

HOW TO OUTLET

Instructies Outlet

In deze map vind je instructies die je zullen helpen bij het runnen van de Outlet. Je vindt hier instructies over het openen en sluiten van de winkel, over de regels, over het aannemen van bestelling en instructies als het kassasysteem niet meewerkt. Ook vind je hier een lijst met dingen die je kan doen.

Inhoudsopgaven

Inhoudsopgaven	1
Openen en sluiten	2
Openen	2
Sluiten	2
Regels	3
Korting	3
Retourneren	3
Toiletgebruik	4
Testen van producten	4
Reserveren	4
Bestellingen	4
Afval	5
Als het kassasysteem faalt	5
Bijlage 1: Contactlijst	i
Bijlage 2: Veel gestelde vragen	ii
Bijlage 3: Lopende acties	iii
Bijlage 4: To-Do	iv

Ontbrekende termen	
{Nummer}	Beschrijving
1a	Gatemaster instructie
1b	
2a	
2b	

Te sturen naar: alphen@tcdebosrand.nl

Openen en sluiten

In de Outlet volgen we dezelfde openingstijdens als de hoofdwinkel. We openen om 9:00 en sluiten om 17:30, behalve op zondag. Op zondag openen we om 10:00 en sluiten we om 17:00. Daarnaast zijn wij op maandag en dinsdag gesloten.

Openen

Om de winkel te openen moet je na het inklokken in de hoofdwinkel de kassa op een van de twee bureaus(toelen) bij de informatiebalie ophalen, de sleutel met een groene pluizige sleutelhanger pakken en telefoon 153 meenemen. Vervolgens kan je via de achteringang van de Outlet de winkel in. Mocht het nodig zijn dan kan je rechts van de achteringang op het rechterkastje de knop in drukken met het label verlichting om de verlichting aan te zetten.

Je kan dan via de grote witte schuifdeur de winkel betreden. Voordat je de grote glazen schuifdeuren opent, loop nog even een rondje door de winkel en kijk even waar alles staat. Als je vervolgens klaar bent om de winkel te openen of als het 09:00 is dan kan je via het Gatemaster-kastje, links van de glazen schuifdeuren, de deuren openen door {1a} te selecteren{1b}. Het sleutel voor het kastje ligt op de metalenbalk.

Het kan zijn dat je in de hoofdwinkel een kassa-account hebt, maar dat deze in de Outlet niet werkt. Onder het toetsenbord bij de kassa liggen inloggegevens die je kan gebruiken. Gebruik de kleine letters bij het wachtwoord.

Sluiten

Om de winkel te sluiten moet je er eerst voor zorgen dat iedereen uit de Outlet is. Als er nog iemand is vraag dan vriendelijk of ze willen afrekenen en de winkel willen verlaten. Als alle klanten uit de winkel zijn, dan kan je de deuren sluiten door in het Gatemaster-kastje {2a} te selecteren{2b}.

Als de winkel dicht is dan kan je gaan tellen. De telbriefjes liggen in een map bij de kassa en de eitjes liggen in een bakje achter de kassa. Wij merken altijd onze afroombonnetjes door er een oranje sticker op te plakken. Het afroombonnetje van het briefgeld (*bg outlet*) gaat in het eitje mee met het briefgeld Het dagrapport en het afroombonnetje van het muntgeld (*mg outlet*) gaat met een oranje sticker aan het telbriefje en doe je vervolgens in de kassa.

Als je vertrekt vergeet dan niet om de kassa, het eitje, de telefoon en je persoonlijke spullen mee te nemen. Laat de winkel netjes achter voor de volgende dag. Mocht het bakje met de eitjes leeg zijn, neem dit bakje mee om opnieuw te vullen. Systemen en computers hoeven niet te worden afgesloten, maar vergeet niet de verlichting uit te zetten als je die aan hebt gezet. Sluit als laatste de achteringang met de sleutel en lever de kassa, het eitje, de telefoon en de sleutel in. Als je bent uitgeklokt dan mag je genieten van je avond.

Regels

Korting

Op (bijna) alle producten staat een sticker met een prijs. Over het algemeen gaat er dan van de prijs op de sticker 50% af. Dit doe je door op de knop "totaal korting" te klikken rechts op het scherm.

