

ЕВРОСЕТЬ

Методическое пособие стажёру Компании «Евросеть» по теме «Основы безопасности и кассовой дисциплины».



Центр Обучения Персонала

2015 г

Оглавление

Введение..... 3

Открытие и закрытие магазина..... 3

Если пришла проверка..... 3

Демонстрация товара в зале 4

Работа на кассе 4

Проверка банкнот..... 5

 Проверка банкноты номиналом «1000 рублей» 5

 Проверка банкноты номиналом «5000 рублей» 6

Кому звонить, если... 6

Введение

Коллега, после завершения стажировки тебе ты выйдешь на работу в свой постоянный магазин. В своей работе ты будешь ежедневно принимать от Покупателей денежные средства, открывать витрины для демонстрации, отвечать сохранность материальных ценностей. Одной из важных тем является «Кассовая дисциплина», соблюдая которую ты будешь спокоен за безопасность денежных средств. Давай познакомимся с тобой с основными моментами

Открытие и закрытие магазина

Безопасность начинается при открытии/закрытии магазина. При открытии и закрытии входных дверей в обязательном порядке необходимо присматриваться к припаркованным автомобилям и подозрительным личностям слоняющимися поблизости. В случае если кто-то/что-то вызывает подозрение, следует воздержаться от открытия торговой точки и с удобного, невидимого для посторонних глаз места некоторое время понаблюдать. Кроме того, необходимо обращать внимание на целостность замков, двери и окон. Тщательно закрывай все роль-ставни и двери на все предусмотренные запирающие устройства.



Если тебе придётся в ближайшее время закрывать магазин, то всегда сдавай магазин под охранную сигнализацию (если это предусмотрено) в соответствии с инструкцией. При неправильной постановке и снятии ТТ с охраны, а также при ложном вызове (случайное нажатие тревожной кнопки) ответственность несет виновное лицо. Соблюдай следующие правила:

- ✓ Перед закрытием магазина необходимо убедиться в отсутствии посторонних лиц, животных, а также каких-либо повреждений. При закрытии салона необходимо сдать его на охрану (если это предусмотрено) и тщательно закрыть на все предусмотренные запирающие устройства.
- ✓ При передаче торговой точки все ключи передаются из рук в руки. Категорически запрещается оставлять ключи на рабочих местах.
- ✓ Во внерабочее время на торговой точке должны быть опечатаны подсобное помещение и шкафы для хранения товарно-материальных ценностей.

Если пришла проверка.

К тебе в магазин может прийти проверка, но бывает, что под видом «проверяющего» может прийти мошенник. Запомни, что в любом случае нужно

- 1) Удостовериться в личности проверяющего
- 2) Сообщить о его прибытии Региональному директору.

Допуск к имуществу Компании разрешается только в присутствии материально ответственных лиц: продавца или директора магазина.

При прибытии с проверкой **сотрудника Компании** на ТТ, ты обязан **проверить у сотрудника Компании пропуск установленного образца** и доложить о проверке региональному директору. Если у тебя есть сомнения в честности лица прибывшего на ТТ необходимо позвонить в Службу безопасности.



Если к Тебе в магазин с плановой проверкой пришел **сотрудник проверяющих органов** (например, налоговая инспекция, пожарная служба, органы местного самоуправления, работник ЖКХ и т.п.) или арендодатель, **проверь у должностного лица документы** (документ подтверждающий право проверки и перечень объектов проверки), попроси представиться и запиши ФИО и телефон. Всегда будь в курсе того, с кем ты ведешь диалог!

Сразу же **позвони и доложи** о любой проверке ТТ Региональному директору и ответственному сотруднику офиса, который занимается решением данного вопроса.

Демонстрация товара в зале

Для большей сохранности товара и меньшей вероятности подмены на муляж - товар должен быть выставлен на витрину **без задней крышки** и аккумуляторной батареи. После демонстрации товара сразу же «верни» телефон в витрину либо уברי в подсобное помещение. **Никогда не оставляй витрину открытой**, даже если кажется, что ты так как ты стоишь рядом, кражи произойти не может.

