

3. Innholdsfortegnelse Personalhåndbok

3.2 Arbeidsreglement og personalinstruks

- 3.2.1 Generelt
- 3.2.2 Fremmøte
- 3.2.3 Ukesrapport fra ansatte (inkludert lærlinger)
- 3.2.4 Telefonkultur
- 3.2.5 Bruk av internett og sosiale medier
- 3.2.6 Kunnskap om og rutiner i forbindelse med bruk av kjemikalier
- 3.2.7 Bruk av riktige arbeidsteknikker
- 3.2.8 Arbeidsantrekk
- 3.2.9 Spisepause/spiserom
- 3.2.10 Private gjøremål i arbeidstiden
- 3.2.11 Besøk på arbeidsplassen
- 3.2.12 Personalparkering
- 3.2.13 Røyking
- 3.2.14 Oppbevaring av personlige eiendeler
- 3.2.15 Førstehjelpsutstyr
- 3.2.16 Endring av personalia /personopplysninger
- 3.2.17 Behandling av frisørverktøy og øvrige utstyr i salongen
- 3.2.18 Markedsaktiviteter
- 3.2.19 Bruk og oppbevaring nøkkelkort til datasystem
- 3.2.20 Nøkler, adgangskort, koder etc.
- 3.2.21 Rutiner ved stengetid

3.3 Lønn og personal

- 3.3.1 Utarbeidelse av arbeidslister/skiftplan
- 3.3.2 Timeregistrering
- 3.3.3 Spisepause
- 3.3.4 Provisjonslønn og garantilønn
- 3.3.5 Lønnsutbelingstidspunkt
- 3.3.6 Lønnsregulering
- 3.3.7 Utbetaling for overtidsarbeid
- 3.3.8 Godtgjørelse for helligdager
- 3.3.9 Kurs og personalmøter
- 3.3.10 Bindingstid i forbindelse med videre-/etterutdanning/spesialkurs
- 3.3.11 Ferieavvikling
- 3.3.12 Utbetaling av feriepenger
- 3.3.13 Yrkesskadeforsikring
- 3.3.14 Obligatorisk tjenstepensjon (OTP)
- 3.3.15 Sluttoppgjør

3.4 Sykefravær

- 3.4.1 Regler for sykefravær ved egenmelding
- 3.4.2 Regler for sykefravær ved sykemelding
- 3.4.3 Regler for sykefravær ved gradert sykemelding

- 3.4.4 Sykefravær ved kosmetiske inngrep
- 3.4.5 Sykefravær ved behandling for barnløshet
- 3.4.6 I arbeid før sykemeldingsperioden er over
- 3.4.7 Beregning av sykepenger i arbeidsgiverperioden
- 3.4.8 Regler for ansatte IA-Bedrifter

3.5 Avskjed

- 3.5.1 Når kan avskjed skje?
- 3.5.2 Prosess ved avskjedigelse

3.6 Varsling

- 3.6.1 Hva er varsling?
- 3.6.2 Varsling er positivt
- 3.6.3 Rett og plikt til å varsle
- 3.6.4 Varsler skal ikke straffes
- 3.6.5 Hvem varsler du til?
- 3.6.6 Anonymitet og fortrolighet
- 3.6.7 Varslingsprosedyre

3.7 Konkurransbegrensende klausuler

- 3.7.1 Konkurrerende virksomhet
- 3.7.2 Konkurransesklausul
- 3.7.3 Lønn når konkurransesklausul gjøres gjeldende
- 3.7.4 Kundesklausul
- 3.7.5 Rekrutteringsklausul
- 3.7.6 Arbeidsgivers redegjørelsesplikt
- 3.7.7 Konsekvenser ved brudd på konkurransbegrensende klausuler

3.8 Permisjoner

- 3.8.1 Om permisjon
- 3.8.2 Oversikt over ulike typer lovfestet permisjonsrett
- 3.8.3 Korte velferdspermisjoner
- 3.8.4 Svangerskapspermisjon
- 3.8.5 Foreldrepermisjon
- 3.8.6 Delvis permisjon (Tidskonto)

3.9 Personalkjøp

- 3.9.1 Personalkjøp
- 3.9.2 Personalkjøpsbetingelser for ansatte
- 3.9.3 Registrering av personalkjøp
- 3.9.4 Prioritet
- 3.9.5 Klipp, farging etc. av hverandre
- 3.9.6 Rabattordning for familie
- 3.9.7 Opphør av personalkjøpsbetingelser

3.10 Kundebehandling

- 3.10.1 Forberedelse til dagen
- 3.10.2 Kunderegistrering
- 3.10.3 Kundemottakelse
- 3.10.4 Konsultasjon
- 3.10.5 Under behandlingen

- 3.10.6 Kunde til kasse
- 3.10.7 Rabatter til kunde
- 3.10.8 Avbestillinger
- 3.10.9 NO SHOW
- 3.10.10 Retur/bytting av varer

3.11 Leverandører, innkjøp og varehåndtering

- 3.11.1 Leverandøravtaler
- 3.11.2 Varebestilling leverandører
- 3.11.3 Kvittering på fraktbrev
- 3.11.4 Kontroll av pakkseddel og godkjenning av varemottak
- 3.11.5 Fakturakontroll
- 3.11.6 Varelager
- 3.11.7 Prisendringer, endringer/nye varedata og utskrift av hyllekanter
- 3.11.8 Registrering av forbruksvarer
- 3.11.9 Retur av varer
- 3.11.10 Bestilling av eksponeringsmaterieil fra Vox Hair Concept

3.12 Reklamasjoner

- 3.12.1 Hvordan behandle en reklamasjon

3.13 Kasserutiner og instruksjer i forbindelse med dette

- 3.13.1 Kassebeholdning
- 3.13.2 Håndtering av kontanter
- 3.13.3 Bankterminal
- 3.13.4 Egne gavekort
- 3.13.5 Elektroniske gavekort
- 3.13.6 Reserverløsning
- 3.13.7 Dersom det kommer «ikke godkjent» på bankterminal
- 3.13.8 Ved tvil om kunden er belastet på sitt bankkort
- 3.13.9 Kassaoppgjør

3.14 Vareopptelling

- 3.14.1 Når foregår en vareopptelling?
- 3.14.2 Forberedelse til vareopptelling
- 3.14.3 Fremgangsmåte
- 3.14.4 Varetellingsinstruks
- 3.14.5 Sjekkliste

3.15 Kontroller

- 3.15.1 Salongsjekk
- 3.15.2 Vekterkontroll

3.16 Butikktyveri

- 3.16.1 Rutiner for behandling av butikktyveri
- 3.16.2 Hvordan forbygge butikktyveri

3.2 Arbeidsreglement og personalinstruks

3.2.1 Generelt

Den ansatte møter på jobb uthvilt og velstelt. Høy personlig hygiene er viktig. Møkk under neglene kan være sjarmerende i et gartneri, men ikke i en frisørsalong.

For å betjene et bredt utvalg av kunder og medarbeidere forventes en presentabel, positiv holdning og opptreden.

3.2.2 Fremmøte

Den enkelte møter i god tid, slik at en rekker å innrette seg før arbeidstiden begynner. Dette ansees **å være minimum 10 minutter før.**

3.2.3 Ukesrapport fra ansatte (inkludert lærlinger)

Ukentlig fyller ut «Skjema Ukesrapport fra ansatte». Denne leveres til leder. Ukentlig setter du og leder av 15 minutter for gjennomgang av denne og en generell medarbeidersamtale.

Dere gjennomgår da:

- Nøkkeltall i forhold til ukesrapporten

Dersom man ligger etter budsjett, sammen legge en plan for å ta igjen den tapte omsetningen.

- o Om det er faglig «hullen»
- o Lønnsutvikling provisjon
- o Splitte ned på antall dager
- o Produkter pr. dag
- Hva slags tiltak er de beste for å nå måltall
 - o Tar du riktig pris og betalt for alle behandlinger?
 - o Sette opp timelister
 - o Vurdere mulighet for merbehandlinger
- Når alt er gjennomgått lages «en plan» videre som noteres på skjemaet. «Planen» evalueres påfølgende uke.
- Er det episoder sist uke som bør snakkes om?

Lærlinger:

- Hvordan er den faglige utviklingen?
- Hva bør en trene på? (Mappeprøver, kompetansemål etc)
- Hvordan ligger du an i forhold til forventningsnivå i forhold til provisjon?

3.2.4 Telefonkultur

Når du tar en telefon

HUSK – en kunde som ringer skal behandles like høflig og imøtekommende som en kunde som kommer i salongen.

- Svar alltid:" +(Sted) du snakker med +(Ditt fornavn)
- Dersom man er opptatt med behandling av en kunde og ingen andre kan ta telefonen, spør man høflig "kan jeg få lov til å ta telefonen". Hvis det flere som behandler kunder og det ringer igjen, er det viktig at det er en annen som tar telefonen denne gangen.

Private telefonsamtaler

Privat telefonbruk kan gjøres i begrenset omfang for å gi eller motta beskjeder. Samtalene skal være kortfattet.

Bruk av egen mobiltelefon

Hvis du har et behov for å ha med deg mobiltelefonen på jobb, skal denne settes på lydløs og legges/oppbevares i låsbart skap på spiserom/personalrom

3.2.5 Bruk av internett og sosiale medier i salongen

Bruk av internett og sosiale medier skal ikke forekomme på salongens PC-kasser. Dersom du har behov i jobbsammenheng for å bruke internett og sosiale medier, er det bærbar back-office PC som kan benyttes.

3.2.6 Kunnskap om og rutiner rundt bruk av kjemikalier

Det påhviler den enkelte frisør et særlig ansvar for å ha, eller tilegne seg nødvendig kunnskap om kjemikalier man benytter i utførelsen av arbeidet. I tillegg til å vite hva de kan gjøre med kundenes hår, skal man ta alle nødvendige forhåndsregler for å unngå en eventuell helserisiko for både kunden og en selv.

Enkle forhåndsregler vil være:

- Smør deg inn med fuktighetskrem både morgen og kveld.
- Etter sjamponering, kurbehandling og desinfisering skal man alltid skylle hendene. Dette selv om du har benyttet hansker.
- Vask hendene med mild såpe etter alt arbeid med permanent, bleking og farging. Tørk deg godt etter vask.
- Engangshansker skal alltid benyttes ved bruk av kjemikalier.
- Bruk datablader fra leverandørene.
- Etc.

Se mer utfyllende informasjon om dette emne i HMS Håndbok.

3.2.7 Bruk av riktige arbeidsteknikker

Det påhviler den enkelte frisør et særlig ansvar for å ha kunnskap, eller tilegne seg nødvendig kunnskap om riktige arbeidsteknikker i utførelsen av arbeidet. Dette for å unngå belastningsskader.

Se mer utfyllende informasjon om dette emne i HMS Håndbok.

3.2.8 Arbeidsantrekk

For salongens personal skal det til enhver tid benytte foreskrevne arbeidsantrekk. Renhold av antrekket utføres av brukeren. Kombinasjonen av arbeidsantrekk og private klær forventes å passe sammen, for å gi et totalinntrykk som er presentabelt for salongen. Tildelt arbeidsantrekk er den ansattes ansvar.

3.2.9 Spisepause/spiserom

Dersom man skal avvikle spisepausen utenfor virksomhetens område, hvor man ikke er tilgjengelig for kunder/andre ansatte, må du på forhånd gi beskjed om dette til leder/de andre som er på jobb.

I forhold til spiserom rydder hver enkelt opp etter seg. Kjøkkentjeneste og renhold utføres etter uketurnusliste for alle. Spiserom skal se ut som det gjør på kjøkkenet ditt hjemme.

3.2.10 Private gjøremål i arbeidstiden

Private innkjøp og lignende skal generelt utføres utenfor arbeidstiden. Lege, tannlegebesøk etc. foretas hvis mulig utenom arbeidstiden. Unntak avtales med leder.

3.2.11 Besøk på arbeidsplassen

Andre kunder oppfatter fort om du har besøk av venner og kjente, hvis de ikke har et kunde-ærend i salongen. Det er derfor viktig at du har en profesjonell holdning til dette, ved å sørge for at kundene våre blir prioritert først. Private besøk forventes å være helt minimalt, for å hilse på, eller gi korte beskjeder.

3.2.12 Personalparkering

Parkering av privat bil foretas på egne anviste plasser for dette.

Ved krav om parkeringsbevis for å parkere på anviste plasser, er det den enkelte ansattes ansvar å ta vare på dette. Dersom parkeringsbevis mistes må den ansatte selv sørge for å få utstedt et nytt.

Parkering på de anviste plassene er den ansattes ansvar,

3.2.13 Røyking

Dersom du røyker må dette begrenses til et minimum i forhold til arbeidstiden din i salongen. I en stille periode på dagen hvor det kan være en anledning til å ta en røykepause, må dette begrenses til at en er vekk av gangen. Her bør salongen ha rutiner for å tilkalle deg som har pause, slik at denne pausen kan avbrytes umiddelbart hvis det er behov for deg i salongen.

Det er ikke anledning til å røyke i butikklokalene. Røyking skal foregå på de til enhver tid anviste steder for dette. Unngå å røyke ved inngangspartier til salongen, og sørg for å ta drops/pastiller e.l. etterpå, slik at det ikke oser røyk av deg når du behandler kunder.

Her må vi sørge for at det ikke oppleves å være til sjenanse for kunden, da det er kunder som kan være allergiske, eller føle ubehag hvis det lukter røyk av deg.

3.2.14 Oppbevaring av personlige eiendeler

Oppbevaring av personlige eiendeler er hver enkelt ansattes sitt ansvar. Prinsipielt bør man i størst mulig grad unngå å legge fra seg verdisaker i salongen som lommebøker, mobiltelefoner etc. Dersom det finnes låsbare skap med egne nøkler eller låsbare rom for ansatte bør disse benyttes.

3.2.15 Førstehjelpsutstyr

Alle salonger skal ha eget medisinskap med nødvendig førstehjelpsutstyr tilgjengelig for alle ansatte og kunder.

3.2.16 Endring i personalia/ personopplysninger

Arbeidstaker forplikter seg omgående til å varsle arbeidsgiver skriftlig om eventuelle endringer i egen/eget adresse, mobilnummer, e-postadresse og/eller lønnskonto.

