzendkosten zoals vermeld op de reparatiebon.

Handel deze situatie verder als volgt af:

Noteer gemaakte afspraken op de gele reparatiebon.

Laat de leverancier het niet gerepareerde artikel (franco) terugsturen naar de bouwmarkt.

Na ontvangst bel je de klant. Vertel hem dat hij het niet gerepareerde artikel af kan halen.

Vraag de klant bij het ophalen om de witte reparatiebon.

Laat de klant de gele reparatiebon tekenen voor ontvangst van het niet gerepareerde artikel.

Laat de klant de onderzoekskosten en voorrij-/ verzendkosten betalen. Sla deze kosten op de kassa aan met de knop Reparatie kosten.

Bevestig de kassabon aan de gele reparatiebon en archiveer de reparatiebon.

De klant kan de witte bon houden en overhandig de kassabon aan de klant.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Klachtenafhandeling

Inleiding

Deze procedure beschrijft de werkwijze met betrekking tot het afhandelen van klachten van klanten.

1 Klant meldt klacht in de bouwmarkt

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

De consument te woord staan

Laat de klant het probleem/de klacht uitleggen.

Concentreer je op de essentie van de klacht.

Waar gaat het de klant om: het defecte artikel of de afhandeling?

? Wat is een productklacht?

Alle klachten met betrekking tot een product (defecten, ontbreken van onderdelen, etc.) Productklachten kunnen afgehandeld worden door de klachtverantwoordelijke.

? Wat is een serviceklacht?

Alle klachten met betrekking tot de behandeling/afhandeling door de bouwmarkt. Serviceklachten zijn klachten die zich voordoen op een persoonlijk vlak of die buiten de beslissingsbevoegdheid van de baliemedewerker en/of klachtenverantwoordelijke vallen.

Serviceklachten worden afgehandeld door het MT van de bouwmarkt.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening



Wat doe ik bij letselschade?

Informeer direct het MT en laat deze de klacht verder afhandelen volgens de standaardprocedure.

Extra:

Meldt dit direct bij je franchisenemer.

Meldt dit direct bij KH/GN Klantenservice.

Klachten m.b.t. letselschade worden afgehandeld door het MT.



Stap 2: In behandeling nemen van klacht

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Verzamel informatie over de klacht.

Verzamel eventueel foto's van de klacht.

Verzoek om een (kopie) aankoopbewijs (kassabon).

Verplaats je in de situatie van de consument.

Probeer tijd te nemen om de klant echt te woord te staan

De beoordeling van de klacht

Je kunt onderstaande zaken onderzoeken:

Wat is de vermoedelijke oorzaak?

Had de consument de klacht kunnen voorkomen?

Is de klacht te wijten aan een fabricagefout?

Is er sprake van oneigenlijk/onjuist gebruik?

Valt de klacht onder garantie? Zie de Service & Garantievoorwaarden.

Maak een afweging van de kosten en baten.

Welke oplossing verwacht de klant?

Als er genoeg informatie over de klacht is, en deze is eenvoudig af te handelen, biedt de klant dan direct een oplossing. Zie

Oplossen van de klacht.

Is de klacht niet direct op te lossen, ga door naar



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Verdere afhandeling klachten.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

3 Verdere afhandeling klachten

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Als de oorzaak van de klacht niet direct te achterhalen valt, kan het voorgelegd worden aan de leverancier.

Ga na of er voor dit type klacht/product ook een consumentenmeldingsformulier is in SharePoint.

Indien er geen consumentenmeldingsformulier is, vul dan zo volledig mogelijk een consumentenklachtenformulier in.

NB. Het consumentenmeldingsformulier en het consumentenklachtenformulier worden verder in deze procedure formulier genoemd.

Controleer of alle gegevens zijn ingevuld.

Vul deze in of maak een kopie. Geef de klant het formulier mee, vermeld de klant dat verder onderzoek nodig is en dat bericht spoedig zal volgen.

Neem (nadat de klant de bouwmarkt heeft verlaten) contact op met de leverancier om het probleem voor te leggen. Maak duidelijke afspraken en noteer de naam van de persoon die je gesproken hebt.

E-mail indien nodig, het formulier tezamen met de kassabon naar de leverancier.

Bewaar het formulier en evt. bijlage(n) in de map "Consumentenklachten - In behandeling".

Ga wekelijks de voortgang na.

Onderneem actie als dit nodig is!

De leverancier zal een uitspraak doen, of verdere actie ondernemen om de klacht af te handelen. Zie hiervoor Oplossen van de klacht en verder.