Чтобы легче было отслеживать нахождение товара, при демонстрации **не передавай покупателю в руки более одного вида техники одновременно или передавать товар в руки двум и более клиентам.**

Никогда не оставляй неоплаченный товар на столах или за ресепшеном и не позволяй покупателю самостоятельно упаковывать товар в коробку – иначе неоплаченный товар может стать оплаченным, только платить будет не покупатель...

Если у тебя есть сомнения в честности покупателя, то **демонстрируй товар вдали от выхода**, по возможности попроси другого продавца подстраховать Тебя (например, встать между покупателем и выходом).

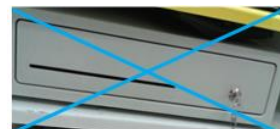
Не забывай, что в конце дня с витрин должен убираться в сейф весь товар, стоимость которого выше чем **5000 рублей**. Запрещено оставлять такой товар на витринах на ночь!



Работа на кассе

Чтобы деньги из кассы не потерялись помни следующие правила работы на кассе.

- Сумма денежных средств в кассе не должна превышать **10 000 руб.**, остальные должны быть убраны в сейф.
- Ключ от сейфа в течение рабочего дня должен находиться у директора магазина или кассира при себе. **Запрещается держать ключ в замочной скважине сейфа или в кассовом ящике**.
- Сейф должен быть надежно прикручен к полу. Если на торговой точке сейф не закреплен необходимо своевременно сделать заявку на портале.
- Запрещены любые изъятия денежных средств из кассы, за исключением инкассации и возвратов товара согласованных с отделом рекламации.
- Рассчитывай одного покупателя за раз** (а не двух или трех одновременно). Так ты точно не запутаешься. **Никогда не разменивай /укрупняй наличные деньги покупателям.** Именно этим приемом чаще всего и пользуются мошенники.



И всегда выдавай покупателям кассовый чек! С 1 сентября 2013 года штраф за не выданный кассовый чек может составлять от 10000 до 100000 рублей!

Проверка банкнот

Все денежные купюры, начиная с номинала 500р, должны проверяться на подлинность. Во всех наших магазинах установлены детекторы фальшивых купюр, как правило - это DORS1000.

Чтобы проверить купюру нужно поместить ее в просмотровую зону перед детектором, и встроенная видеокамера с инфракрасным фильтром передает изображение на монитор прибора. На купюре каждого достоинства есть защитные ИК-метки, которые на мониторе детектора выглядят, как части рисунка банкноты. Широкая просмотровая зона прибора позволяет проводить визуальный контроль как одной банкноты (документа), так и банкнот, разложенных "веером".



К сожалению, современный уровень подделки купюр иногда позволяет проходить тест на ИК-детекторе. Запомни, нельзя полагаться всегда на детектор, в любом случае каждую крупную купюру (1000р и 5000р) нужно проверять, как говорится, «на ощупь». Через некоторое время, набравшись опыта, ты будешь делать это машинально, но для этого нужно знать особенности купюр.

Проверка банкноты номиналом «1000 рублей»

Лучше всего, возьми сейчас купюру в 1000 рублей и читая текст ниже, проверяй написанное на самой купюре.

На купюре в 1000 рублей текст «Билет Банка России» **(1)** и метка для людей с ослабленным зрением **(2)** имеют рельеф, воспринимаемый на ощупь.