Arbeidsgiver kan benytte personopplysninger om arbeidstaker i nødvendig utstrekning for administrasjon av arbeidsforholdet og for å opprettholde sine forpliktelser overfor arbeidstaker.

Personopplysninger om arbeidstaker kan også overføres til tredjepart i den grad dette er nødvendig av hensyn til virksomheten eller er påbudt ved hjemmel i lov eller forskrift.

Se utfyllende informasjon under kategori Personvern og GDPR.

3.2.17 Behandling av frisørverktøy og øvrig utstyr i salongen

Alle plikter å sørge for en forsvarlig behandling av frisørverktøy og øvrige utstyr i salongen.

Utlevert frisørverktøy/utstyr er salongen sin eiendom og skal ikke benyttes til private formål. Dette skal oppbevares i salongen etter endt arbeidsdag, med mindre det gjøres særskilt avtale med salongleder om noe annet. Hvis verktøyet/utstyret av gode grunner må tas med ut av salongen, gjøres det avtale om dette hver gang. Hvis man mister, ødelegger eller på annen måte forringer dette utenfor salongen, plikter man å erstatte dette selv.

Den ansatte plikter å sørge for en forsvarlig behandling av utstyret, slik at det skjer en normal utskifting og fornyelse etter bruk og slitasje. I motsatt tilfelle må den ansatte selv bekoste nytt.

3.2.18 Markedsaktiviteter

Kampanjer

Vox Hair Concept har 6 kampanjer gjennom hele året, hvor den ene kampanjen avløser den andre. I forkant av hver kampanje sendes det ut en kampanjeinformasjon hvor det fremgår hvilke tilbud som er med, når kampanjen starter og når den slutter.

Hver enkelt ansatt plikter å holde seg orientert og oppdatert på kampanjens innhold, med hvilke produkter som er på kampanje, til hvilke priser, hva slags produktfordeler de har og hvor produktene befinner seg i salongen.

3.2.19 Bruk og oppbevaring av nøkkelkort til datasystem

Hvert enkelt får utlevert et personlig nøkkelkort som skal benyttes for alle personlige transaksjoner på vårt datasystem.

Nøkkelkort skal ikke under noen omstendigheter lånes bort, eller gjøres tilgjengelig for andre. Det betyr at du har et særlig krav til å passe på og oppbevare kortet. Det den ansatte sitt ansvar å sørge for at man alltid nøkkelkortet til arbeidstart. Dersom man har glemt kortet og må kjøre hjem for å hente dette, trekkes tiden det tar i fra på timeregistreringen. Hvis man ønsker det kan nøkkelkortet oppbevares i eget låsbart skap i salongen.

Se også informasjon /krav til dette under kategori «Personvern og GDPR»

3.2.20 Nøkler, adgangskort, koder, alarmbrikker m.m.

Ved utlevering av nøkler og adgangskort skal den ansatte kvittere for å ha mottatt dette på eget skjema for dette. Ved eventuelt opphør av arbeidsforholdet skal disse leveres tilbake, hvor leder kvitterer på samme skjema for tilbakelevering.

Dersom salongen har installert innbruddsalarm og du har fått tildelt en kode eller alarmbrikke til denne, skal denne kun brukes av deg.

Koder/alarmbrikker skal ikke lånes ut til utenforstående eller andre kollegaer.

Ingen ansatte har tilgang til salongen etter stengt tid, med mindre det foreligger en avtale med leder eller andre overordnede.

Se også informasjon /krav til dette under kategori «Personvern og GDPR»

3.2.21 Rutiner ved stengetid

- ✓ Hente inn varer og eventuelt skilt som står ut utsiden av salongen.
- ✓ Lokalene skal være rengjort og ryddige.
- ✓ Er det spesielle forhold som må følges opp dagen etterpå, gi skriftlig beskjed om dette til de som kommer neste dag.
- ✓ Sjekk at det ikke er kunder igjen i lokalene, eller at noen kan ha gjemt seg der. Husk også lager, bakrom etc.
- ✓ Sjekk at alle lys og elektrisk (kaffetrakter etc.) som skal være avslått, er det.
- ✓ Sjekk at alle dører, eventuelt rullegitter og porter er låst.
- ✓ Sett på alarm hvis salongen har dette.

3.3 Lønn og personal

3.3.1 Utarbeidelse av arbeidslister/skiftplan

Leder utarbeider arbeidsliste/skiftplan på minimum 6-8 uker frem i tid, for mest mulig forutsigbarhet for den ansatte og for kunder. Listen vil være i overensstemmelse med arbeidsavtalen med hver enkelt, dersom annet ikke avtales særskilt.

Ønske om eventuelle spesielle fridager meddeles til leder god tid i forveien.

Bytting av arbeidstider med kollegaer er ikke tillatt uten at dette avtales og klareres med leder på forhånd.

Turnuslisten vil med rimelig varsel kunne endres i forbindelse med ferieavvikling, sykdom og salongens utvikling.

3.3.2 Timeregistrering

Innlogging

Når du ankommer arbeidsstedet bruker du «Nøkkelkort» for å logge deg inn på vårt datasystem. Du får da 2 valg ved å velge om timeregistrering skal gjelde fra «nå» eller fra «opsatt arbeidstart» i timeboken.

Dersom du ankommer arbeidsstedet før oppsatt arbeidstid, men ikke starter med arbeidet før oppsatt arbeidstid, skal du velge «Oppsatt arbeidstid», selv om du er innlogget. Må du av ulike grunner begynne arbeidet før oppsatt arbeidstid, velger du «nå». Det betyr at timeregistreringen gjelder fra dette tidspunkt. Skriv i kommentarfelt årsaken til endringen.

Skulle du ankomme arbeidsstedet senere enn planlagt skal innlogging skje fra dette tidspunkt. Skriv i kommentarfelt årsak til hvorfor man ankom arbeidsstedet for sent.

Utlogging

Du logger deg ut med nøkkelkortet når du forlater arbeidsstedet. Du får da også 2 valg, «nå» eller fra «opsatt arbeidsslutt»

Dersom du forlater arbeidsstedet etter oppsatt arbeidstid, men ikke utfører noe arbeid etter oppsatt arbeidstid, skal du velge «Oppsatt arbeidstid», selv om du fortsatt er innlogget. Må du av ulike grunner utvide arbeidstiden utover «Oppsatt arbeidstid», velger du «nå». Det betyr at timeregistreringen gjelder t.o.m. dette tidspunktet. Skriv i kommentarfelt årsaken til endringen.

Går du hjem fra jobb tidligere enn planlagt, bruk fraværskode «fridag». Jobber du lengre enn planlagt må du utvide timelisten din.

Fraværskoder

Dersom du har vært på kurs, vært syk, eller av andre grunner ikke har vært på arbeid eller tilgjengelig for kunder, benytter du riktige fraværskoder i forhold til dette.

Spisepauser

Ved spisepause registreres «pause» med tilhørende varighet av tid.

Bevegelige helligdager

Godtgjørelse for bevegelige helligdager, skal registreres på egen fraværskode for dette, hvis du ifølge turnus/skiftordning skulle jobbet denne dagen. Registrer også fra klokka til klokka du skulle ha jobbet.

Ansvar

Det er den enkelte sitt ansvar og sørge for at arbeidstimer og eventuelle avvik er riktig registrert daglig. Det er leders ansvar å godkjenne Inn og ut logget tid (stempelt tid) og godtgjørelse for bevegelige helligdager. Godkjenning vil være grunnlag for den månedlige lønnsberegningen.

3.3.3 Spisepause

Spisepauser er ikke inkludert i lønnen, og skal trekkes ut av timegrunlaget for lønnsberegningen.

3.3.4 Provisjonslønn og garantilønn

Versjon: 17.september 2018

Dersom man ikke oppnår månedlig provisjonslønn på behandlingsomsetning i henhold til provisjonsskala og innslagspunkter for denne, vil man få utbetalt garantilønn. Garantilønn vil være de til enhver tid gjeldene minstelønnsatser fastsatt i Frisøroverenskomsten avtalt mellom LO–Fagforbundet og NHO Handel.

Dersom man ikke oppnår månedlig provisjonslønn på behandlingsomsetning, kan man uansett oppnå provisjonslønn på produktsalg, dersom man kommer over innslagspunkt for dette.

For mer utførlig informasjon, se Provisjonsavtale under Personalavtaler.

3.3.5 Lønnsutbetalingstidspunkt

Lønn utbetales etterskuddsvis til avtalt bankkonto den siste virkedagen i hver måned.

3.3.6 Lønnsregulering

Lønnsregulering skjer årlig etter at partene i arbeidslivet er enige om en Tariffavtale. Nye satser vil da gjelde med tilbakevirkende kraft fra det tariffbestemte tidspunkt.

Eventuelle tillegg på garantilønn fra avtalt tidspunkt, utbetales første lønnkjøring etter dette.

3.3.7 Utbetaling av overtid

Ved pålagt overtid utover salongens åpningstid godtgjøres de 2 første timene med 50 % tillegg på garantilønnen. Overtid utover 2 timer og søndager godtgjøres med 100 % tillegg på garantilønnen.

Arbeidsgiver kan pålegge arbeidstaker overtid i den utstrekning arbeidsmiljøloven tillater det. Arbeidstaker har ikke rett til kompensasjon for overtid uten at overtiden er pålagt eller godkjent av leder.

Kasseoppgjør, opprydding etc., med inntil 30 minutter etter åpningstiden slutt, regnes ikke som overtid. Det gjør heller ikke arbeid med kunde etter planlagt arbeidstid.

3.3.8 Godtgjørelse for helligdager

I forbindelse med helligdager benyttes gjennomsnittsberegning av siste 3 måneders timelønn som grunnlag for lønnsgodtgjørelse.

Godtgjørelse utbetales kun dersom den ansatte etter turnus/skiftplan skulle vært på jobb den/de aktuelle dagene.

Dersom du tar fri i dagen(e) i forkant, i etterkant eller både i forkant og i etterkant av helligdager, skal dette som hovedregel registreres som ferie i sin helhet. Derimot kan dette fravikes etter nærmere avtale med overordnet, dersom er å anse som en kompensasjon for at man har vært fleksibel i forhold til å løse bemanningsplaner til beste for salongen.

3.3.9 Kurs og personalmøter

Kurs og personalmøter i rimelig omfang utover oppsatt arbeidstid (utenfor turnusliste), vil være uten godtgjørelse.

For kurser i oppsatt arbeidstid (innenfor turnusliste), utbetales garantilønn.

Innkalles du til møter/kurs med møteplikt, utbetales garantilønn.

Dersom du er på kurs over flere dager med overnatting, utbetales ordinær garantilønn pr. dag (7,5 timer), Kost og losji betales av arbeidsgiver.

Kjøregodtgjørelse til kurs dekkes av arbeidsgiver. Her forutsettes at kjøring samordnes hvor man ikke benyttes flere biler enn nødvendig.

3.3.10 Bindingstid i forbindelse med videre/ etterutdanning/spesialkurs

Dersom arbeidsgiver dekker kostnader med studieavgift og/eller permisjon med lønn ved videre-/etterutdanning/spesialkurs, skal det i forkant inngås en skriftlig avtale om bindingstid. Eget skjema for dette skal benyttes.

Bindingstid betyr at arbeidstakeren forplikter seg til å fortsette og jobbe i virksomheten i en avtalt periode etter gjennomført videreutdanning. Arbeidsgiver sikrer på denne måten utbytte av utgiftene til etterutdanning og deling av ny kompetanse med andre kollegaer.

Å støtte kompetanseutvikling anser å være en god måte å beholde og belønne dyktige medarbeidere. Samtidig som det bidrar til utvikling og motivasjon

Med videreutdanning forstås en betydelig og reell kompetanseheving, ikke opprettholdelse av ferdigheter eller normal kompetanseheving innenfor oppgaver arbeidstaker allerede utfører i stillingen.

I utgangspunktet er det avtalefrihet med hensyn til lengde på bindingstiden, men dette må ses i sammenheng med avtalelovens §36 om urimelige avtaler. Det bør i hvert tilfelle utøves skjønn i forbindelse med hvor lang bindingstiden skal være begrunnet med lengde og kostbarhet på utdannelsen.

Ved beregning av den økonomiske støtten skal alle direkte kostnader for arbeidsgiver tas med i beregningen. Her menes: permisjon med lønn, studie- og kursavgifter, reiseregninger, utgifter til vikar m.m.

3.3.11 Ferieavvikling

Før ferielister blir utarbeidet kan alle komme med ønsker. Dette meddeles alltid skriftlig til leder.

Ønsker om tidspunkt for avvikling av hovedferie i perioden 1.juni t.o.m. 30.august, må leveres skriftlig til leder innen 1.april hvert år. Det er den ansattes eget ansvar å sørge for å overholde denne fristen dersom man skal stille på lik linje med andre i tildelingen av sommerferie. I denne perioden bør det avvikles 3 ukers ferie, og 4 uker ferie for ansatte over 60 år.

Avvikling av resterende ferie bør foretas i andre måneder med unntak mai og desember, da det er høysesong.

Endelig plan for ferieavvikling om sommeren og ellers i året utarbeides og bestemmes av arbeidsgiver. Plan for avvikling av sommerferie bør være ferdig innen 1.mai.hvert år. Øvrig ferieavvikling skjer løpende, uten at det nødvendigvis settes opp ferielister, men det tas inn i planleggingen når arbeidslister/skiftlister utarbeides.

Så langt det lar seg gjøre vil arbeidsgiver imøtekomme hver enkelt ønske om ferieavvikling. Dette forutsetter at salongen er tilstrekkelig bemannet med kvalifisert personell i hele ferieperioden. Dersom man ikke klarer å imøtekomme alle ønsker, vil intensjonen være at de som ikke får sine ønsker oppfylt, prioriteres høyt neste år.

Dersom arbeidstaker ikke har avviklet hele sin opparbeidede ferie i kalenderåret, kan arbeidsgiver pålegge den ansatte å avvikle dette, bli enig om at feriedager til gode overføres på neste år.