Er zijn ook een aantal uitzonderingen waarbij 50% korting niet van toepassing is:

- **Uitloop** – Op sommige sticker op producten staat het woord "uitloop". Dat houdt in dat die prijs de definitieve prijs is. Er gaat dus niks meer van af.
- **Van/voor-prijs** – Op veel tuinsets staat een samenstelling van de set, de originele prijs van die samenstelling en de prijs waarvoor wij die set verkopen. Die prijs staat vast en er gaat dus niks meer vanaf. Mocht iemand een set willen met bijvoorbeeld twee extra stoelen of wilt de klant de set met maar twee stoelen, dan moet je de prijs even omrekenen.
- **Oranje sticker** – De oranje sticker op bepaalde producten geven aan dat er een uitloop prijs op de product geldt (zie "Uitloop"). De prijs staat dan op de plek waar het product vandaan komt. Om de juiste uitloop prijs toe te passen kan je aan de rechterzijde de juiste uitloop-sticker scannen, om ervoor te zorgen dat er geen korting vanaf gaat in het systeem.
- **Speciale acties** – Op sommige producten zijn speciale acties van toepassing. Pas de korting of prijs toe die bij die actie geldt door op het product te klikken op het beeldscherm en vervolgens onder het schermtoetsenbord op korting te klikken, vervolgens op regelpercentage te klikken en dan de juiste korting toe te passen. Alle speciale acties zijn in een bijlage bijgevoegd.
- **Frisdranken** – Op de frisdranken geldt geen korting. Daarnaast werken de barcodes op de frisdranken niet. De barcodes die je moet gebruiken staan voor je achter het beeldscherm van de kassa's. De prijzen van de frisdranken zijn exclusief statiegeld. Statiegeld wordt automatisch toegevoegd in het kassasysteem. Mocht dit niet het geval zijn, dan is er een statiegeld-sticker bij de uitloop-stickers.

Retourneren

Het kan zijn dat een klant een vraag heeft over retourneren of een product wil retourneren. Over het algemeen mag dit niet. Wij geven geen geld terug. Mocht het een product zijn met een bepaalde functie, zoals een lamp met een zonnepaneel, dat defect is. Dan mag de klant dit product omruilen voor een werkend product.

Stel nu, een klant zegt: "Volgens de wet bent u verplicht retours aan te nemen!" Zeg dan dat retourneren geen recht is, tenzij het product niet naar behoren functioneert. Wijs vervolgens ook naar de bon als deze is meegegeven. Daarop staat informatie over retourneren.

Toiletgebruik

In de Outlet is er een toilet aanwezig. Dit toilet is ENKEL voor medewerkers en je mag nooit een klant ons toilet aanbieden. Ons toilet bevindt zich namelijk achterin het magazijn en heeft geen licht. Het kan dus gevaarlijk zijn voor een klant om ons toilet te gebruiken. Je kan altijd het toilet in het hoofdgebouw (De Bosrand) aanbieden.

Testen van producten

Het testen van producten is mogelijk, mocht een klant dat willen. Verlichting kan je testen bij de kassa. In de ladekast vind je namelijk verschillende peertjes (kleine fitting E14 en grote fitting E27) en een testlampje voor E27. Het testlampje is bedoeld om te checken of het peertje werkt. Als het peertje werkt, dan kan je die weer in de lamp van de klant draaien. Je kan de stekker van de lamp vervolgens in het stekkerblok steken dat bij het bord bij de ingang ligt. Zorg ervoor dat je het stekkerblok hebt aangezet. In dezelfde lade liggen ook AA- en AAA-batterijen. Deze kan je gebruiken om producten mee te testen. Zorg ervoor dat je vervolgens wel weer de batterijen uit het product haalt.

Reserveren

In de Outlet doen wij over het algemeen niet aan reserveren. Wij hebben namelijk te weinig plek om gereserveerde producten op te slaan of om overal "gereserveerd"-briefjes op te hangen. Het product is pas van klanten als zij ervoor hebben betaald. Nu kan het zijn dat klanten niet met gepast vervoer zijn gekomen. Mocht er in het magazijn genoeg ruimte zijn, dan kan je afspraken maken over ophalen, anders moet de klant het product z.s.m. ophalen met gepast vervoer.

Wanneer kan iemand wel reserveren? Als een klant naar de Outlet belt om te vragen over nog een product beschikbaar is om vervolgens diezelfde dag met gepast vervoer te gaan rijden. Dan mag de klant het product wel reserveren.

Bestellingen

Het is voor klanten om producten te bestellen. Deze producten worden bezorgd door transportbedrijf JKS. Volg de bezorgvoorwaarden die beschikbaar zijn in *Dyflexis*. Voor het opnemen van een bestelling heb je een map nodig die bij de andere kassa ligt, daarnaast heb je ook een notitieblok nodig die in de lade van kassa 1 ligt. In de map die je zojuist hebt gepakt zitten de juiste instructies voor het opnemen van een bestelling. Volg die instructies en vergeet niet om het e-mailadres op te schrijven. Informatie wordt namelijk gegeven via e-mail.

Mocht de klant vragen hebben dan hebben wij antwoorden op:

<https://www.bosrand.nl/veelgestelde-vragen/bestellen/>

Afval

In de Outlet proberen we karton, plastic, piepschuim en restafval zoveel mogelijk te scheiden. Bij de achterdeur van de Outlet staan 2 dozen voor karton, een klein groen aluminium frame met een plastic zak voor plastic en een zelfde soort groot frame voor piepschuim. Buiten staat een zwarte container voor restafval.

