



# OPŠTA INTERNA PRAVILA ZA ZAPOSLENE

## **Zaposleni su dužni da poštuju pravila lepog ponašanja i srdačnosti. Takođe, u komunikaciji sa potrošačem, zaposleni je dužan da postupa spram sledećih načela:**

- prijatno i ljubazno pozdravljanje kupca pri dolasku i odlasku i obraćanje kupcu – uvek persirajući kupcima, svih starosnih dobi, osim deci
- pokazivanje uslužnosti i spremnosti da se kupcu izađe u susret u njegovim zahtevima i pitanjima – zaposleni prilikom pružanja informacija o usluzi, robi, načinu plaćanja i ostaloj komunikaciji sa potrošačem moraju postupati prema Uputstvu o rešavanju prigovora potrošača u MPO
- ponašanje prema kupcu bez predrasuda i predubeđenja – zaposleni su dužni da se prema svim potrošačima ophode isto, bez obzira na njihov spoljašnji izgled, boju kože, itd.
- kulturno i odmereno ponašanje prema kupcu – u komunikaciji sa potrošačem zaposleni nikako ne smeju koristiti preteranu gestikulaciju, povišen ton, nepristojne i pogrдне reči, upuštati se u prepirke i svađe, itd.
- u slučaju da je potrošač neprijatan, zaposleni je dužan da ostane pribran i ljubazan, te da odmah pozove šefa/poslovođu objekta koji pristupa daljoj komunikaciji i rešavanju problema sa potrošačem
- u slučaju reklamacije od strane potrošača na zaposlenog u objektu ili sam objekat, zaposleni je dužan da odmah obavesti šefa/poslovođu objekta kao i da ne ulazi u dalju komunikaciju sa potrošačem. Prilikom nastanka reklamacije od strane potrošača po bilo kom pitanju, neophodno je postupiti prema Uputstvu za rešavanje prigovora potrošača u MPO
- u slučaju da se kao kupac u MPO pojavi neko ko je u srodstvu sa zaposlenim (rođaci i članovi porodice), usluživanje datog kupca treba prepustiti nekom od kolega (zabranjeno je kucanje računa na kasi, merenje artikala na vagi i sl. rodbini, članovima porodice i prijateljima)

# Ponašanje zaposlenih prema kolegama

- neophodno je da među zaposlenima postoji međusobno uvažavanje, poštovanje ljudskih prava i sloboda, dostojanstva i vrednosti ličnosti, pravedno postupanje i nediskriminacija bilo koje vrste – zaposleni su obavezni da se među sobom oslovljavaju imenom ili prezimenom
  - zaposleni su dužni da grade i poštuju kolegijalne pozicije u poslovnim obavezama i da se međusobno ophode na nivou poslovno-kolegijalne ljubaznosti
  - najstrožije je zabranjeno saopštavanje svoje/korišćenje tuđe šifre za rad u aplikaciji, šifre šefa/poslovođe MPO za otključavanje/zaključavanje objekta – aktiviranje alarma i sl.
  - obavezno je konstruktivno i timsko rešavanje eventualnih problema u radu,
  - svoje neslaganje na radnom mestu neophodno je pokazati uljudno, ljubazno i pre svega argumentovano. Nije dozvoljeno korišćenje nepristojnih, pogrdnih reči, psovki, uvreda i povišenog tona u međusobnoj komunikaciji,
  - zaposleni su obavezni da poštuju rukovodioce i izvršavaju delegirane radne zadatke koji su u skladu sa zakonima i propisima,
- rukovodioci su obavezni da grade svoj autoritet, poštuju zaposlene i među njima podstiču izgradnju dobrih kolegijalnih odnosa i timski rad.

# Odnos zaposlenih prema kompaniji

- Domaćinski odnos prema imovini kompanije
- Isticanje lojalnosti kompaniji
- Strogo zabranjeno loše negativno izražavanje o kompaniji, nadređenima...
- Nedopustivo slati potrošače u konkurenciju radi povoljnijih uslova kupovine
- Obavezno čuvanje poslovnih tajni kompanije

- Zaposleni se za sve probleme, prvo obraćaju direktnom nadređenom
- Zadržavanje zaposlenih u službenim prostorijama, nakon završetka radnog vremena moguće je samo uz odobrenje šefa/poslovođe ili direktora maloprodaje
- U slučaju potrebe za vanrednim napuštanjem radnog mesta, obavezno je izdavanje Dozvole za napuštanje radnog mesta
- Sve dok su potrošači prisutni u objekti, zaposlenima je zabranjeno napuštanje radnog mesta
- Zaposleni su na kraju smene obavezni da opremu za rad i radne površine ostave u čistom i urednom stanju
- Efektivnost i efikasnost zaposlenih se ocenjuje internim dokumentom – ček lista
- Svi zaposleni u maloprodaji i veleprodaji su obavezni da održavaju higijenu u i oko objekta
- Sredstva za čišćenje trebue šef/poslovođa iz magacina ekonomata
- Ukoliko u objektu rade osobe koje su u srodstvu, šef objekta je dužan da ih rasporedi u različite smene

Uniforma je obavezan deo garderobe za sve zaposlene u maloprodajnim objektima. Zaposleni su dužni da nose kartice sa imenom koje su sastavni deo uniforme. Različiti tipovi uniformi za zaposlene u objektima jesu:

- Uniforma za prodavca (košulja/pantalone zelene boje)
- Uniforma za radnika na mesari (pantalone/kecelja/kapa bele boje)
- Uniforma za radnika na delikatesu (košulja/pantalone/kecelja/kapa bele boje)
- Uniforma za radnika na ribarnici (pantalone/kecelja/kapa bele boje)
- Uniforma za radnika u magacinu (radna uniforma – kombinezon maslinasto zelene boje)
- Uniforma za kasir-prodavca (košulja/pantalone zelene boje)

Obavezan izgled i oblačenje zaposlenih podrazumeva:

- Čistu i ispeglanu uniformu
- ID karticu kao obavezan deo uniforme
- Nakit diskretan, prstenje (sem burme) i narukvice su zabranjeni radi eventualnih povreda
- Miris parfema diskretan
- Kosa čista i začešljana, muškarcima na beloј liniji je zabranjeno nošenje brade
- Nokti uredni, kod žena obojeni nokti u prijatnim blagim tonovima su dozvoljeni
- Šminka diskretna i bez napadnih tonova
- Zaposleni na odeljenjima I kategorije su obavezni da nose bele klompe, ostali zaposleni nose ličnu ravnu tamnu obeću prikladnu radnom mestu
- Tetovaže i pirsing na vidljivom mestu su nedopustivi!