



GODE RÅD

NÅR DU SIDDER I KASSEN

BFA HANDEL

NÅR DU SIDDER I KASSEN

- Indstil din stol.
- Indstil fodstøtten.
- Indstil tastatur og bonudkast.
- Lad varerne komme til dig.
- Undgå at løfte varerne.
- Varier dine arbejdsstillinger.
- Arbejd i gode arbejdsstillinger.
- Kødannelse kan ikke altid undgås.
- Forebyg og lær at tackle kassedyk og røveri.



NÅR DU
SIDDER I
KASSEN

At arbejde i kassen handler både om at give kunden en god oplevelse og om at arbejde på den rigtige måde.

Din arbejdsgiver har ansvaret for, at arbejdsmiljølovens regler bliver overholdt, herunder at du bliver instrueret i, hvordan du sikkert og forsvarligt kan udføre dit arbejde i kassen

Udgangskassen er konstrueret, så den lever op til en række krav om indretning af arbejdspladser, men du skal tilpasse stolen, fodstøtten, tastaturet og bonudkastet, så du kan arbejde i gode arbejdsstillinger. Derudover skal du vide, hvordan du scanner varerne, så du ikke overbelaster dine muskler og led i arme og ryg.

Uanset om du er ny eller ej, så er det altid godt at være bevidst om, hvordan du selv kan være med til at tage vare på dig selv på arbejdet. Når du skal lære at arbejde på en ny måde, kan du opleve ømhed i muskler og led. Derfor kan det være en ide at starte med at bruge de nye arbejdsmetoder i kortere perioder i løbet af dagen og langsomt udvide det til hele arbejdsdagen.

BFA Handel, Finans og Kontor har også udarbejdet en instruktionsfilm.

Se instruktionsfilm på www.bfahandel.dk/filmudgangskasse



FØR DU ÅBNER KASSEN

FØR DU ÅBNER KASSEN

Gør det til en fast rutine, at du indstiller stol, fodstøtte og kassens øvrige udstyr, inden du åbner kassen. Brug den tid der skal til – det tager ikke mange minutter, før du er klar til at servicere kunderne.

INDSTIL DIN STOL

Indstil altid stolen som det første

- Sæt dig på stolen, så 2/3 af dine lår understøttes af sædet. Det svarer til, at din knytneve/hånd lige kan være mellem knæhase og sædets forkant.
- Indstil ryglænet, så det giver støtte i lænden – det sted, hvor ryggen svajer.
- Indstil stolens højde, så diskens overflade er cirka i samme højde som dine albuer, når du sidder med afslappede skuldre og overarme.

Indstil stolen,
så du
sidder godt



INDSTIL FODSTØTTEN

Når du har indstillet din stol, tilpasser du fodstøtten

- Placér fodstøtten, så dine underben er i lodret stilling.
- Placér og indstil fodstøtten, så dine lår skråner let nedad mod gulvet.
- Indstil fodstøtten i en højde og vinkel, så du føler, at dine fødder og ben er i en naturlig og afslappet stilling. Du skal kunne sidde med afstand mellem fødderne og hvile hele foden på fodstøtten.

Hvis du har indstillet stol og fodstøtte korrekt, vil du føle, at dine fødder støtter godt på fodstøtten, og at din kropsvægt er fordelt på stol og fodstøtte.

Indstil fodstøtten, så dine fødder støtter og hviler godt



INDSTIL TASTATUR OG BONUDKAST

Brug de indstillingsmuligheder, der er ved tastatur og bonudkast. Er udgangskassen konstrueret, så du har mulighed for at indstille tastatur og bonudkast, så:

Gør brug af indstillingsmulighederne

- Indstil vinklen på tastaturet, så du ikke skal bøje kraftigt i håndleddet.
- Drej tastaturet, så du ikke skal vride i håndleddet.
- Placér bonudkast, så det er tæt på dig, hvis det er dig og ikke kunden, der tager bonen.



NÅR DU REGISTRERER VARER

LAD VARERNE KOMME TIL DIG

Når varerne kommer på forbåndet, så:

- Lad varen komme så tæt på dig som muligt, før du tager fat i den.
- Ved at dreje let på stolen hen mod forbåndet kan du få fat på varen, uden at du skal række ud efter den eller vride ryggen. Når du drejer på stolen så sørg for også at flytte fødderne med, så du ikke vrider i hofte og ryg.