Wanneer de kartonnen doos vol is, breng je deze naar het hoofdmagazijn. Volg vervolgens de instructies van het personeel daar over het dumpen van het karton. Als de plastic- of piepschuimzakken vol zijn, knoop je deze dicht en leg je die achter in het outletmagazijn. Als er 3 of 4 zakken vol zijn, dan kan je deze op een deentje naar het hoofdmagazijn brengen. Als de container vol is, dan bel Rutger (148) die hem dan komt ophalen en weer leeg terugbrengt.

Verder zijn er nog vier vuilnisbakken: één bij de kassa, één bij de voordeur, één bij de witte schuifdeur en één bij de personeelstoiletten. Deze mogen, mochten ze vol zijn, bij het restafval.

Als het kassasysteem faalt

Het kan zijn de barcode het niet doet, dat er geen prijs bij staat of dat je de prijs niet vertrouwt. Met deze stappen lukt het wel:

1. Zijn er meer van deze artikelen in de winkel? Dit kan je ook aan de klant vragen. Als het zo is, probeer dan dat andere artikel te scannen.
 2. Als het niet zo is, probeer dan de afdeling waar het product vandaan komt te bellen. Weet je niet van welke afdeling het product komt? Bel dan Charlotte (147) of Danielle (133). Ook kan je de afdeling bellen waarvan je denkt dat het vandaan komt en vragen of zij weten welke afdeling je moet hebben.
 3. Je kan ook een foto van het product in onze Whatsapp-groep sturen of naar een collega sturen.
 4. Als je dan een reactie hebt ontvangen kan je deze invoeren via "Artikelgroepen" > "Decoratieve artikelen" > "Vrije prijs".
- Als je een prijs niet vertrouwt, dan kan je altijd naar het schap lopen om te kijken of de prijs klopt.
 - Zegt het systeem dat een prijs duurder is dan is aangegeven, dan gebruik je stap 4 van het stappenplan.
 - Als de pin het niet doet, vraag dan aan de klant of ze ook contant kunnen betalen. Lukt dit niet? Dan kan je een mobiele pin halen en bij de informatiebalie vragen of ze iemand willen sturen om het op te lossen.
 - Doet de loopband het niet meer? Geef dan direct op en kijk of de informatiebalie je kan helpen.

Bijlage 1: Contactlijst

Deze bellijst is overgenomen uit de vorige How to Outlet-map. Het kan zijn dat telefoonnummers en BHV-informatie niet meer klopt.

Afdeling/Persoon	Telnr	BHV	Afdeling/Persoon	Telnr	BHV
Informatiebalie 1	100		Randolph	137	
Informatiebalie 2	101		Koude kas extra	138	
Kassa 1	102		Ron (koude kas binnen)	139	Ja
Kassa 2/3	103		Extra	140	
Kassa 4/5	104		Tuinmeubelen	141	
Kassa 6/7	105		Amanda (dieren)	142	Ja
Kassa 8	106		Albertine (dieren)	143	
Bloemen	107	Ja	Jesse (gereedschap)	144	
Horeca keuken	108	Ja	Sfeer	145	
Horeca kassa	109		Denise (kamerplanten)	146	Ja
Andre Koch	131		Charlotte	147	
Jelle	132	Ja	Rutger	148	
Danielle (sfeer)	133		Mark (kamerplanten)	149	Ja
Aart (koude kas buiten)	134		Outlet	153	
Michael (gereedschap)	135	Ja	Info losse telefoon	200	
Tuinplanten extra	136				

Locatie	Telefoon	E-mail
Alphen aan den Rijn	0172 475 299	alphen@bosrand.nl
Oegstgeest	071 205 7050	oegstgeest@bosrand.nl
Rijsbergen	076 5961 885	rijsbergen@bosrand.nl
Wassenaar	070 5118 412	wassenaar@bosrand.nl
Woerden	0348 415 667	woerden@bosrand.nl

Bijlage 2: Veel gestelde vragen

Lijst met veel voorkomende vragen en bijbehorende antwoorden.

Onderdeel wat we volgende keer op werk kunnen aanvullen.

DEMO

Bijlage 3: Lopende acties

Lijst met lopende acties en bijbehorende uitleg.

Onderdeel dat we moeten doen voordat we de winkel overlaten aan niet-Outletters terwijl iedereen op vakantie gaat.

DEMO

Bijlage 4: To-Do

Lijst met dingen die te doen zijn als er geen echt Outletter aanwezig is.

Onderdeel dat we moeten doen voordat we de winkel overlaten aan niet-Outletters terwijl iedereen op vakantie gaat.

DEMO