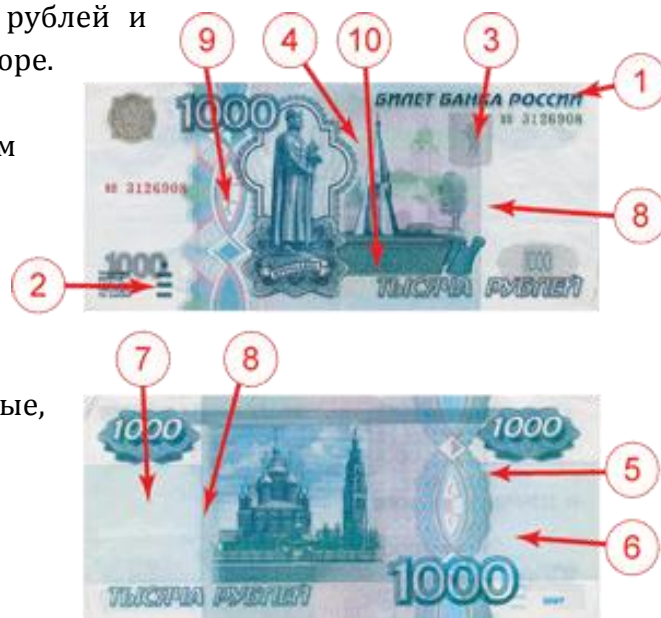
Герб г. Ярославля выполнен цветопеременной краской. При изменении наклона банкноты цвет герба меняется с малинового на золотисто-зеленый **(3)**.

В бумаге банкнот хаотично расположены красные, светло-зеленые, двухцветные и серые защитные волокна **(4)**.

В бумагу введена ныряющая защитная нить, представляющая собой металлизированную Пластиковую полосу **(5)**.

При просмотре на свет на полях должны быть видны водяные знаки: на узком – цифровое обозначение номинала **(6)**, на широком – портрет Ярослава Мудрого **(7)**. Число 1000, сформированное микроотверстиями, которые выглядят яркими точками **(8)**. Бумага в месте расположения микроотверстий не должна восприниматься шероховатой на ощупь.

При наклоне банкноты на этом поле возникают многоцветные полосы **(9)**. Расположив банкноту под острым углом в отраженном свете, на ленте можно увидеть светлые буквы «РР» на темном фоне **(10)**. Если банкноту повернуть на 90 градусов, не меняя направления взгляда, то изображение букв становится темным на светлом фоне.



Проверка банкноты номиналом «5000 рублей»

Купюра номиналом «5000 рублей» имеет следующие признаки подлинности.

На просвет виден комбинированный водяной знак **(1)**, с помощью лупы или поднеся к глазам должен быть чётко виден микротекст **(5.3)** на границе декоративной ленты (повторяющееся число 5000) и микротекст **(5.4)** в виде фоновой сетки лицевой стороны (число 5000). На купюре присутствует бескрасное тиснение **(8)**.

Также присутствуют следующие признаки:

2.1 - Эффект перемещения цифр на защитной нити

4.2 - Изображение, образованное мелкими графическими элементами

7 - Скрытое изображение букв "PP" (Кипп - эффект)

10 - Оптически переменная магнитная краска (OVMI) с эффектом перемещения яркой блестящей горизонтальной полосы

11 - Скрытые муаровые полосы (MVC+)

12 - Микроперфорация

9.1 - Надпись "БИЛЕТ БАНКА РОССИИ" имеет

повышенный рельеф и чувствуется на ощупь, как и метка **9.2** для людей с ослабленным зрением.

Также на ощупь чувствуется **9.3** - цифровое обозначение номинала, **9.4** - текст "ПЯТЬ ТЫСЯЧ РУБЛЕЙ", **9.5** - тонкие рельефные штрихи

На оборотной стороне просматривается на просвет защитная нить **(2)**, с помощью лупы или поднеся к глазам должен быть чётко виден микроузор **(4.1)**, позитивный текст **(5.1)** в виде повторяющегося числа 5000, микротекст **(5.2)**, который переходит из негативного в позитивный (повторяющийся текст "ЦБРФ5000")



Кому звонить, если...

Помни, при любом инциденте нужно сообщить региональному директору. Он всегда даст тебе совет, что делать дальше. Телефон регионального директора доступен круглосуточно и должен быть записан в твоём телефоне. При возникновении внештатной ситуации на торговой точке, при которой может быть нанесен или уже причинен имущественный ущерб необходимо незамедлительно сообщать дежурному специалисту центра мониторинга потерь СБ, а также сотруднику Службы Безопасности.