Let op! De bouwmarkt blijft te allen tijde het aanspreekpunt voor de klant en bewaakt de voortgang van de afhandeling!



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening



Wanneer schakel je Karwei/ GAMMA klantenservice in?

De afdeling Karwei/ GAMMA klantenservice is verantwoordelijk voor de ondersteuning van de bouwmarkt.

Daar waar sprake is van letselschade (lichamelijk letsel).

Klachten waar organisaties als de Consumentenbond, Rechtsbijstand, televisieprogramma's en de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA) bij betrokken zijn.

Forse schade in materiële zin (of aan andere producten, of aan interieur, etc.) en daarmee dus ook forse schade in financieel opzicht.

Alle complexe zaken, waar de bouwmarkt er niet uitkomt met de klant en/of de leverancier, en er sprake is van grote bedragen.

Maak dus altijd de afweging, afhankelijk van de omvang, of een klacht het waard is om geëscaleerd te worden.

Afhandeling in samenwerking met Karwei/ GAMMA klantenservice

Controleer of het formulier zo volledig mogelijk is ingevuld. Vermeld de reeds ondernomen stappen (contact/antwoord leverancier).

E-mail het formulier, tezamen met eventuele bijlagen (correspondentie, foto's) naar de afdeling Karwei/ GAMMA klantenservice.

Karwei/ GAMMA klantenservice neemt het formulier in behandeling (neemt contact met je op).

Je wordt op de hoogte gesteld van de afwikkeling.



Wat doe ik bij productaansprakelijkheid?

Informeer direct het MT en laat deze de klacht afhandelen.

Het Managementteam:

Moet direct vaststellen of productaansprakelijkheid van toepassing is.

Vult het productaansprakelijkheid formulier in.

Neemt, zodra de klant de bouwmarkt uit is, contact op met Intergamma, afdeling Karwei/ GAMMA klantenservice. Zij geven aan hoe verder te handelen.

Stuurt een kopie naar Intergamma, afdeling Karwei/ GAMMA klantenservice en stuurt het door naar de Districtsmanager.

Bewaart het origineel in de bouwmarkt.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

4 Oplossen van de klacht

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Stel vast hoe de klacht afgehandeld kan worden.

Gratis naleveren ontbrekende delen van het artikel

Bestel het ontbrekende deel van het artikel.

Verstuur het formulier (plus een kopie van de kassabon) naar de leverancier.

Raadpleeg eventueel eerst de leverancier voor het bestellen van het juiste onderdeel.

Gratis repareren artikel (herstel)

Wikkel de zaak af volgens de procedure Reparaties.

Teruggeven aankoopbedrag

Wikkel de zaak af volgens de procedure Retouren van klanten.

Vervanging artikel

Je kunt het artikel omruilen en het oude artikel retourneren naar de leverancier.

Zie procedure Retouren van klanten.

5 Informeren van de klant

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Deel de klant mee voor welke oplossing/afhandeling de bouwmarkt gekozen heeft.

Informeel of de klant nog vragen en/of opmerkingen heeft.

Controleer of de klant hiermee tevreden is.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening



Hoe te handelen na binnenkomst van artikel?

Neem telefonisch contact op met de klant en bericht hem dat hij het artikel of de onderdelen af kan halen in de bouwmarkt.

Vraag de klant bij het ophalen om het formulier mee te nemen.

Noteer op alle formulieren: 'opgehaald d.d.'.

Overhandig het artikel met het formulier en zo nodig de kassabon aan de klant.

Bewaar de overige formulieren in de map 'consumentenklachten – afgewerkt' (servicemap).



Rapporteren klacht

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Neem wekelijks de in behandeling zijnde formulieren door met het MT.

Archiveer ontvangen formulieren in de map 'consumentenklachten'.

NB: de afgehandelde formulieren mogen maximaal 6 maanden bewaard blijven in verband met de wet op de privacy AVG.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Zagen

Inleiding

De bouwmarkt biedt de klant de mogelijkheid om plaatmaterialen als service op maat te zagen.

Het kan gaan om:

Grote artikelen die je geschikt moet maken voor vervoer in de auto.

Artikelen die je exact op maat moet zagen.

NB. Er wordt geen materiaal gezaagd door klanten zelf meegenomen.

NB. Er worden alleen hele zaagsneden gemaakt.

1 Vastleggen gegevens op bewerkingsbon

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Richtlijnen assortimentsbewerkingen

Neem bij maatwerk onderstaande richtlijnen in acht:

De klant is verplicht het hele paneel/de hele plaat te kopen.

