

Basisfærdigheder i butiksmedarbejders arbejde



Arbejdet som butiksmedarbejder i detailhandlen forudsætter en række basisfærdigheder - læse, skrive, regne, bruge it, dialog med kunder, kolleger og leverandører.

I denne folder har vi samlet eksempler på opgaver, der kræver basisfærdigheder.

Oversigten kan være udgangspunktet for dialog om behov og ønske om at styrke medarbejderes basisfærdigheder.

Eksempler på butiksmedarbejderens arbejdsopgaver:

- betjener og vejleder kunder
- behandler reklamationer
- trimmer, rydder op og gør rent i butikken
- kontrollerer varer ved modtagelse
- fylder varer op og sørger for prisskiltning/mærkning
- kontrollerer varebeholdning og bestiller varer
- registrerer salg på kasseapparat

Læseopgaver

Dagligt læser medarbejderen

- følgesedler
- varebeskrivelser
- beskeder fra nærmeste leder
- medarbejder- og vagtplaner
- skilte og opslag om sikkerhed
- lister med arbejdsopgaver
- mærkninger på hylde og varepladser
- symboler på maskiner og varer
- brugsanvisninger og varedeklarerationer
- vare-, pris- og tilbudslister.

Af og til læser medarbejderen

- varebestillinger fra kunder
- kampagneaviser
- vagtplaner og ferielister
- informationer fra butiksejer og/eller butiksbestyrelse
- instruktioner om førstehjælp, brandværn, arbejdsmiljø mv.
- vare- og forsendelsesinformationer
- garantibeviser
- retningslinjer for medarbejdere
- forholdsregler vedr. butikstyveri og røveri
- undervisningsmaterialer på kurser
- fag- og personaleblade.

Skriveopgaver

Dagligt skriver medarbejderen

- informationer ved kasseopgørelse
- beskeder til nærmeste leder
- beskeder til kolleger
- noter om manglende varer
- prisskilte
- oplysninger om udført arbejde
- beskeder til afløser
- registreringer af egenkontrol.

Af og til skriver medarbejderen

- indberetninger af fejl og mangler
- varebestillinger
- kvitteringer for køb
- kvitteringer for modtagne varer
- reklamationer og rekvisitioner i skemaer
- noter om henvendelser fra kunder
- forslag til forbedring af arbejdsgange og -miljø
- noter på møder
- noter fra undervisning
- opslag på sociale medier.

- holder sin viden ajour om varesortimentet
- registrerer kunders ønsker og behov
- pakker varer ind for kunder
- følger op på kampagner og indretter butikken
- modtager og ekspederer netkøb
- behandler ned- og afskrivninger.

Regneopgaver

Dagligt skal medarbejderen

- tjekke at antal varer stemmer med følgeseddel
- modtage korrekt betaling og udbetale byttepenge
- opgøre kassebeholdning
- tælle og afveje varer
- kontrollere salgsdatoer på varer
- tjekke kunders kvitteringer.

Af og til bruger medarbejderen tal ved

- kontrol af regninger og fakturaer
- optælling af varelager
- udfyldning af timesedler
- optælling af ned- og afskrivninger på varer
- kontrol af lønseddel
- beregning af priser med rabat
- kontrol af og vurdering af pris på varer.

Brug af it

Dagligt anvender medarbejderen it til at

- betjene kasseapparat og kortterminal
- registrere og kontrollere varer med varescanner
- bruge elektronisk timeregistrering
- skrive og printe prisskilte
- bestille varer
- registrere ned- og afskrivninger i lagersystemet
- kommunikere med nærmeste leder
- modtage bestillinger og ekspedere varer via nethandel.

Af og til anvender medarbejderen it til at

- tjekke og søge vareinformationer på nettet
- tage billeder til dokumentation af fejl og skader
- søge og bestille varer på nettet
- registrere reklamationer
- tjekke lønseddel
- oprette, beskrive og registrere varer ved nethandel
- hjælpe kunder med elektroniske betalingsmuligheder
- markedsføre butikken på de sociale medier.

Dialog med andre

Dagligt taler medarbejderen med

- kunder
- kolleger
- nærmeste leder
- leverandører.

Af og til vil medarbejderen mundtligt

- koordinere arbejdsopgaver med kolleger
- foreslå ændringer i opgaveløsning og -metoder
- instruere nyansatte og vikarer
- bidrage ved møder med kolleger
- modtage og behandle reklamationer fra kunder
- få informationer om rutiner og varer
- deltage i drøftelser om uddannelsestiltag og arbejdsplaner
- få vejledning i arbejdsstillinger og arbejdsteknikker
- diskutere arbejdsforhold, sikkerhed og uddannelsesbehov
- foreslå forbedringer af arbejdsmiljø
- deltage i MUS-samtaler
- bidrage til konfliktløsning.



FAKTA

En stor undersøgelse fra 2013 viste, at mange danskere mellem 16 og 65 år har svært ved at læse simple tekster og gennemføre almindelig hverdagsregning. Endnu flere har udfordringer, når de skal anvende it.

Netværkslokomotivet har fokus på at styrke medarbejderes læse-, skrive- og regnefærdigheder – med det mål at gøre den skriftlige kommunikation i virksomheden mere sikker og effektiv i hverdagen.

Februar 2018