Dersom en arbeidstaker bestiller en feriereise i sommerperioden fra juni t.o.m. august, og før liste på ferieavvikling er klar, må man forsikre seg at ovennevnte forutsetninger blir ivare tatt og at det foreligger en forhåndsgodkjennelse fra leder. Dersom ikke, gjøres en slik bestilling for egen risiko.

Dersom man bestiller reise lang tid i forveien utenfor sommerperioden, må man også forsikre seg at ovennevnte forutsetninger blir ivare tatt og at det foreligger en forhåndsgodkjennelse fra leder. Dersom ikke, gjøres en slik bestilling for egen risiko.

3.3.12 Utbetaling er feriepenger

Dersom annet ikke er avtalt, utbetales alle feriepengene i forbindelse hovedferien. Det betyr at feriepengene utbetales 30.juni hvert år.

Dersom du skal avvikle 1 uke ferie eller mer før hovedferien, og ønsker å få utbetalt noe av feriepengene i forbindelse med dette, bør det meddeles god tid i forveien av lønnskjøringen.

Ved sluttoppgjør skattlegges opptjente feriepenger når de kommer til utbetaling i opptjeningsåret.

3.3.13 Yrkesskedeforsikring

Alle arbeidsgivere er pliktig til å tegne yrkesskedeforsikring til fordel for sine arbeidstakere. Yrkesskedeforsikring dekker skade og sykdom forårsaket av arbeidsulykke, og annen skade og sykdom dersom denne skyldes påvirkning fra skadelige stoffer eller arbeidsprosesser.

Skade eller sykdom må påføres mens arbeidstakeren er i arbeid på arbeidstedet, dersom forsikringen skal gjøres gjeldende.

Yrkesskedeforsikring dekker tap av fremtidig erverv og utgifter skaden antas å påføre skadelidte i fremtiden.

3.3.14 Obligatorisk tjenstepensjon - OTP

Fra 1.juli 2006 ble alle arbeidsgivere pliktig til å tegne OTP - ordning for alle ansatte over 20 år som har mer enn 20 % stilling.

- Årlig sparing skal være 2 % av lønn over 1G
- Omkostninger dekkes av arbeidsgiver
- Utbetaling av pensjonsmidlene fra fylte 67 år fordelt på minimum 10 år

Opptjent OTP beholdes av arbeidstaker ved eventuelle jobb bytter.

3.3.15 Sluttoppgjør

Sluttoppgjør brukes når lønnstakeren slutter. Her beregnes og utbetales feriepenger for inneværende år, slik at feriepengegrunnlaget nullstilles.

Hovedregelen ifølge ferieloven er at alle feriepenger skal utbetales ved fratreden. Utbetaling av feriepenger i opptjeningsåret vil være skattepliktig.

3.4 Sykefravær

3.4.1. Regler for sykefravær med egenmelding

Rett til å bruke egenmelding ved sykdom er nedfelt i «lov om folketrygd § 8-24.

Gi beskjed pr. telefon (ikke tekstmelding) til salongleder/nærmeste leder så raskt som mulig, senest 1 time før salongens åpningstid.

Leder/nærmeste overordnede registrerer mottatt melding om sykefravær på «Skjema for fraværsregistrering».

Unntak fra denne varslingsplikten kan bare gjøres når det ikke har vært mulig å gi varsel. Dette unntakstilfeller med særlig god grunn, som f. eks en alvorlig ulykke.

Det er arbeidstakeren som har ansvaret for at melding om sykefravær kommer frem til arbeidsgiveren og ansvar for måten meldingen blir gitt på.

Første dag tilbake på jobb slutfører du utfyllingen av «Skjema for fraværsregistrering», påfører dato og hvor lenge du har vært borte jobb, før du signerer «Skjema for fraværsregistrering». Dette omtales som egenerklæring.

Rett til sykepenger inntreffer først fra den dag sykefravær blir meldt arbeidsgiver. Dersom arbeidstaker ikke melder fra, bortfaller retten til sykepenger og inntreffer først den dagen melding blir gitt. Folketrygdlovens § 8-18.

Arbeidstakeren kan benytte inntil 4 egenmeldinger innenfor en løpende 12 måneders periode (ikke kalenderår). Vi teller alltid 12 måneder tilbake. Egenmelding kan benyttes for inntil 3 kalenderdager om gangen, regnet fra den første dagen arbeidstakeren er borte fra arbeid.

For å kunne benytte egenmelding må den ansatte ha vært ansatt i 2 måneder sammenhengende uten sykefravær.

Dersom arbeidstakeren er arbeidsufør både dager før og umiddelbart etter arbeidsfrie dager, tas de arbeidsfrie dagene med når antall kalenderdager beregnes.

Eks.

Dersom en er syk fredag - fri lørdag og søndag – og fortsatt er syk mandag, må sykemelding fra lege foreligge fra og med mandag. Det samme gjelder også ved bevegelige helligdager og ved fridager for deltidsansatte.

Ved nytt fravær innen 16 kalenderdager medregnes tidligere fraværsdager hvor det ikke foreligger sykemelding fra lege.

Dersom egenmelding blir etterfulgt av sykemelding, og at fraværet blir mer enn 14.dager, bortfaller retten til å benytte egenmelding de 2 første månedene etter man er friskmeldt. Blir man syk i denne perioden må det leveres sykemelding.

Dersom sykefraværet varer utover egenmeldingsperioden må sykemelding foreligge fra 4. dag. Blir dette ikke gjort, faller retten til sykepenger bort og inntreer først den dagen lege søkes. Arbeidstakeren har da heller ikke rett til sykepenger i egenmeldingsperioden, selv om egenmelding er levert i overensstemmelse med reglene.

Egenmelding som etterfølges av sykemelding 4.dag skal regnes med når man teller hvor mange ganger en arbeidstaker har benyttet egenmelding.

Egenmelding kan ikke benyttes når arbeidstaker har fått sykepenger fra arbeidsgiver i 16 dager, og så blir syk igjen innen 16 dager. Egenmelding kan heller ikke benyttes som forlengelse av sykemelding fra lege, men kun i starten av et sykefravær.

Dersom arbeidstaker har benyttet 4 egenmeldinger de siste 12 månedene, mister arbeidstaker automatisk retten til å benytte egenmelding.

Arbeidsgiver vurderer etter 6 måneder om retten skal gis tilbake. Etter maksimalt 12 måneder gis retten tilbake.

Dersom arbeidsgiver har rimelig grunn til å tro at fraværet ikke skyldes sykdom, mister arbeidstakeren retten til å benytte egenmelding, uavhengig av tidligere antall benyttede egenmeldinger.

Egenmelding ved barns sykdom kan benyttes inntil 10 dager i løpet av en 12 måneders periode inntil det året barnet fyller 12 år.

Egenmelding ved barns sykdom kan benyttes inntil tre kalenderdager sammenhengende. Dersom varigheten blir lenger må legeerklæring fremlegges fra 4. dag.

For ansatte i IA-Bedrifter:

Ansatte i IA-bedrifter har mulighet til å benytte inntil 24 dagers egenmelding i løpet av 12 måneder med en grense opptil 8 dager pr. fraværstilfelle.

Dersom arbeidstaker i løpet av 12 måneder har 24 sykefraværsdager, mister arbeidstaker automatisk retten til å benytte egenmelding. Arbeidstakeren må da levere sykemelding fra første fraværtdag etter dette.

Arbeidsgiver vurderer etter 6 måneder om retten skal gis tilbake. Etter maksimalt 12 måneder gis retten tilbake.

3.4.2 Regler for sykefravær med sykemelding fra lege

Gi beskjed til leder pr. telefon (ikke tekstmelding) så raskt som mulig, senest innen 1 time før salongens åpningstid.

Leder/nærmeste overordnede registrer mottatt melding om sykefravær på «Skjema for fraværsregistrering», hvor relevant informasjon om sykefraværet registreres.

Unntak fra denne varslingsplikten kan bare gjøres når det ikke har vært mulig å gi varsel. Dette unntakstilfeller med særlig god grunn, som f. eks en alvorlig ulykke.

Det er arbeidstakeren som har ansvaret for at melding om sykefravær kommer frem til arbeidsgiveren og ansvar for måten meldingen blir gitt på.

Sykemelding leveres arbeidsgiver så snart som mulig, helst personlig. Retten til sykepenger bortfaller dersom legeerklæringen ikke er sendt til arbeidsgiveren innen 14.dager.

Arbeidstaker må ha vært ansatt i 4 uker før arbeidsuførhet inntreffer, for at arbeidsgiver skal være pliktig til å utbetale sykepenger i arbeidsgiverperioden.

Retten til sykepenger inntreffer først fra den dag sykefravær blir meldt arbeidsgiver. Dersom arbeidstaker ikke melder fra, bortfaller retten til sykepenger og inntreffer først den dagen melding blir gitt. Folketrygdlovens § 8-18.

Gradert sykemelding forlenger ikke arbeidsgiverperioden.

Dersom arbeidstakeren etter å ha vært fraværende på grunn av sykdom på nytt blir arbeidsufør innen 16 dager, medregnes den tidligere fraværsperioden ved beregning av arbeidsgiverperioden.

3.4.3 Regler ved gradert sykemelding

Gradert sykemelding skal brukes dersom den sykmeldte kan utføre deler av sine vanlige arbeidsoppgaver, enten ved å arbeide redusert tid eller ved å bruke lengre tid på å utføre arbeidsoppgavene.

Gradert sykemelding skal også brukes når den sykmeldte delvis kan utføre nye arbeidsoppgaver. Dette gjelder også etter tilrettelegging gjennom bedriftsinterne tiltak

For å få rett til sykepenger må den sykmeldte være i arbeidsrelatert aktivitet, hvis ikke tungtveiende medisinske årsaker foreligger. Legen skal alltid vurdere om det er tungtveiende medisinske grunner til at vedkommende skal være borte fra arbeidet, både ved førstegangs- og senere sykemeldinger. Dersom legen mener at sykemelding er nødvendig, skal gradert sykemelding vurderes. Legen graderer sykemeldingen i samarbeid med deg.

Det skal ytes graderte sykepenger dersom den sykmeldte kan utføre deler av sine vanlige arbeidsoppgaver, enten ved å arbeide redusert tid eller ved å bruke lengre tid på å utføre arbeidsoppgavene. Det samme gjelder dersom den sykmeldte kan få nye arbeidsoppgaver etter tilrettelegging gjennom bedriftsinterne tiltak. Sykemeldingen kan graderes ned til 20 prosent. Tidsrom med graderte sykepenger medregnes i den totale sykepengeperiodens lengde.

Gradert sykemelding er en hovedstrategi i IA-arbeidet. Ved sykemelding skal den ansatte komme raskest mulig tilbake i lønnet arbeid. Dersom sykemelding er nødvendig, skal førstevalget være gradert sykemelding.

Ved gradert sykemelding utfører arbeidstaker en del av sitt arbeid og får lønn for det. Det utbetales sykepenger for den resterende delen. Sykmeldende behandler må attestere graden av arbeidsuførhet (sykemelding). Minste uføregrad er 20 prosent. Gradert sykemelding er hjemlet i folketrygdloven § 8-13.

Viktig å vite:

- Uføregraden regnes ut fra størrelsen på den sykmeldtes stilling.
- Ved gradert sykemelding arbeider den ansatte mindre enn vanlig.
- Reduksjon i arbeidstid kan tas ut jevnt (likt hver dag) eller ujevnt (for eksempel annen hver dag). Arbeidsgiver og arbeidstaker bør avtale seg imellom hvordan arbeidstiden skal fordeles, samt hvilke oppgaver som skal utføres. Endringen skiftplan tilpasses salongens behov.

- Endringer i arbeidsoppgaver og reduksjon i tempo er også mulig. Den ansatte kan derfor være på jobb flere timer enn uføregraden sier.
- Sykepengeåret er det samme uansett grad.
- Den ansatte kan ikke bruke egenmelding under gradert sykmelding.
- Ferie og gradert sykmelding kan ikke kombineres.

Samarbeid ved gradert sykmelding

Det er nødvendig å samarbeide om graderte sykmeldinger for å finne de optimale løsningene. Både behandler og arbeidsgiver har nytte av å få supplert den informasjonen den ansatte formidler mellom dere. Gradert sykmelding setter krav til samarbeid og kommunikasjon, fordi arbeidsgiver må få kunnskap om hva som er tilrådelig av belastning, mens legen må få vite hva som er mulig på arbeidsplassen. Sykemelder kan også ta initiativ til samarbeid, når saken trenger det. Vedkommende kan ringe arbeidsgiver eller NAV, eller kontakte bedriftshelsetjenesten.

Arbeidsgiver kan benytte følgende mal for tilbakemelding til sykemelder:

Det er ikke krav om å avholde dialogmøter ved gradert (delvis) sykemelding, med mindre arbeidstaker, arbeidsgiver eller sykemelder mener det er hensiktsmessig. Det kan likevel være hensiktsmessig å gjennomføre samtaler med den sykemeldte for å avtale arbeidsoppgaver og arbeidstid så lenge arbeidstaker er delvis sykemeldt. Dette gjelder særlig dersom den sykemeldte skal ha andre arbeidsoppgaver enn normalt, eller begrensinger i arbeidstid krever spesielle tilpasninger i driften.

3.4.4 Sykefravær ved kosmetiske inngrep

Sykepenger forutsetter at arbeidstaker er syk. Kosmetiske inngrep er ikke definert som sykdom, med mindre inngrepet er medisinsk begrunnet med sykemelding fra lege.

3.4.5 Sykepenger ved behandling for barnløshet

Sykepenger ytes for arbeidstaker som er *under behandling* for barnløshet. Det forutsettes at det foreligger en sykemelding og at det er selve behandlingen som berettiger til sykepenger.

3.4.6 I arbeid før sykemeldingsperioden er over

Etter innføring av digital sykmelding, sendes søknaden om sykepenger nå etter at sykemeldingsperioden er over. I søknaden oppgir arbeidstakeren hvor mange timer hun eller han jobbet i perioden. Det gjør at NAV kan justere sykepengerne i tråd med dette slik at utbetalingene blir riktig.

Det er derfor lagt opp til at den sykmeldte kan avtale med arbeidsgiver å gå tilbake til arbeid tidligere, uten at NAV trenger egenmelding om det. Den meldingen fremstår nå i søknad om sykepenger.