Bewerkte artikelen worden niet geruild of retour genomen.

De klant is verantwoordelijk voor de juiste maatopgave.

Handel als volgt:

Noteer de EAN code op de bewerkingsbon.

Vertel de klant, indien van toepassing, wat de prijs per zaagsnede is.

NB. Als de klant geen zaagkosten hoeft te betalen, noteer dan duidelijk € 0,00 in de kolom Aantal af te rekenen bewerkingen.

Verwissel zo nodig het zaagblad en voer de bewerking uit.

Let hierbij op de vereiste veiligheidsmaatregelen.

Leg de gezaagde artikelen zó op de kar dat de barcodestickers duidelijk zichtbaar zijn.

Als dit niet kan, noteer dan de EAN-codes op de bewerkingsbon.

Noteer het aantal delen na bewerking dat de klant meeneemt.

Parafeer de bewerkingsbon.

Plak de bewerkingsbon op het gezaagde artikel

Vertel de klant dat hij de artikelen en de zaagkosten bij de kassa kan afrekenen.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

2 Zaagkosten afrekenen

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

De klant komt aan de kassa met het zaagwerk en de bewerkingsbon.

Handel als volgt:

Controleer het aantal bewerkte delen met het aantal op de bewerkingsbon.

Controleer of er nog overige artikelen te scannen zijn.

Registreer de artikelen en de zaagkosten op de kassa bij 'diensten' -> 'zaag/bewerkingskosten'.

Vul bedrag in.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Retouren van klanten

Inleiding

Dagelijks komen klanten bij de servicebalie om artikelen terug te brengen.

Dit gebeurt omdat:

Het artikel kapot is,

De klant te veel gekocht heeft of

Het artikel niet bevalt.

De bouwmarkt biedt als service de mogelijkheid artikelen onder bepaalde voorwaarden terug te brengen.

Let op! Indien de klant het retour te nemen artikel online heeft besteld in de webshop, gelden enkele uitzonderingen op deze procedure. Zie hiervoor Retour nemen van een online besteld artikel in de procedure Online klantbestellingen PostNL.

1 Beoordeling retourname

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Wanneer aan **alle onderstaande** richtlijnen voldaan is, heeft de klant **altijd** recht op teruggave van het geld. De richtlijnen gelden ook wanneer de artikelen in een andere bouwmarkt van dezelfde formule gekocht zijn.

Richtlijnen

Een artikel mag je retour nemen als:

De klant de oorspronkelijk bon van aankoop kan overleggen.

Het artikel binnen 30 dagen na aankoop teruggebracht is.

Het artikel ongebruikt en onbeschadigd is.

Het artikel niet bewerkt is (afgesneden ketting, gemengde verf, ingekorte buizen e.d.).

Het artikel niet speciaal voor de klant besteld is (bijvoorbeeld maatwerk).

Het artikel in de originele verpakking zit.

Het artikel is gekocht bij dezelfde formule, maar kan bij een ander filiaal/FN gekocht zijn.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Bon van aankoop

Artikelen mogen retour genomen worden als de klant de originele bon van aankoop kan overleggen. Een geldige bon van aankoop is een origineel exemplaar van de aankoopbon, leveringsbon en/of (online-)factuur.

Let op! Geef altijd een originele bon mee aan de klant.

Bonnen die niet als bon van aankoop gelden

Neem geen artikelen retour op basis van:

Verkoopbonnen

Huurcontracten

Testtickets



Wat als niet aan alle criteria is voldaan?

De klant heeft bijvoorbeeld geen originele kassabon meer.

Laat het MT beoordelen of het artikel retour genomen wordt.

De klant ontvangt geld retour of het bedrag in cadeaubonnen.

Indien het artikel wordt retourgenomen zonder kassabon moet je de retour handmatig aanslaan met de knop '**Retouren**', dit is onder autorisatie van het MT.

Je kunt bij speciale bestellingen, maatwerk of bewerkte artikelen ook als service een reparatie van het artikel aanbieden (tegen betaling). Zie hiervoor de procedure 'Reparaties'.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

2 Retour afhandelen met de klant

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Kassa (servicebalie/combibalie)

Scan de barcode van de kassabon/factuur.

Selecteer de retourdefinitie. Als de klant om meerdere redenen een artikel retour brengt, kun je per artikel een verschillende reden selecteren.

Zie: "Hoe kan ik meerdere artikelen met verschillende redenen van retour innemen"?

De kassa toont nu alle artikelen van de oorspronkelijke aankoop.

Scan de retour te nemen artikelen (een EAN-code van een niet scanbaar artikel kan opgezocht worden op de backoffice en handmatig ingevoerd worden op de kassa).