Endringen innebærer at en arbeidstaker som er 100 % sykmeldt vil være dekket av yrkesskadeforsikringen hvis arbeidet gjenopptas før sykemeldingsperioden er utløpt. Forutsetningen er at arbeidsgiveren kan bekrefte at det er avtalt med den sykmeldte at arbeidet gjenopptas. Det er ikke noen spesielle krav til hvordan bekreftelsen gis. Hvis det oppstår en sak, holder det at arbeidsgiveren bekrefter overfor NAV at det var avtalt med den sykmeldte at arbeidet var gjenopptatt. Bekreftelsen kan gis både skriftlig og muntlig.

3.4.7 Beregning sykepenger i arbeidsgiverperioden

Sykepengegrunnet er den inntekten som sykepengene blir beregnet etter, se Folketrygdlovens §§ 8-28 og 8-29. Det er primært lønn og varige tillegg som skyldes personlig arbeidsinnsats som skal regnes med i sykepengegrunnet.

Godtgjørelser som helt eller delvis skal dekke utgifter i forbindelse med utførelsen av arbeidet, som bilgodtgjørelse, diett o.l. regnes ikke med. Det samme gjelder feriepenger og godtgjørelse for andre fridager og overtidsgodtgjørelse.

Sykepengegrunnet skal ikke overstige seks ganger folketrygdens grunnbeløp (6G).

Ved gradert sykmelding yter arbeidsgiver sykepenger innenfor arbeidsgiverperioden, tilsvarende graden av arbeidsuførhet.

3.4.8 Regler for ansatte i en IA-Bedrift

Som arbeidstaker i en IA-virksomhet har man ansvar for å:

- Bidra til å skape et godt arbeidsmiljø
- Si fra om ting som kan endres til det bedre
- Lete etter alternative løsninger for fravær, hvis man er eller står i fare for å bli sykmeldt
- Opplyse om fraværet har sammenheng med arbeidssituasjonen
- Ha en dialog med arbeidsgiver om hva man er i stand til å gjøre, slik at arbeidsgiver kan tilrettelegge arbeidet
- Være aktivt med i utarbeidelsen av egen oppfølgingsplan og bidra aktivt i oppfølgingsarbeidet

3.5 Avskjed

3.5.1 Når kan avskjedigelse skje?

Uten bruk av gjeldene oppsigelsesfrist kan et arbeidsforhold bringes til øyeblikkelig opphør hvis arbeidstakeren har misligholdt sine plikter grovt, eller på annen vesentlig måte har misligholdt sin arbeidsavtale eller de regler, rutiner og instruksjoner som blir gitt muntlig og skriftlig.

Som for eksempel ved at han eller hun:

- Begår tyveri/underslag
- Uten rimelig grunn nekter eller med forsett unnlater å rette seg etter ordre fra daglig leder vedrørende arbeidet eller orden på arbeidsstedet.
- Gjentatte ganger på tross av mottatt advarsel unnlater å møte i arbeidet til rett tid eller har forlatt arbeidsplassen uten tillatelse før arbeidstidens slutt.
- Møter beruset frem til arbeidet, nyter eller er påvirket av rusmidler i firmaets tjeneste.
- Gjentatte ganger forstyrrer ordenen på arbeidsstedet, eller arbeidsfreden.
- Foretar disposisjoner i strid med interne instruksjoner med tanke på egen eller andres vinning.
- Forsømmer seg grovt på en måte som kan medføre fare for ens/andres liv og helse, eller for ødeleggelse eller beskadigelse av materialer, maskiner og utstyr m.m.
- Arbeidstakeren har alvorlig eller gjentatte ganger brutt sin taushetsplikt.

3.5.2 Prosess ved avskjedigelse

Avskjedigelsen gis skriftlig med årsaksforhold. Den vil inneholde opplysninger om arbeidstakerens rett til å kreve forhandlinger og reise søksmål, samt frister for dette. Det skal også opplyses om hvem som er arbeidsgiver og rett saksøkt i en eventuell tvist.

Før avskjed finner sted, skal arbeidsgiveren eller den han gir fullmakt til det, konferere med arbeidstakerens tillitsvalgte, med mindre arbeidstakeren selv ikke ønsker det.

3.6 Varsling

3.6.1 Hva er varsling?

Varsling er å gå videre med kritikkverdige forhold til noen som kan gjøre noe med det. Kritikkverdige forhold er brudd på lovregler, brudd på interne regler eller brudd på etiske normer.

3.6.2 Varsling er positivt

Varsling er bra både for bedriften og for samfunnet, fordi kritikkverdige forhold kan rettes opp. Folk som er villige til å varsle er en viktig ressurs for bedriften.

3.6.3 Rett og plikt til å varsle

Den enkelte ansatte oppfordres til å varsle om kritikkverdige forhold, fordi det kan bidra til å utvikle bedriften positivt, men har normalt ikke plikt til å varsle.

De ansatte har plikt til å varsle om kriminelle forhold og om forhold der liv og helse er i fare.

3.6.4 Den som varsler skal ikke straffes

En varsler som opplever dette må si fra til daglig leder eller styreleder som straks skal behandle et slikt tilfelle.

3.6.5 Hvem varsler du til?

Både saken og situasjonen vil avgjøre hvordan det best varsles. Her er utgangspunktet for hva vi mener passer best bedriften

- Alle saker kan varsles til nærmeste overordnede.
- Personalsaker kan varsles til tillitsvalgte eller bedriftslege.
- Miljøsaker eller dårlig arbeidsmiljø kan varsles til Arbeidsmiljøutvalgets (AMU) leder.
- Brudd på skatteregler eller regler for smøring/korrupsjon kan varsles til daglig leder.

Dersom varsleren ikke oppnår reaksjon eller tilbakemelding, oppfordres varsleren til å informere styreleder i bedriften.

Ekstern varsling

Vår bedrift har lagt til rette for å varsle internt på en god måte. Samtidig har den enkelte alltid rett til å gå til offentlige tilsyn med relevante saker.

3.6.6 Anonymitet og fortrolighet

Varsling kan gjøres anonymt, men normalt vil åpenhet sikre bedre saksgang og et bedre resultat for alle involverte parter. Hvem varsleren er, er allikevel fortrolig informasjon.

3.6.7 Varslingsprosedyre

Oppfordring:

Alle oppfordres til å varsle om kritikkverdige forhold.

Hensikt:

Prosedyren skal bidra til å avdekke eventuelle kritikkverdige forhold i bedriften.

Kritikkverdige forhold:

Brudd på lovverk, tydelig kommuniserte interne regler eller etiske retningslinjer. Eksempler på kritikkverdige forhold er mobbing og trakassering, korrupsjon, økonomisk mislighold, brudd på taushetsplikt og diskriminering.

Forsvarlig varsling:

Arbeidstaker har rett til å varsle. Varslingen skal være saklig begrunnet. Hovedregelen er at varsling foretas internt før man varsler eksternt. Det er ikke et absolutt krav at varslingen først skjer internt, men hvor varselet rettes kan ha betydning for vurderingen av om fremgangsmåten var forsvarlig.

Ansvar:

Arbeidstaker rett til å varsle er slått fast i arbeidsmiljøloven § 2 A-1. Daglig leder har ansvar for at varslingsrutinene tilfredsstillor lovkravet. Nærmeste leder og verneombud har ansvar for å motta varsel, men varsleren kan også velge å varsle til andre som har mulighet til å gjøre noe med det varselet gjelder.

Alle har ansvar for å varsle om kritikkverdige forhold.

Arbeidstakers varslingsplikt:	Arbeidsmiljøloven § 2-3
Verneombudets varslingsplikt:	Arbeidsmiljølovens § 6-2
Bedriftshelsetjenesten:	Helsepersonelloven § 17

Framgangsmåte:

Varsling foretas normalt skriftlig og skal være forsvarlig.

Intern varsling:

Arbeidstaker melder fra til nærmeste leder eller verneombud. Varslingen kan skje anonymt. Saken behandles i ledergruppen innen 7 dager, det gis skriftlig tilbakemelding til varsleren og tiltak iverksettes.

Ekstern varsling:

Ansatte har rett til å varsle tilsynsmyndighetene eller andre. Varsling til tilsynsmyndighetene er alltid forsvarlig. Dersom det varsles til media eller andre kan dette i enkelte tilfeller anses for å være uforsvarlig.

3.7 Konkurransbegrensende klausuler

3.7.1 Konkurrerende virksomhet

Arbeidstaker kan ikke utøve noen form for virksomhet som vil være å anse, eller kan oppfattes å være i konkurranse med salongen i dette arbeidsforhold, uten forutgående samtykke fra arbeidsgiver.

3.7.2 Konkurransesklausul

Dersom en oppsigelse skjer i den hensikt å starte konkurrerende virksomhet, eller i den hensikt å inngå et ansettelsesforhold i konkurrerende virksomhet, kan arbeidsgiver ilegge arbeidstaker karantene etter utløpet av oppsigelsestiden i henhold til Arbeidsmiljølovens § 14 A-1. Karantene i forbindelse med konkurransesklausulen kan gis maksimalt opptil 12 måneder med lønnskompensasjon.

Avgjørende for om arbeidstaker pålegges konkurransesklausul og lengden på den, vurderes opp mot arbeidstakers stilling, varigheten av ansettelsesforholdet, graden av innsikt i kunde- og forretningshemmeligheter og geografisk virkeområde.

3.7.3 Lønn når konkurranseklausul gjøres gjeldende

Dersom konkurranseklausulen gjøres gjeldende etter opphør av arbeidsforholdet, skal arbeidsgiver betale kompensasjon til Arbeidstaker tilsvarende 100% av Arbeidstakers arbeidsvederlag opp til 8 G og 70 prosent av arbeidsvederlag over 8 G så lenge konkurransebegrensningen gjelder. Kompensasjonen kan maksimalt utgjør 12 G.

Kompensasjonen beregnes på grunnlag av opptjent arbeidsvederlag de siste 12 månedene før oppsigelses- eller avskjedstidspunktet.

Det gjøres fradrag med inntil halvparten av kompensasjonen for arbeidsvederlag eller arbeidsinntekt som Arbeidstaker mottar eller opptjener i perioden konkurranseklausulen har virkning. Arbeidsgiver kan kreve at Arbeidstaker opplyser om arbeidsvederlag eller arbeidsinntekter i perioden. Dersom Arbeidstaker ikke etterkommer kravet, kan Arbeidsgiver holde tilbake kompensasjonen inntil opplysningene legges fram.

3.7.4 Kundeklausul

Arbeidstaker kan etter fratreden ikke ta direkte eller indirekte kontakt med kunder som Arbeidstaker har hatt kontakt med eller ansvar for det siste året forut for redegjørelsestidspunktet. Kundeklausulen kan maksimalt gjelde opp til 12 måneder etter utløpet av oppsigelsestidspunktet.

Arbeidsgiver ved bruk av denne klausulen i henhold til arbeidsmiljølovens bestemmelser angi hvilke kunder som omfattes av dette.

3.7.5 Rekrutteringsklausul og varighet

Arbeidstaker forplikter seg til ikke å rekruttere ansatte fra Arbeidsgiver til annen virksomhet. Dette forbudet gjelder fra Arbeidstaker tiltrer og i 24 måneder etter arbeidsforholdets opphør.

3.7.6 Redegjøringsplikt

Arbeidsgiver har redegjøringsplikt innen 4 uker underveis i ansettelsesforholdet hvor arbeidstaker til enhver tid kan be om en skriftlig redegjørelse for om og i hvilke grad konkurransebegrensende klausuler vil bli gjort gjeldende jfr. Arbeidsmiljøloven § 14 A-2.

Det utløser også automatisk redegjøringsplikt om samme forhold dersom arbeidstaker sier opp sin stilling.

Arbeidsgivers særlige behov for vern mot konkurranse skal fremgå av redegjørelsen.

3.7.7 Konsekvenser ved brudd på konkurransebegrensende klausuler

Ved brudd på konkurranseklausulen kan Arbeidsgiver stoppe utbetaling og kompensasjon så lenge bruddet pågår. Arbeidstaker plikter da å tilbakebetale eventuell kompensasjon som har blitt utbetalt i perioden arbeidstaker har brutt konkurranseklausulen.

Ved brudd på en eller flere de 3 konkurransebegrensende klausulene (Konkurranseklausul, Kundeklausul og Rekrutteringsklausul) kan arbeidsgiver kreve erstattet ethvert tap Arbeidsgiver lider som følge av bruddet.

3.8 Permisjoner

3.8.1 Om permisjoner

Permisjon er en rett for arbeidstaker til å være borte fra arbeidet sitt i et begrenset tidsrom. Permisjon kan være lønnet – helt eller delvis – eller ulønnet.

Permisjon er midlertidig og arbeidstaker er fremdeles ansatt og har rett og plikt til å komme tilbake til stillingen sin når permisjonen er ferdig.

En del permisjoner er lovfestede. Det gjelder i første rekke foreldrepermisjon og andre permisjoner i forbindelse med svangerskap og fødsel/adopsjon, fri ved barns eller barnepassers sykdom og fri ved pleie av nære pårørende. En annen lovfestet permisjon er utdanningspermisjon.

Det er kun svangerskapskontroll som ifølge arbeidsmiljøloven gir arbeidstaker rett til økonomisk kompensasjon i forbindelse med permisjonen.

Mange av permisjonsreglene gjelder ulønnet permisjon. Man får altså rett til fri fra arbeidet, men ikke med lønn.

Varslingsplikt

Permisjon etter §§ 12-2 til 12-6 skal varsles arbeidsgiver fortrinnsvis skriftlig ved bruk av aktuelle skjemaer for dette snarest mulig, og senest en uke i forveien ved fravær utover to uker, senest fire uker i forveien ved fravær utover tolv uker og senest tolv uker i forveien ved fravær utover ett år. Oversittelse av fristene medfører ikke at arbeidstaker må utsette permisjonen dersom permisjon er nødvendig på grunn av forhold som arbeidstakeren ikke hadde kjennskap til ved fristens utløp.

Retten til permisjon etter arbeidsmiljøloven

En arbeidsgivers rett til å nekte permisjon er begrenset. En nektelse kan bare kan skje dersom arbeidsgiver har en rimelig grunn for det. Permisjon bør innvilges dersom dette betyr mye for den enkelte arbeidstaker, og arbeidsgiver ikke påføres for store ulemper med dette. Bakgrunnen for arbeidstakers ønske om permisjon vil ha stor betydning for vurderingen.

Vern mot endringer i permisjonstiden

Overfor ansatte som er ute i permisjon, har arbeidsgiver samme rett til å gjennomføre endringer som overfor ansatte som er i arbeid. Den som er i permisjon har dermed ikke et absolutt krav på å komme tilbake til samme stilling. Likestillingsloven setter imidlertid forbud mot at ansatte blir forskjellsbehandlet på grunn av kjønn. Forutsetningen for endringer må alltid være at det foreligger saklig grunn.

3.8.2 Oversikt over ulike typer lovfestet permisjonsrett

Permisjon med lønn dekkes av arbeidsgiver i forbindelse med:

Svangerskapskontroll for den som er gravid. Gjelder alle kontroller. Arbeidsmiljøloven § 12-1. Folketrygdloven § 14-4.

Ammefri. Den tid arbeidstaker trenger for å amme. Lønn inntil 1 time daglig i barnets første leveår. Arbeidsmiljøloven § 12-8.

Barns og barnepassers sykdom. Inntil 10 dager årlig til hver av foreldrene. 15 dager ved omsorg for mer enn 2 barn. De første 10 dagene dekkes av arbeidsgiver, deretter kan arbeidsgiver kreve refusjon fra NAV (Omsorgspenger). Arbeidsmiljøloven § 12-9. Folketrygdloven § 9-5 –og § 9-9.

Barn med kronisk sykdom, langvarig sykdom eller nedsatt funksjonsevne. Inntil 20 dager årlig til hver av foreldrene, samt permisjon til opplæring ved godkjent helseinstitusjon. De 10 første dagene dekkes av arbeidsgiver, deretter kan arbeidsgiver kreve refusjon fra NAV (Omsorgspenger). Hvis arbeidstaker har omsorg for et kronisk sykt barn eller funksjonshemmet barn over 12 år kan arbeidsgiver kreve full refusjon. Arbeidsmiljøloven § 12-9. Folketrygdloven § 9-5 –og § 9-9.

Permisjon med lønn dekkes av det offentlige i forbindelse med:

Svangerskapspermisjon. Inntil 12 uker under svangerskapet dekkes av NAV (Foreldrepenger). Arbeidsmiljøloven § 12-2.

Fødselspermisjon til mor de siste 3 uker før fødsel og de første 6 uker etter fødsel dekkes av NAV (Foreldrepenger). Arbeidsmiljøloven § 12-4. Folketrygdloven § 14-9.

Foreldrepermisjon ved fødsel og adopsjon med 12 måneder totalt inkludert eventuelt svangerskapspermisjon og fødselspermisjon. Mer dersom foreldrepenger betales for en lengre periode. NAV (foreldrepenger) dekker i 49/59 uker ved fødsel og 46/56 uker ved adopsjon. 17/21 uker ekstra ved tvillingfødsel/adopsjon av 2 barn. 46/56 uker ekstra ved fødsel av 3 eller flere barn, eller hvis tre eller flere barn blir adoptert samtidig. Arbeidsmiljøloven § 12-5. Folketrygdloven § 14-9.

Delvis foreldrepermisjon. Begge foreldre kan ta ut foreldrepermisjon som delvis permisjon innenfor en tidsramme på 3 år som dekkes av NAV (foreldrepenger). Arbeidsmiljøloven § 12-6. Folketrygdloven § 14-16.

Barns sykehusopphold. Inntil 3 år når barnet har behov for kontinuerlig tilsyn og pleie dekkes av NAV (pleiepenger). Arbeidsmiljøloven § 12-9. Folketrygdloven § 9.

Barn med alvorlig sykdom eller skade. Inntil 3 år når barnet har behov for kontinuerlig tilsyn og pleie dekkes av NAV (pleiepenger). Arbeidsmiljøloven § 12-9. Folketrygdloven § 9-11.

Pleie av nærstående i livets slutfase. Inntil 60 dager dekkes av Nav (Pleiepenger). Arbeidsmiljøloven § 12-10. Folketrygdloven § 9-12.

Ved overtakelse av fosterbarn. Inntil 12 måneder, 24 måneder for forelder som er alene om omsorgen dekkes av kommunal godtgjørelse. Arbeidsmiljøloven § 12-5.

Permisjon uten lønn i forbindelse med:

Omsorgspermisjon ved fødsel: til far eller andre som bistår moren i 2 uker. Arbeidsmiljøloven § 12-3.

Omsorgspermisjon til adoptivforeldre og fosterforeldre ved overtakelse av omsorg i 2 uker. Arbeidsmiljøloven § 12-3.

Utvidet foreldrepermisjon med 12 måneder for hver av foreldrene. 24 måneder for forelder som er alene om omsorgen. Arbeidsmiljøloven § 12-5.

Nødvendig omsorg for foreldre, ektefelle, samboer eller registrert partner. Inntil 10 dager årlig. Arbeidsmiljøloven § 12-10.

Nødvendig omsorg for funksjonshemmet barn over 18 år. Inntil 10 dager årlig. Arbeidsmiljøloven § 12-10.

Utdanning for hel eller deltidsansatte inntil 3 år. Arbeidsmiljøloven § 12-11.

Offentlig verv i det omfang som er nødvendig for å oppfylle lovbestemt møteplikt. Arbeidsmiljøloven § 12-13.

3.8.3 Korte velferdspermisjoner

Arbeidstaker har mulighet til å få innvilget korte velferdspermisjoner inntil 1 dags varighet med lønn (gjennomsnittlønn) i følgende tilfeller:

- Ved dødsfall og begravelse av nærmeste familie eller andre som står en nær.
- Resten av arbeidsdagen i de tilfeller arbeidstakeren på grunn av sykdom må forlate arbeidsstedet.
- Ved akutt sykdom i hjemmet der tilstedeværelse er ubetinget nødvendig.
- I forbindelse med ektefelle/samboers innleggelse på sykehus eller fødsel.
- Følge barn første dag på skole eller i barnehage.
- Ved flytting av fast bopel.

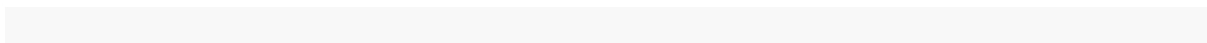
Arbeidstaker har mulighet til å få innvilget andre korte velferdspermisjoner inntil 1 dags varighet uten lønn.

3.8.4 Svangerskapspermisjon

I forbindelse med svangerskapspermisjon er det viktig at arbeidstaker meddeler arbeidsgiver om hvor lang permisjon som blir tatt. Om det blir 52 uker, 42 uker, eller om man kommer raskere tilbake i jobb.

En gravid arbeidstaker har rett til permisjon i inntil 12 uker av svangerskapet (før fødsel). Det er kvinnen som selv bestemmer om hun vil ta ut denne permisjonen. Dersom hun benytter seg av permisjonsadgangen, reduseres permisjonstiden etter fødselen med det tilsvarende antall uker.

Rett til stønad fra folketrygden innvilges tidligst fra 12 uker før forventet fødsel. Dersom hun ikke tar ut fødselspenger de siste tre uker før fødselen blir stønadsperioden tilsvarende kortere. Disse tre ukene kan med andre ord ikke overføres til etter fødselen.



3.8.5 Foreldrepermisjon

Foreldrene har rett til permisjon i til sammen 12 måneder, eller mer konkret i 59 uker ved 80% uttak og 49 uker ved 100% uttak, og uansett så lenge det ytes foreldrepenger fra folketrygden. Permisjonstiden inkluderer tiden for kvinnens svangerskapspermisjon (§ 12-2) og fødselspermisjon (§ 12-4).

Foreldrene kan dele på permisjonen, mødrekvoten og fedrekvoten er på minimum 15 uker. De første 6 ukene etter fødsel er forbeholdt mor og tas av mødrekvoten. Fellesperioden er de ukene som blir igjen når de 3 ukene før termin og 15 uker fedrekvote og 15 uker mødrekvote er trukket fra. Fellesperioden blir dermed på 16 eller 26 uker, avhengig av om man velger 100 prosent eller 80 prosent dekningsgrad.

Hver av foreldrene har i tillegg rett til ytterligere permisjon i inntil 12 måneder for hver fødsel. Dette vil være uten lovbestemt lønn eller ytelse fra folketrygden. Permisjonen må tas ut i umiddelbar fortsettelse av den lovfestede foreldrepermisjonen og foreldrene kan velge å ta ut denne permisjonen samtidig, §

Ved fødsel eller samtidig adopsjon av to barn, gis foreldrene 17 uker ekstra ved 100 prosent dekningsgrad og 21 uker ekstra ved 80 prosent dekningsgrad. Det er fellesperioden som utvides.

Ved fødsel eller samtidig adopsjon av tre barn eller flere, gis foreldrene 46 uker ekstra ved 100 prosent dekningsgrad og 56 uker ekstra ved 80 prosent dekningsgrad. Det er fellesperioden som utvides.

Adoptiv- og fosterforeldre

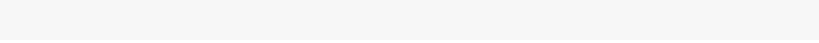
Adoptiv- og fosterforeldre har på samme måte som ved fødsel rett til foreldrepermisjon i inntil 12 måneder etter omsorgsovertagelse, eventuelt så lenge det betales foreldrepenger fra trygden. Det samme gjelder for en som får tildelt foreldreansvar.

Folketrygdloven inneholder ikke bestemmelser om stønad for fosterforeldre. Det kan imidlertid gis støtte fra kommunene til dekning av utgifter for barnet og utgifter ved å dra omsorg for barnet.

Ved sykdom under foreldrepermisjon

Den som skulle vært i permisjon vil ved sykdom kunne søke om overføring av foreldrepengene til den andre av foreldrene. Man kan også søke om utsettelse av perioden med foreldrepenger. Legeattest som beskriver hvorfor

vedkommende er avhengig av hjelp til å ta seg av barnet kreves. Om barnet blir alvorlig sykt, vil foreldrene kunne søke om pleiepenger fra NAV. Dette pauser foreldrepermisjonen inntil barnet er friskt.



3.8.6 Delvis permisjon (tidskonto)

Arbeidstaker og arbeidsgiver kan inngå avtale om kombinasjon av foreldre- og adopsjonspermisjon med redusert arbeidstid. Retten kan benyttes av den ene eller begge foreldre og kan tas samtidig eller etter hverandre. Arbeidsmiljøloven §12-6

Det er svangerskapspermisjonen (§12-2), fødselspermisjon (§12-4) og foreldrepermisjon (§12-5) i barnets første leveår som kan tas ut som delvis permisjon. Folketrygdloven fastslår imidlertid at tre uker før fødsel og seks uker etter fødsel er forbeholdt moren og ikke kan graderes.

Det er arbeidsgiver og arbeidstaker som avtaler hvordan uttaket skal skje men permisjonen må tas ut innenfor den maksimale permisjonstiden på tre år.

Arbeidstaker kan ha med seg tillitsvalgt til møte med arbeidsgiver og det er kun dersom arbeidstakers ønske medfører "vesentlig ulempe for bedriften" at arbeidsgiver kan avvise å inngå avtale om tidskonto/delvis permisjon.

Avtalen som eventuelt inngås om delvis permisjon gjøres skriftlig.

3.9 Personalkjøp

3.9.1 Personalkjøp

Det er anledning for alle ansatte til å kjøpe produkter i salongen til spesielt gunstige priser. Dette gjelder til egen husholdning og det du måtte gi bort av gaver i rimelig omfang.

Det oppnås ingen provisjon på personalkjøp til seg selv eller nærmeste familie.

3.9.2 Personalrabatt for ansatte

Faste ansatte, lærlinger og hjelpearbeidere betaler til enhver tid selvkostpris +15%, deretter tillagt mva på alle produkter salgsprodukter i salongen.

3.9.3 Registrering av personalkjøp ansatte

All personalkjøp skal registreres på «Nøkkelkortet for Egenpleie» på den ansattes kundenummer i salongens datasystem. Registreringen gjøres alltid av en kollega som i fritekstfeltet skriver sitt eget navn. Alt personalkjøp skal betales med kort eller kontant

Avtalt pris etter påslag på produkter kommer automatisk opp i registreringsbildet og på kvitteringen. Kvitteringen må beholdes til man har forlatt arbeidsstedet for dagen, og skal alltid legges sammen med varene i bæreposen.

Om den ansatte ikke er registrert som kunde, må dette opprettes før man kan kjøpe produkter.

3.9.4 Prioritet

Personalkjøp må alltid vike i prioritet i forhold til andre kunder ved vareknapphet, f.eks. ved leveringsproblemer, nyheter og kampanjer.

3.9.5 Klipp, farging etc av hverandre

Klipp og annen hårbehandling utføres uten kostnad for den ansatte når det er muligheter for dette. Omfanget må være begrenset og det må ikke gå på bekostning eller prioritet av våre kunder.

All behandling skal registreres på «Nøkkelkortet for Egenpleie» på den ansattes kundenummer i salongens datasystem. Registreringen gjøres alltid av en kollega som i fritekstfeltet skriver sitt eget navn.

Kollegaen din gir manuelt 100% rabatt på denne behandlingen og registrerer en «null ordre».

3.9.6 Rabattordning for familie av ansatte

Behandler man nærmeste familie i egen arbeidstid, skal ordinære behandlingspriser benyttes.

Etter avtale med salongens leder kan den ansatte utføre behandling på nærmeste familie innenfor salongens åpningstid, men utenom egen arbeidstid, uten lønn. Arbeidstiden dette tar skal registreres i timeboken som «Annet arbeid uten lønn». Man gir 50 % avslag på ordinære farge/kjemi behandlinger og 100% rabatt på klipp. Husk inn –utlogging i forbindelse med dette.

Med nærmeste familie menes ansattes egne barn, foreldre, besteforeldre, og søsken.

Sørg for at alle du behandler er registrert som kunde i salongens datasystem, som alle andre kunder. Du benytter da «Nøkkelkortet for Egenpleie» når du registrer dette på kassen, samt registrerer ditt eget navn i fritekstfeltet.