Indien de retour een online aankoop betreft zal deze altijd via het onlinekanaal worden terugbetaald.

Indien het een bouwmarktaankoop betreft: Vraag de klant of ze het bedrag retour willen op de bankrekening

Zo ja, kies hiervoor in het afrekenscherm (pinpas links boven).

Kies voor einde transactie.

Laat de klant de pas tegen (draadloos geen verder actie nodig) de lezer of in de pinautomaat doen (hier moet de klant bevestigen met OK).

Zo nee, kies voor einde transactie.

De kassa print de volgende bonnen:

Een bon met de retourtransactie geregistreerd. Archiveer (deze bon bij het kasverslag). Bij retourpinnen komt er gelijk een kopie uit

Een nieuwe kassabon met daarop gemarkeerd welke artikelen retour genomen zijn (deze is voor de klant)

Geldterugbon (alleen bij contant).

De bon met de retour PIN-transactie wordt bij de kasopmaak gevoegd.

NB: de kassalade blijft dicht bij een retourtransactie.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Geldterugbon

Geef de nieuwe originele kassabon en de geldterugbon aan de klant.

Vertel de klant:

Dat het geld bij de check-out kassa geïnd kan worden.

Dat de geldterugbon dezelfde dag ingewisseld moet worden.

Dat de geldterugbon in deze bouwmarkt geïnd moet doen.



Wat voor reden van retour moet ik kiezen?

Onderstaande redenen van retour kun je kiezen bij een retourname. Kies zorgvuldig de juiste reden.

Beschadigd.

Defect.

Incompleet.

Handleiding onvoldoende.

Verkeerde keus.

Kwaliteit onvoldoende.

Voldoet niet aan de verwachting.

Te veel gekocht.

Verkeerde prijs.

Voor retouren van weborders is een aparte lijst met redenen in de kassa aanwezig.



Waarom gebeurt inname en retourbetaling apart?

Bij de **Servicebalie** moeten alle ingenomen artikelen geregistreerd worden door deze te scannen.

Bij de **Kassa** wordt door middel van het scannen van de geldterugbon het retour te betalen bedrag in zijn geheel verwerkt.

Bij de **Combibalie** gaat dit ook zo, echter gebeuren beide processen op 1 kassa.

Het gebeurt op deze manier om de mogelijkheden tot fraude tot een minimum te beperken.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening



Hoe kan ik meerdere artikelen met verschillende redenen retour innemen of artikelen van meerdere bonnen?

Handel als volgt wanneer een klant meerdere artikelen retour komt brengen met verschillende redenen van retour of verschillende kassabonnen

Scan de barcode van de originele kassabon.

Geef de eerste reden voor retour.

Scan artikel één en selecteer.

Scan nogmaals de barcode van de kassabon of de andere kassabon waarop een retour moet plaatsvinden

Geef tweede reden van retour.

Scan artikel twee en selecteer.

Handel de transactie verder als bij Stap 1: Beoordeling retourname genoemd af.

Het wordt dus één retourtransactie met twee verschillende redenen van retour en met één geld-terugbon.



Retour betalen geld en kassaverwerking

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Deze stap wordt uitgevoerd bij een check-out kassa of een combikassa.

Je ontvangt van de klant:

De geldterugbon

Handel de zaak als volgt af:

Registreer het bedrag van de geldterugbon op de kassa, door de barcode te scannen.

Er zijn twee opties:

1. Betaal het bedrag retour.

Laat de klant tekenen op de geldterugbon voor ontvangst.

Bewaar de geldterugbon.

2. Verreken het bedrag met de gekochte artikelen.

Laat de klant tekenen op de geldterugbon voor het verrekenen van het retourbedrag.

Overhandig de kassabon van de nieuw aangeschafte artikelen.

Bewaar de geldterugbon.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

4 Artikelen afhandelen

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Retour genomen artikelen vallen uit in twee delen:

Niet schapklaar

Schapklaar

Niet schapklaar

Retour naar leverancier

Leg het artikel met daarop de ingenomen kassabon samen met de bon met geretourneerde artikelen (dit om duidelijk aan de leverancier te kunnen aantonen dat iets binnen 30 dagen retour is genomen) op de daarvoor bestemde plek of in de daarvoor bestemde winkelwagen.

Probeer het artikel zo snel mogelijk WI-retour te boeken zodat deze niet meer in de voorraad zit.

Voorzie het artikel van een sticker met de reden van retour.

Zie ook de procedure 'retouren naar leveranciers'.