All betaling skal skje med kort eller kontant.

3.9.7 Opphør av personalrabatt/rabatt til familie

Opphør av personalrabatt og rabatt til familie skjer fra og med den dagen man sier opp sin stilling eller har permisjon/ sykemelding utover 1 år.

3.10 Kundebehandling

3.10.1 Forberedelse til dagen

- ✓ Gjennomgå bestilte timer og vurder muligheter for bedre kapasitetsutnyttelse gjennom samarbeid med de andre i salongen. Ring eventuelt kunder for å høre med dem om de kan komme «litt tidligere» eller «litt senere», dersom det vil «tette timelistene» og åpne opp for flere «drop in» kunder eller timebestillinger.
- ✓ Sjekk resepter og notater på kundene. Gjør deg opp en mening om potensial, forslag til fornyelse, og aktuelle merbehandlinger som mål for dagen. Kjør ut resepter før arbeidsdagen begynner.
- ✓ Fokus på teamwork. Samarbeid for å få behandlet flere kunder hvor dere inkluderer lærlingene.
- ✓ Ved sykdom – ikke avbestill først – gi kunden et annet alternativ først.
- ✓ Se om det er nok kapasitet på drop in.
- ✓ Bli enig om hvem som tar imot kunden hvis alle er opptatt og hvem som skal ta telefon, og om man deler opp ansvaret utover dagen.
- ✓ Ha fokus på å ta i mot kunde på en god måte.
- ✓ Ikke se i boka om det er ledig time – sørg for at du kan det på forhånd.

3.10.2 Kunderegistrering

Tast alltid inn telefonnummer og hent opp kundeopplysninger, eller «sjekk innringer» og gjør det samme. Datasystemet henter da opp registrerte kundeopplysninger direkte fra nummeropplysning.

Dersom telefonabonnement står på en annen, eller ikke alle kundeopplysninger du får frem stemmer, endrer du opplysningene manuelt.

Vi skal alltid ha telefonnummer registrert. Dersom du må legge inn kundeopplysninger manuelt, forsikre deg at du skriver navnet på kunden korrekt. Det samme gjelder på adresse.

Utover dette kan du registrere resepter og relevante opplysninger rettet mot behandling av kunden i kommentarfeltene. Utelukkende dette. Personkarakteristikk eller opplysninger som ikke har betydning for nødvendige kundeopplysninger eller relevans for behandling av kunden, skal ikke forekomme. Se også regler om dette under «Regler om personvern og GDPR».

Kunder som kommer innom for å kjøpe salgsvare registreres på resepsjonssalg, men husk at alt salg av elektriske produkter må registreres på kundens navn for at garantiansvar skal gjelde.

3.10.3 Kundemottakelse:

- ✓ Når en kunde kommer inn husk alltid å gi øyekontakt og si hei med et smil.
- ✓ Gi rask beskjed om eventuelle forsinkelser. Hvis mulig sett i gang vask/kur av den som har tid, i samråd med kundens frisør.
- ✓ Tilby alltid kunden kaffe, te eller vann. Når de sitter i stolen bruk gjerne porselenskopp på skål med deilig Tangosjokolade.
- ✓ Ved timebestilling kartlegg grundig hva som skal gjøres for å sette av riktig tid. Ikke minst foreslå time når det passer best for salongen.
- ✓ God hygiene, rene kammer, rene ordentlige kapper som er slette og fine tas på alle kunder.

3.10.4 Konsultasjon

Det skal ALLTID gjøres en konsultasjon i forkant av en behandling. Her deler vi kundegruppen i nye kunder vi ikke har hatt før og eksisterende kunder.

Vær en profesjonell frisør i stedet for å være en venn

Kappe skal ikke på før etter konsultasjon.

Eksisterende kunder:

Spør om kunden var fornøyd med klipp/behandlingen han/hun fikk sist gang.

Du behøver ikke ta en 6 stegs konsultasjon hver gang, men pass på at du i forkant av kundebesøket har forberedt deg på forslag til fornyelse/endringer som du i en «minikonsultasjon» forslå for kunden. Det må ikke bli sånn at kunden må skifte frisør for å endre på frisyren/fargen.

Selv om kunden ikke er klar for ditt forslag til fornyelse/endring, noter hva du har foreslått i notatfelt for dette. Det gjelder også produktanbefalinger.

Sjekk før kunden kommer om det gjort notater på kunden fra forrige gang/tidligere som skal følges opp.

Selv om ikke kunden forrige gang gikk for endringen/fornyelsen du foreslo, kan det ha modnet seg hos kunden som nå er klar for dette. Det gjelder også produktanbefalinger.

Husk at menn også er åpne for farge/kjemibehandlinger, om ikke full fargebandling, gjerne blanding, glossing, Men Shading (5 minutter ved vask), eller en minicolorasjon.

Nye kunder:

Når vi får nye kunder tar vi alltid en 6 stegs konsultasjon.

6. STEG FOR EN VELLYKKET KONSULTASJON

1. ATMOSFÆRE
2. PERSONLIG TILPASNING
3. RÅDGIVNING
4. INNVENDINGER
5. IDÉER
6. OPPSUMMERING

Alle vil bli ønsket velkommen, så ta alltid imot nye kunder uansett om du er ferdig med den forrige kunden eller ikke. Det er viktig å bli sett! Be gjerne den nye kunden om å fylle vårt konsultasjonsskjema mens han eller hun venter.

Det skaper et profesjonelt inntrykk og kommer også til å hjelpe deg i konsultasjonssamtalen.

1. ATMOSFÆRE

SITT PÅ HØYRE SIDE AV KUNDEN

Når du starter konsultasjonen, sitt på samme høyde som kunden og på kundens høyre side – det bidrar til å skape gode forutsetninger for en åpen samtale.

VENT MED FRISØRKAPPEN

Ikke ta på kappen før du skal starte behandlingen – den bidrar til å fjerne en del av helhetsinntrykket ditt av kunden og gjør det vanskeligere for deg å skape et bilde av hvem det faktisk er du har i stolen.

KOMMUNIKASJON ANSIKT TIL ANSIKT

Ikke snakk via speilet, vend deg direkte til kunden i konsultasjonssamtalen

2. PERSONLIG TILPASNING

BRUK GJERNE KONSULTASJONSSKJEMAET SOM HJELPEMIDDEL

FINN UT HVEM KUNDEN ER VED Å STILLE DE RIKTIGE SPØRSMÅLENE

I denne fasen er det fullt fokus på kundens hår og person. Bruk tid på å få kunden til å fortelle om vaner og behov. Unngå å bare snakke om hva kunden har gjort tidligere, dere skal se fremover, og det er heller ikke rett tid for småprat, det tar dere underveis i behandlingen. Du kan med fordel bruke kundens svar fra Konsultasjonsskjemaet for å åpne samtalen.

FORSTÅ KUNDENS ENGASJEMENT

- Hvor mye tid bruker du på håret ditt?
- Hvordan ser hverdagen din ut (trening, familie, jobb, helger m.m.)?
- Hvor mye tid og penger er det rimelig for deg å bruke på hårpleie?
- Hvor åpen er du for forandring (endre rutiner, nytt utseende osv.)

EKSEMPEL PÅ GODE SPØRSMÅL:

Hvordan føles håret ditt i dag?

Hvordan vil du at det skal føles når du forlater salongen?

I en drømmeverden, hvordan ville du ønske at håret ditt så ut / føltes?

(et godt spørsmål for å finne ut om dere kan bygge en langsiktig plan).

3. RÅDGIVNING

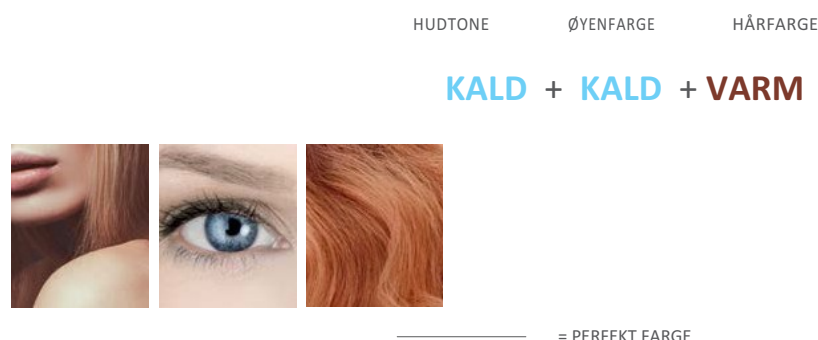
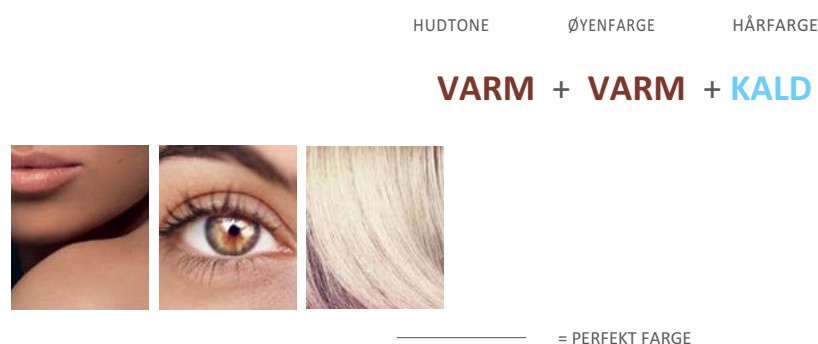
KUNDENS FARGEKOMBINASJON

For å gjøre fargevalget enklere ved en fargebehandling bør du ta hensyn til kundens personlige fargekombinasjon. Det gjør du ved å se på kundens hudtone og øyenfarge og senere bestemme hvilken hårfarge som best

kompletterer disse – i denne kombinasjonen er det bare hårfargen du som frisør kan påvirke.

Hvis målet er balanse og harmoni, arbeider du med kombinasjonen KALDT+KALDT+KALDT eller VARMT+VARMT+VARMT.

For å skape en mer unik og spesialtilpasset look bør kombinasjonen være VARMT+ VARMT+KALDT (f.eks. varm hudtone, varm øyefarge, kald hårfarge) eller KALDT+KALDT+VARMT (kald hudtone, kald øyefarge og en varm hårfarge).



Informer kunden tydelig og klart om hans eller hennes ideelle fargekombinasjon og fortell om det du ser. Forklar hvordan du er kommet frem til resultatet.

Et smart triks for å enklere se varmt og kaldt: hold opp et cerise (kaldt) og et orange (varmt) tøystykke mot ansiktet til kunden. Den fargen som gjør det hvite i øynene til kunden klart, reduserer linjer i ansiktet og gir huden glød er den som definerer kundens hudtone – varm eller kald.

ANSIKTSFORM

Avgjør hvilken ansiktsform kunden har ved å holde håret vekk fra ansiktet og se på blant annet linjene ved kjeven. Man kan være en kombinasjon av flere forskjellige former, men sjelden flere enn to. Den mest attraktive for kvinner anses å være en oval form, og for menn rektangulær. Ved hjelp av frisyre og fargevalg/ fargeplassering kan vi skape en illusjon av disse formene – det

kalles Contouring. Ikke glem at en manns skjegg kan påvirke hvordan ansiktsformen oppfattes.

HELHET / TOTAL LOOK – SE KUNDEN

Se på kroppsform, klesstil og andre detaljer som kan hjelpe deg med å skape den optimale looken for kunden og som danner en harmonisk helhet.

KONKRET FORSLAG

Når du er ferdig med analysen, er det på tide å gi kunden et konkret forslag til dagens besøk. Unngå å komme med for mange alternativer, det kan oppleves forvirrende og kunden opplever kanskje ikke forslagene som skreddersydde og personlig tilpassede.

4. INNVENDINGER

Noen vanlige innvendinger kan være:

- Kommer jeg til å få for mye utvekst?
- Kommer jeg til å passe i denne fargen/ frisyren?
- Hvor ofte må jeg besøke salongen for å vedlikeholde frisyren?
- Hva kommer det til å koste?
- Kreves det mye arbeid for å vedlikeholde looken hjemme?

Husk at det finnes løsninger på alle innvendinger, og tenk gjennom forskjellige alternativer slik at du har gode svar til kunden.

For eksempel; hvis kunden synes det er for dyrt kan du informere om alternativer, men vær tydelig med at man da ikke heller får nøyaktig samme ønskede resultat – f.eks. frihåndsteknikk vs. foliestriper.

OPPMUNTRE TIL SPØRSMÅL – OGSÅ NÅR DET GJELDER PRIS, OG VÆR ÆRLIG

Jo flere spørsmål kunden stiller, desto mer sannsynlig er det at dere ender opp med samme mål bilde, både når det gjelder resultat, pris og engasjement.

5. IDÉER

INSPIRASJON

Alle vil vite hva som er det nyeste og hvilke muligheter som finnes for nettopp dem, selv om de ikke føler seg klare eller er ute etter en forandring akkurat nå.

GI ALLE KUNDER EN PERSONLIG FARGEANBEFALING

Uansett om kunden bare er i salongen for å klippe seg, kan du alltid anbefale en rask fargebehandling, som f.eks. Glossing eller Blending, eller booke inn en ny time for en komplett fargebehandling – det gjelder både menn og kvinner i alle aldre. Alle bør få samme mulighet til en personlig fargeforandring.

LAG EN KORT OG LANGSIKTIG PLAN

Forsøk å alltid booke inn neste besøk før kunden forlater salongen – hvis ikke er det lett at det går for lang tid mellom besøkene, og da må dere mer eller mindre begynne på nytt med planen hver gang. Mange kunder setter pris på

at du tar initiativ, og det verste som kan hende er at de takker nei og booker en ny time selv. Det som er enda bedre er å skape en langsiktig «hårplan» slik at kunden opplever at du virkelig er engasjert i hennes eller hans utseende og velbefinnende. Det gjør det også enklere for deg å planlegge dine egne og salongens innbookede behandlinger på lang sikt

6. OPPSUMMERING

OPPSUMMER DET DERE HAR BESTEMT OG BLITT ENIGE OM

Før du starter behandlingen bør du kontrollere at dere virkelig har forstått hverandre og er på vei mot samme sluttresultat

ENDRE SÅ LITE SOM MULIG I DENNE FASEN

Når dere først er blitt enige, bør du unngå å gjøre for store endringer i planen – våg å være eksperten og hold fast på det dere har bestemt. Hvis ikke, kan kunden bli usikker, og da er det heller ikke sikkert at dere når det ønskede sluttresultatet. Se denne fasen som et steg i den langsiktige planen og forklar dette for kunden

3.10.5 Under behandlingen

Kundens forventninger

Sluttbrukerens forventninger til din profesjonalitet handler ikke bare om håndverk, men til den helhetlige opplevelsen du gir ved salongbesøket. Sluttbrukeradferd har endret seg til å være mer krevende og informasjonssøkende. Kundeservice er kundeopplevelse. Produktsalg er en del av behandlingen.

Tenk på deg selv som en kunde i en restaurant: foretrekker du en servitør som anbefaler perfekt vin til maten, eller gjør du ikke?

Selv om svaret på vår anbefaling er nei, er alltid kunder som får anbefalinger mer fornøyd enn de som ikke får anbefaling i det hele tatt. Forestill deg at kundene dine snakker med sine venner om hår. Vil du at de sier: "Min frisør fortalte meg det ..." eller "Min frisør har aldri fortalt meg det ..."?

Anbefalinger skjer under hele behandlingen

Begynn å anbefale behandlingsprodukter basert på dine kunders ønsker og behov allerede i begynnelsen av behandlingen! Det er grunnleggende feil å starte anbefaling og salg når behandlingen avsluttes. Kasse er kun for betaling, ikke til salg/anbefaling.

Ved at du bruker din profesjonalitet til anbefalinger til kunden, gjør deg unik og skaper lojalitet for kunden.

Husk hva kunden snakket om under konsultasjon, for eksempel om farge, volum, hodebunnsforhold, ønsker etc. Når du snakker med kunden om kundens hår, fokuser du på hvordan kunden vil bli etter å ha brukt produktene. Ikke snakk om hvor tørt håret er eller hva som er «problemet». Ingen ønsker å høre negativ om seg selv!

Fortell alltid hva du bruker i kundens hår under behandlingen: "Nå bruker jeg vår nyeste shampoo «xxxxx». Den gir så vakker glans og lukter fantastisk". Bruk positive ord. Ikke si: "Nå bruker jeg «xxxx» Shampoo fordi håret ditt er så skadet:"

Når kunden tilbake til stolen, ta frem shampoo og conditioner fra hyllen og sett dem på speilbordet og si: "Det var disse produktene jeg brukte".

Still åpne spørsmål under behandlingen:

- Hvordan vasker du håret ditt hjemme?
- Hvilke hjemmepleieprodukter bruker du akkurat nå?
- Hvilke typer produkter liker du å bruke?
- Når var siste gang du brukte kur?

Når du kommer føning og styling, still åpne spørsmål:

- Hvordan styler du håret ditt hjemme?
- Hvilke verktøy bruker du styling?

Vis stylingproduktene du bruker, demonstrer hvordan du bruker dem og legg dem også til speilbordet. Gi kunden en personlig anbefaling om hvordan fargen/ looken best holdes ved like hjemme. La gjerne kunden prøve dette selv i sitt hår.

Når behandlingen avsluttes

Når du avslutter behandlingen og før dere går til kassen, og de anbefalte produktene står på bordspeilet, spør: «Er det noen av disse produktene du har lyst til å ha med deg hjem?»

Oppsummering

Produktsalg er kundeservice og en viktig del av kundeopplevelsen.

Bruk hele salongbesøket for å finne ut kundens behov og ønsker.

Skap en forventning til neste gang, utfordre kunden på fornyelse gjør notater om dette på vårt datasystem, slik at du husker hva dere ble enige om til neste gang.

Du er profesjonell og din mening og anbefaling er viktig for kunden.

3.10.6 Kunde til kasse

Når konsultasjonen er utført og man har planlagt alle behandlinger som skal utføres, gå til timebok og hent «kunde til kasse». Legg inn alle behandlinger som skal utføres og klikk deretter på «parker ordre». Du får da ut en kvittering med strekkode på.

Når kunden er ferdig behandlet og dere har blitt enig om aktuelle produkter som kunden ønsker å ha med seg hjem, går du til kassen for å ta betaling. Du skanner da inn kvitteringen med «parkert ordre» hvor de aktuelle behandlingene som er lagt inn fremkommer. Gjør eventuelt endringer, scann inn produkter og motta betaling.

På denne måten unngår vi at man bruker mye tid på å finne de behandlingene som er utført, samtidig som det sikrer at du har fått med deg alle behandlingene som er utført (glemme å ta betalt).

- **Husk reebooking.**
Datasytem: Klikk på «vis kunde» og klikk på «gjenta». Man kan da velge tidligere behandlinger, eller dagens. Velg antall uker og time til neste behandling og klikk på «sett inn timeavtale».
- Ikke gå vekk før kunden har forlatt salongen,

Hvis kunde av ulike årsaker ikke får betalt, kan «parker ordre» benyttes hvis kunden betaler senere samme dag. Hvis kunden ikke betaler denne dagen, må «parker ordre» omgjøres til «tilbud» dersom du skal få utført kasseoppgjør.

«Parker ordre» og «tilbud» vil ikke påvirke omsetning, kassebehandling eller provisjon før betaling fra kunde er mottatt.

3.10.7 Rabatter

Det er ikke anledning til å gi rabatt til kunder utover at ansatte og familie har en rabattordning, med mindre det er avtalt med salongens leder/eiere.

Allikevel vil det være noen unntak:

- ✓ Klipp/behandling av lærlinger
- ✓ Feil eller mangler på salgsvaren.
- ✓ Realisering av "hyllevarmere" som er tatt ut av varesortimentet.

3.10.8 Avbestillinger

Avbestillinger av avtalte timeavtaler for kunder skal gjøres senest 24 timer i forveien. Denne regelen fremkommer på Tango sin hjemmeside og på alle kassekvitteringer.

Dersom en kunde avbestiller senere enn dette, faktureres 50% av behandlingen som er bestilt. Dette gjøres med mindre kunden har særskilt god grunn for avbestillingen.

Faktura sendes pr. SMS.

3.10.9 «NO SHOW»

Dersom kunden ikke møter til avtalt timeavtale, faktureres 50% av behandlingen som er bestilt.

Faktura sendes pr. SMS.

3.10.10 Retur/bytting av varer

All retur eller bytting av varer må skje mot gyldig kvittering innen 30 dager. Sjekk at beløp på kasse stemmer med beløp på kvittering. En eventuell differanse i vår favør kunde. Dersom en differanse går kundens favør, gis kunden en «tilgodelapp». Er beløp under kr. 50,- utbetales differansen til kunden.

Ved alle utbetalinger av penger fra kassen skal kundene kvittere for mottak av dette med signatur og telefonnummer. Vi beholder alltid kopi av dette.

Nedsatte varer/kampanjevarer/sesongvarer kan ikke returneres/byttes.

3.11 Leverandører, innkjøp og varehåndtering

3.11.1 Leverandøravtaler

Vox Hair Concept inngår sentrale leverandøravtaler som salongene forholder seg til.

Det er ikke anledning til å kjøpe inn produkter fra leverandører Vox Hair Conept ikke har avtale med.

Oversikt over hvilke leverandører og betingelser tilknyttet dette, finnes i egen perm i salongen.

3.11.2 Varebestilling leverandører

- Varebestilling gjøres hver mandag. Ved å bestille første dagen i uka får man vareforsendelsene normalt onsdag og torsdag, slik at varepåfylling skjer før helgen, hvor man av den grunn slipper å gå tom på gode salgsdager. Skulle man «glemme» å bestille er det bedre å gjøre dette tirsdag, enn og ikke bestille i det hele tatt.
- Kjør bestillingsforslag på datasystem basert på maks og minimumslager pr. varelinje. Vurder om det er behov for justeringer i forhold til kampanjer m.m. før du endelig godkjenner og sender bestilling til leverandørene. Hyllene skal IKKE nødvendigvis fylles opp, man bestiller kun det antall produkter som man estimerer at vi selger kommende uke
- Hovedregelen skal være at alle produkter skal kunne vareplasseres direkte i salongen. Ingen varer på lager/bakrom/spiserom/skuffer/skap eller andre steder.
- For at bestillingsforslag skal fungere må vi være a` jour med varemottak, før forslag til bestilling foretas. Det betyr at alle varemottak i praksis senest må være gjennomført innen fredag/lørdag hver uke. Det samme gjelder registrering av forbruksvarer ut av lager.
- Bestilling av shampoo & conditioner ved vask skal alltid gjøres direkte med selger. Dette fordi det må registreres på annen måte for at vi skal få dette gratis. Bestilles det «over systemet» kommer det ordinære rabatter på dette. Bestill dette jevnlig med mindre ordre av gangen.

Alle «back Wash» produkter er kodet, slik at det ikke lar seg gjøre å bestille elektronisk til leverandør.

3.11.3 Kvittering på fraktbrev

Kvittering av fraktbrev/elektronisk fraktbrev skal skje etter at varene er plassert av sjåfør på anvist plass, og etter du har kontrollert at antall kolli er i henhold til fraktbrev og at det ikke er synlig skade på sendingen.

Det er må ikke kvitteres for mottatte varer uten å kontrollere, selv om sjåfør har dårlig tid.

Dersom det er synlig skade eller manko, anmerkes dette på fraktbrevet før man signerer. Transportør skal også anmerke på den delen vi beholder. Hvis transportør benytter elektroniske fraktbrev skal disse ved manko eller synlig skade, kun signeres dersom man får ut papirkvittering med tekst – ellers kvitteres ikke.

Fraktbrevet bør alltid stiftes til pakkseddel på forsendelsen og lagres i egen ringperm.

3.11. 4 Kontroll av pakkseddel og godkjenning av varemottak.

Kontroll av pakkseddel

Varene må pakkes ut og kontrolleres så snart som mulig og senest innen 2 dager etter ankomst til salongen.

Dersom antallet stemmer, bekreftes dette med å sette en hake ved antallet.

Dersom avvik i antall, settes mottatt antall ved siden av.

Dersom det er varer med skade merkes dette på varelinjen med å skrive: skade: x stk.

Hvis det er manko, for mye eller skade på forsendelsen skal dette registreres på "reklamasjonsskjema" og settes i egen perm, etter leverandøren har blitt varslet.

Signer deretter pakkseddel og anmerk deretter dato og eventuelt anmerk om det har vært skader eller manko.

Ved registrering av varemottak, skal antall som godkjennes være lik det man faktisk har mottatt. Skadede produkter skal ikke registreres.

Godkjennelse av varemottak

Godkjennelse av varemottak gjøres så snart pakkseddel er gjennomgått.

Aktuell bestilling som er gjort hentes opp i datasystemet, hvor hver varelinje godkjennes, eventuelt endres til det antall man faktisk har mottatt.

Hvis pakkseddel viser 0 (null) i levert, registrerer dere 0 (null) i mottatt.

Alle salgsenheter skal registreres i stk, selv om de kjøpes inn i hele pakninger. Dette omfatter også Blomdahl produkter som vi benytter vi innskyting av hull i øre etc. Her bestilles/mottas 10 stk som er 1 pakke. Dere vil også se på innkjøpspris hva som er riktig. Vi presiserer at dette kun gjelder det vi selger i stk.

Når varemottak (Vareflyt) er godkjent oppdateres varelager, samtidig som det printes ut en kvittering på det er mottatt som du setter i egen ringperm.

3.11.5 Fakturakontroll

Alle fakturaer fra leverandørene sendes direkte til HK. De godkjente varemottakene (Vareflyt) kontrolleres opp mot faktura for endelig godkjenning.

Den til enhver tid gjeldende innkjøpspris vil fremkomme på varemottakskvitteringene og dersom det er avvik må dette følges opp mot leverandørene/Vox Hair Concept.

3.11.6 Varelager

Det påhviler alle et ansvar for å følge de rutiner og instruksjoner som er beskrevet for å opprettholde et sunt varelager. I dette ligger det at andelen svinn og ukurans er «normal» og lagerverdi er innenfor de normer som er fastsatt.

Varelager representerer en god del av økonomien for salongen. Derfor behandler vi alle varer vi bestiller, tar imot, selger og forbruker med respekt.

3.11.7 Prisendringer, endring/nye varedata og utskrift av hyllekanter.

Pris og varedataoppdateringer – Utskrift av hyllekanter

Prisendringer, registrering av nye produkter og endring av eksisterende produkter på vårt datasystem, vil løpende blir sendt ut til salongene.

For at endringene skal bli registrert i salongen, går man inn på «artikkeloppdatering» i «konton» og setter i gang denne. Det anbefales at oppdatering skjer daglig.

Når oppdatering er foretatt fremkommer det hvilke produkter dette omfatter. Man går da automatisk kommer rett inn i utskriftssenter for å kjøre ut hyllekant/ny hyllekant.

Man kan når som helst kjøre hyllekanter ved å gå inn i utskriftssenter.

Alle salgsprodukter i salongen skal ha hyllekanter og oppdaterte hyllekanter. Dette gjelder også elektrisk, øredobber, børster etc.

Oppdatering av priser i forbindelse med Vox Hair Concept sine kampanjer, gjøres automatisk.

3.11.8 Registrering av forbruksvarer

Registrering av forbruksvarer «til eget forbruk» som går med til behandling av kunder vil være vanskelig å registrere for hver kundebehandling, så dette gjøres ukentlig, senest innen lørdag, i forkant av varebestilling som skjer hver mandag.

All tom emballasje, strekkoder som har stått på varene du har brukt til forbruk, legges i egen skuff e.l. Først når du har registrert forbruket på datakassen, kan du kaste emballasjen og utføre bestillingsforslag.

Dersom man tar salgsvare som benyttes til «eget forbruk» (på kunder i stolen), må disse registreres fortløpende som «eget forbruk».

3.11.9 Retur av varer

I tilfeller der hvor det foretas varebytter i forbindelse med sortimentsendringer, relanseringer eller nyheter skal alle produkter som returneres eller destrueres av leverandøren registreres.