Afwaarderen

In sommige gevallen zijn producten retour genomen die niet meer te verkopen zijn maar ook niet retour mogen naar de leverancier. Deze moeten worden afgeschreven via voorraadcorrecties. De meest voorkomende gevallen zijn:

Artikelen van een leverancier met no return fee regeling (EVDTI).

Retouren van artikelen die defect waren en onder de 50 euro grens vallen.

Handel deze af door een voorraadcorrectie via de HHT aan te maken. Zie hoofdstuk 6 Voorraad.

Lokaal Opruimen

Sommige artikelen moet worden afgeprijsd omdat ze lokaal niet worden gevoerd of om andere redenen, zie hiervoor de procedure lokaal opruimen.

Schapklaar

Deze artikelen kunnen terug in het schap.

Gebruik hierbij de inruimlijst.

Controle

Wacht met terugplaatsen totdat het MT de artikelen fysiek heeft gecontroleerd aan de hand van de inruimlijst!

De retourartikelen blijven dus bij de servicebalie tot na controle (ook in verband met voorraadcorrectie).



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

5 Dagelijkse verwerking

Deze stap wordt uitgevoerd door het MT.

Werk de retouren op verschillende momenten op de dag van retourname **voor sluitingstijd** weg, om telverschillen te voorkomen. Klantretouren komen namelijk automatisch in de vrije voorraad terecht.

Controle retourartikelen

Draai minimaal 1x per dag de inruimlijst uit bij de tegel 'Voorraad' -> 'afdrukken' -> 'inruimlijst'.

Controleer de artikelen fysiek met de inruimlijst.

Artikelen

Geef de medewerkers de opdracht om de retourgenomen artikelen (te laten) inruimen.

? Wat is een inruimlijst?

De inruimlijst:

Is een overzicht weergegeven van alle klantretouren sinds de laatste keer dat de inruimlijst werd afgedrukt. De artikelen verschijnen dus maar één keer op de inruimlijst na printen.

Bevat een overzicht waarop staat tot welke categorie of presentatie een artikel behoort, de reden van retour en kassatransactienummer.

Wordt gebruikt door het management om de klantretouren fysiek te controleren.

Archiveer de getekende inruimlijst.

? Hoe verwerk je retourartikelen van personeel?

Medewerkers moeten voor aanvang van de dienst melden dat zij artikelen retour willen brengen of artikelen retourbrengen wanneer zij niet werkzaam zijn.

Medewerkers tonen de kassabon met personeelsaankopen.

Werk de procedure zoals gebruikelijk af.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

6 Verwerken bonnen

Deze stap wordt uitgevoerd door het MT.

Handel als volgt:

Archiveer de geldterugbonnen bij de kasopmaak.

Controleer periodiek de status van de geldterugbonnen bij de tegel 'Transacties' -> 'afdrukken' -> 'openstaande bonnen'. Beoordeel samen met DM of geldterugbonnen die lange tijd open staan overgeboekt kunnen worden naar een andere journaalpost (door de-DM'er).

Dit dient 1x per 26 weken gedaan te worden. Archiveer de getekende print voor en na mutatie.



Handboek Bouwmarkt - Procedures dienstverlening

Verklarende woordenlijst

Afkortingen

afkorting	betekenis
BE	Besteleenheid
BM	Bouwmarkt
BO	Back-office
C Zending	Correctie zending
CBS	Centraal Bestel Systeem
DHL	DHL, de Logistieke Dienstverlener van Intergamma
DM	Districtsmanager
EAN	European Article Number (barcode)
EDI	Electronic Data Interchange
EFT	Electronic Funds Transfer, PIN-terminal
EPB	Elektronische pakbon
EVD	Eigen Voorraad Dienst
FN	Franchisenemer
FO	Front-office
GC	Groupage Centrum
GO	Goederenontvangst
GO-retouren	Goederenontvangst retouren
HHT	Hand Held Terminal
IG	Intergamma
IHL	Intergamma Helpdesk Logistiek
K.G.A.	Klein Gevaarlijk Afval
MIS	Management Informatie Systeem
MT	Managementteam
MT taken	Verkoop- of servicemedewerker met toegevoegde taken
OB	Onverwachte ontvangsten bouwmarkt. Goederen die niet besteld zijn, maar die de bouwmarkt wel heeft ontvangen.
OV	Onverwachte ontvangst. Goederen die niet besteld zijn, maar wel op de elektronische pakbon staan.
RZ	Rechtstreekse Levering
SSCC	Serial Shipping Container Code
WI-retouren	Winkel retouren