Bruk «Retur til leverandør» på datasystemet og registrer aktuelle produkter. Kvittering lagres i egen ringperm.

3.11.10 Bestilling av eksponeringsmaterieil fra Vox Hair Concept

Fyll ut eget bestillingsskjema for eksponeringsmaterieil for levering av:

- Hyllekanter (for print)
- Plakatholder A6
- Plakatholder akryl A4
- Plakatholder på fot/metall A4
- Veggramme aluminium
- Dobbeltsidig vindusrammer
- Plakatlister aluminium for bannere
- Strekkfisk
- Gatebukk

Bestilling og levering skjer samtidig med bestilling/levering av kampanjematerieil 6 ganger i året.

3.12 Reklamasjon

3.12.1 Hvordan behandle en reklamasjon?

- ✓ La kunden snakke ferdig, ikke avbryt før kunden har lagt fram hele problemet, lytt med interesse.
- ✓ Unngå å argumentere mot kunden.
- ✓ Still åpne spørsmål som begynner med "HVA/HVORDAN", stiller du spørsmål som med hvorfor, kan det virke angripende.

Som hovedregel avgjør du hvorvidt dette er en reklamasjon eller ikke selv. Dersom det ikke er en reklamasjon, avvises denne.

Reklamasjon behandlinger:

Dersom reklamasjon går på behandlingen, forsøk å bli enig med kunden om hva som skal gjøres. Etter gjeldende lovverk skal frisørsalongen ha en rimelig mulighet for å rette eventuelle feil som er begått. Kunden kan ikke uten videre kreve pengene tilbake.

Ved reklamasjon på behandling gjør du følgende på vårt datasystem:

Velg: kasse-retur-behandling. Så velger du frisør som skal krediteres behandlingen, deretter frisøren som behandler reklamasjonen. På denne måten provisjonsgrunnlaget riktig for begge frisørene,

I helt spesielle tilfeller/omfattende reklamasjoner hvor du er usikker, tar du dette opp med leder.

Reklamasjon produkter:

Sjekk at kunden har gyldig kvittering ved at varen faktisk er kjøpt i salongen.

Dersom dette er en reell reklamasjon, gi kunden et nytt produkt uten diskusjon.

Ved reklamasjon på produkter gjør du følgende på vårt datasystem:

Velg; kasse-retur- og scann inn produktet. Velg frisør som skal ha krediteres salget, deretter scann inn nytt produkt.

Dersom dette er noe som skal erstattes av leverandør, fyll ut "skjema for reklamasjoner" og ta opp saken med leverandøren. Oppbevar produktet og skjema til du har mottatt erstatningsvare/kreditnota.

3.13 Kassarutiner og instruksjoner rundt dette

3.13.1 Kassebeholdning

Aødgjpsajpæegpsjglksnbæo psugdjhjjm

.

3.13.2 Håndtering av kontanter

Aødgjpsajpæqegpsjglksnbæo psugdjhjjm

.

3.13.3 Bankterminal

Aødgjpsajpæqegpsjglksnbæo psugdjhjjm

.

3.13.4 Egne Gavekort

Aødgjpsajpæqegpsjglksnbæo psugdjhjjm

.

3.13.5 Elektroniske gavekort

Aødgjpsajpæqegpsjglksnbæo psugdjhjjm

.

3.13.6 Reserveløsning

Aødgjpsajpæegpsjglksnbæo psugdjhjjm

.

3.13.7 Dersom det kommer "ikke godkjent" på bankterminal

Aødgjpsajpægepsjglksnbæo psugdjhjmm

.

3.13.8 Ved tvil om kunden er belastet på sitt bankkort

Aødgjpsajpæqegpsjglksnbæo psugdjhjjm

.

3.13.9 Kassaoppgjør

Aødgjpsajpæegpsjglksnbæo psugdjhjjm

.

3.14 Vareopptelling

3.14.1 Når foregår en vareopptelling

Hovedtellingene foregår gjerne pr. 31. desember og pr. 31.mai, hvor vareopptelling gjennomføres utenfor salongens åpningstid, ved første anledning etter dette. Det betyr at varetellingen bør foregå uten påvirkning av kundetrafikk. Salongleder bør lede varetellingen og selv velge ut hvilke øvrige ansatte som skal være med på tellingen.

Opprettelse av varetelling gjøres med virkning fra og med første dag i påfølgende måned.

3.14.2. Forberedelse til vareopptelling

En varetelling bør gjennomføres på 3-5 timer, forutsatt at de instruksjer under her under punkt 3.14 blir etterfulgt både i forkant og under selve tellingen.

Ta deg derfor tid til en kopp kaffe og les nøye gjennom instruksene først, for best mulig forberedelse og gjennomføring.

En vareopptelling er svært viktig å utføre med presisjon og nøyaktighet, da dette har direkte med salongens økonomi å gjøre, samtidig som det avdekker om rutiner blir fulgt, eventuelt svinn og andre avvik.

Sørg for at alle produkter er merket med hyllekant, slik at de er lett å identifisere. Dette omfatter også elektriske produkter, børster, kammer, smykker & tilbehør etc, gjerne også forbruksvarer som farger, kjemi, rekvisita etc.

Sørg for at salongen og lageret er ryddet, og sørg for å påse at det er full oversikt over hva som er åpnet av farger og behandlingsprodukter generelt.

Gennomgå alle åpnede forpakninger av farger og øvrig behandlingsprodukter for å sjekke om det er flere åpnede forpakninger av samme farge eller behandlingsprodukt. (Skal prinsipielt ikke være mer enn 1 åpnet av hver).

Sørg for at salongen er bemannet slik at varetellingen ideelt sett blir 100 % ferdig den dagen du begynner tellingen.

3.14.3 Fremgangsmåte

Sørg for at siste prisoppdatering på datasytemet er foretatt.

Det opprettes en varetelling på datasytemet hvor alle produkter telles opp med håndterminal med skanner.

Fremgangsmåte:

- Oppdater håndscanner i vareflyt
 - Vareflyt – oppdatere håndscanner
- Opprett varetelling i vareflyt
 - Ny- skriv inn dato og ansvarlig for tellingen på beskrivelse- velg varetelling under type – ikke velg leverandør – klikk på lagre
- Slå på scanner og bruk nr. 1
- Scann strekkode på hyllemarkør, legg inn antall og klikk på enter 2 ganger
- Scann deretter neste produkt.
- Underveis kobles håndscanneren til kasse og marker varetellingen og klikk deretter på "les fra håndterminal"
 - Terminalen er da tom og klar til videre bruk

Ferdigstillelse

- Klikk på "vis duplikater" for å sjekke om det er varer som er telt flere ganger.
- Klikk på "nullstill utelte artikler"
- Klikk på "kjør vareflyt"
- Svar ja på å ta hensyn til vareflyt

Utskrift av varetelling:

- Velg rapporter i Retailink
- Velg lager og vareflyt special
- Velg varetellingen under vareflyt og skriv ut

Egen vareflytliste åpnede fargeprodukter:

Følg samme instruks som over for opprettelse. Skriv i feltbeskrivelse at dette gjelder åpnede fargeprodukter.

- Scann strekkode på f. eks Koleston, tell hvor mange åpnet tuber man har, deretter deles antallet på 2. Legg inn antallet som en varelinje. Ikke ta hensyn til fargenummer
- Det samme kan gjøres på varer som har samme innkjøps pris, f.eks color fresh, illumina osv.
- Andre varer scannes på måte beskrevet over
- Når alle varer er telt, skrives listen ut og legges ved hovedtellingen. Det kjøres ikke vareflyt på denne tellingen

3.14.4 Varetellingsinstruks

I den grad det er praktisk mulig, unngå å bestille varer som leveres rundt varetellingstidspunktet.

- Alle uåpnede/hele produkter i salongen telles først i antall stk. Antall stk gjelder også for salgspakninger med flere produkter samlet i gaveeske e.l. med eget varenummer.
- Produkter som må kjøpes inn i større forpakninger enn 1 stk, hvor vi selger i stk, eller hvor det er naturlig at vi teller gjenværende antall stk av åpnede esker/kartonger. Følg med på om pris som fremkommer ved innsanningen ser logisk og riktig ut.
- Behandlingsprodukter som ikke er åpnet eller er tatt i bruk, skal telles med. Dette omfatter fargetuber, vannstoff, backbarprodukter, bomull, hansker, halcra, kvivblader o.l. Produktene skal telles i antalle stk.
- Alle åpnede fargeprodukter telles som på egen liste. Se over pkt 3.14.3 hvor dette ikke oppdateres i forhold til lagerstatus, men kun tas med i tellinger fordi representerer en reell lagerverdi.
- Åpnede backbar produkter, vannstoff og forpakninger av øvrige behandlingsprodukter, skal ikke telles med. Backwash (Shampoo & Conditioner) ved vask skal ikke telles med.
- Salgsvarer som er tatt ut av hyllene og testere man har fått gratis av leverandørene som benyttes til styling/finish av kunder, skal ikke telles med.
- Reklamasjonsvarer i salongen som ikke er kreditert av leverandør, tas med i tellingen.
- Dersom det er levert produkter I retur til leverandører, hvor man ikke har mottatt erstatning for dette på telletidspunktet, skal de varene som returnert inngå I varetellingen.
- Elektrisk utstyr som vi bruker selv i salongen eller andre forbruksvarer som er i bruk i salongen skal ikke telles.
- Produkter som har utgått av sortimentet til leverandørene, eller som åpenbart er å betrakte som ukurante, skal ikke telles med. Her bør lagerstatus settes til null og realiseres til det man kan få betalt for produktet.
- Varer som er bestilt i forutgående år/måned som ikke er mottatt på varetellingstidspunktet, men som leverandøren fakturerer på forutgående år/måned, skal være med I varetellingen.

Dette gjøres ved at fakturaer på dette vedlegges varetellingsliste og vareflyliste på åpnede type farger og kjemiprodukter. Etter ferdigstilling av varetellingen skal det gjøres ordinært varemottak/vareflyt på disse produktene.

Dersom fakturering skjer etter påfølgende år/måned, skal produktene ikke være med I varetellingen. Etter ferdigstilling av varetellingen skal det gjøres ordinært varemottak/vareflyt på disse produktene.

3.14.5 Sjekkliste

Salongleder lager egen sjekkliste basert på logisk rekkefølge i fremgangsmåte for å kvalitetssikre at alle varer blir telt. I dette at alle hyller, skuffer, skap og eventuelt lager systematisk blir telt.

Benytt gjerne Post It lapper som du klistrer på de hyller/områder du har telt ferdig.

3.15 Kontroller

3.15.1 Salongsjekker

Salongen bør gjennom året foreta salongsjekker for å sikre best mulig kvalitetskontroll. Salongsjekk bør ideelt sett foretas av andre kvalifiserte utenforstående, men det skader ikke å teste seg selv heller.

Bruk skjema salongsjekk for utfylling.

3.15.2 Vekterkontroll

Det kan bli benyttet uhildede kontrollører til kontroll av personalet på stikkprøve basis. Det vil bli tatt kontroller i salongen, under salg, og når den ansatte forlater arbeidsplassen.

Alt varekjøp som er foretatt må dokumenteres i form av kvitteringer som må stemme 100 % med vareuttaket. Jobber du i et kjøpesenter gjelder dette også for varer du måtte ha kjøpt av andre butikker her.

Når du forlater salongen etter arbeidsdag, benytter du alltid personalinngang/ utgang.

3.16 Butikktyveri

3.16.1 Rutiner for behandling av butikktyveri

Butikktyveri skal alltid anmeldes til Politiet.

Det må være visshet om at det virkelig er begått en straffbar handling. Det er ikke nok at man har mistanke. En kan bare anholde personer for butikktyveri dersom han/hun er tatt på fersk gjerning.

Skriv ned de nødvendige opplysninger i "Skjema for tyverianmeldelse". Spør etter legitimasjon. Hvis personen tilstår og foreviser det som er stjålet, fortsetter utfyllingen av skjemaet med fortegnelse over varene og varenes verdi. Skriv også ned eventuelle vitneforklaringer og få vitnenes signatur. Spør om personen vil erkjenne tyveriet ved å signere rapporten.

Hvis personen signerer kan han/ hun forlate salongen. Hvis personen nekter å signere, og man ikke er i tvil om at det er begått ulovlige handlinger, skal politiet kontaktes.

Det er ikke lovlig å ransake en person sin bagasje. Personen kan holdes tilbake til politiet/sentervakt ankommer når en er tatt på fersk gjerning. En slik avgjørelse bør fattes på de foreliggende omstendigheter; i forhold til personens fremgangsmåte, verdien av det som er stjålet, fare for gjentakelse osv, og om politiet/sentervakt skal tilkalles og tyveriet anmeldes på stedet.

Hvis kunden har signert SKJEMA FOR TYVERIANMELDELSE, kan dette benyttes som anmeldelse ved at salongens leder signerer dette. Skjemaet oversendes deretter til Politiet.

Salongens leder sørger for at han/ hun på forhånd har innhentet fullmakt fra salongens eiere til å anmelde butikktyveri. En slik fullmakt må følge med politianmeldelsen.

I kjøpesenter

Hvis du jobber i et kjøpesenter som har vektore og systemer for dette, skal alltid vaktelskap kontaktes og vaktelskap står for den videre oppfølging.

Ta kontakt med vaktelskap ved å trykke på alarm ved kassapunkt. Eventuelt ring vaktelskap på vakttelefon – telefonnummer skal stå oppslått ved telefon.

Prøv, viss mulig, på en forsiktig måte å oppholde vedkommende til vakt kommer.

Dersom vedkommende forlater butikken, vær observant og noter signalement. Høyde, hårfarge, hva vedkommende hadde på seg, veske, bæreposer etc.

[Tilbake til innholdsfortegnelse](#)

Informert vakt om hva som eventuelt er tatt, og hvordan vedkommende oppførte seg.

3.16.2 Hvordan forebygge butikktyveri

- ✓ Vi interesse og oppmerksomhet for kundene, hils og ha øyekontakt.
- ✓ Sørg for at det er orden og ryddighet i lokalene og i hyllene.
- ✓ La ikke dyre småvarer få en altfor fristende plassering
- ✓ Hold spesielt øye med "døde punkter" i salongen.