Lad være med
at række ud
efter varerne



UNDGÅ AT LØFTE VARERNE

Undgå så vidt muligt at løfte varerne, når du scanner og fører dem videre til bagbåndet eller fralægningspladsen:

Lad varerne
blive på båndet

- Grib fat om varen og før den hen til scannerområdet uden at løfte den.
- Hvis du skal finde stregkoden, så vend og drej varen uden at løfte den.
- Når du skal scanne varen, så tip varen i stedet for at løfte den op mod scannerruden. Har I dobbeltscanner, dvs. både en lodret og en vandret i disken, så før varen henover scanneren i disken – vend eventuelt varen en enkelt gang til stregkoden fanges af én af scannerne.
- Brug begge hænder, når du håndterer varerne, så du fordeler belastningen på kroppen.

Arbejder du i en udgangskasse, hvor du bruger en håndscanner, bør du også undgå at løfte varerne – vend dem i stedet på båndet, hvis du ikke kan komme til stregkoden.

I udgangskasser, hvor kunderne har mulighed for at lade større varer blive på kundevognen, kom så tæt på varen som mulig og placér dig med front mod varen og der, hvor stregkoden sidder, så du ikke vrider i ryggen. Undgå så vidt muligt at løfte varen, men vend og drej den, så du kan komme til stregkoden. I nogle butikker kan der også være en mulighed for, at du kan give scanneren til kunden, så denne selv kan indlæse stregkoden på varen.



VARIER DINE ARBEJDSSTILLINGER

- Det er en god ide at lytte til din krop, så du også i løbet af dagen ændrer måden, du sidder på. Du kan variere din siddestilling ved f.eks. at ændre på ryglænets eller sædets hældning.
- Du kan også vælge at stå op ind imellem, men vær opmærksom på at du i det tilfælde ikke kommer til at stå og bøje ryggen, når du f.eks. scanner varer og bruger skærmen/tastaturet. Tænk også over dit fodtøj. Brug fodtøj med lave hæle og blød sål.

- Hvil dine hænder og arme på kassedisken, lav strækøvelser eller skift siddestilling, når der er små naturlige ophold i arbejdet, f.eks. når kunden finder penge frem.
- Bevæg dine fødder og variér din benstilling ind imellem - det holder blodløbet i gang.
- Hvis dit arbejde i kassen indeholder mulighed for at variere med andre opgaver f.eks. rette vare til, køre kurve, fylde op, så brug denne mulighed.

Der er ikke kun én rigtig arbejdsstilling, men flere



ARBEJD I GODE ARBEJDSSTILLINGER

- Drej let på stolen, så du ikke vrider og drejer ryggen eller rækker langt ud med armen, når du skal betjene skærm, tastatur, bonudkast eller f.eks. giver kunden byttepenge.
- Står du op, så stå med afstand mellem fødderne, undgå at overstrække knæene og fordel vægten ligeligt på begge ben, så du ikke hænger ude på den ene hofte. Husk også at næse og fødder skal være i samme retning, så du ikke vrider og drejer i ryggen.
- Hvis du skal betjene en touchskærm, så husk at ha' front mod skærmen. På den måde undgår du at vride og dreje i ryggen, når du rækker ud efter skærmen.
- Ryd op og hold orden omkring dig, så du har plads til at arbejde i gode arbejdsstillinger.

Brug din krop rigtigt





RØVERI OG KASSEDYK

FOREBYG OG LÆR AT TACKLE RØVERI OG KASSEDYK

Kend butikkens retningslinier for hvordan I forebygger røveri. Husk:

- Luk altid pengeskuffen, når der ikke er ind- eller udbetalinger.
- Hold kassebeholdningen så lav som muligt, jvf. de aftaler I har for dette.
- Aflås kassen og tag nøglerne med, når du forlader kassen.
- Tæl ikke pengene ved kassen.
- Bring pengene diskret fra kassen til optællingsstedet.

Hvis der alligevel sker et røveri eller kassedyk, er det vigtigt, at du ved, hvordan du skal tackle det. Kend derfor butikkens retningslinier for, hvad du skal gøre under og efter et røveri/kassedyk. Som hovedregel gælder det om at:

- Bevare roen.
- Gøre som røveren/gerningsmanden siger.
- Iagttage røveren/gerningsmanden og dennes flugt.
- Følge butikkens instrukser for tilkald af hjælp og alarmering samt øvrige beredskab.



KØDANNELSE KAN IKKE ALTID UNDGÅS

I visse tidsrum på dagen vil der være travlt og mange kunder i butikken. Føler du dig presset af den lange kø så tænk på:

- At kødannelse ikke altid kan undgås – følg de regler I har i butikken for åbning af flere kasser og yd en god service.
- At det er vigtigt, at kunderne føler sig set og evt. hørt. Er der lang kø så se op og smil, nik eller tilkendegiv på anden måde, at du har set den lange kø.
- At du som nyansat ofte vil bruge længere tid til registrering af varerne – bebrejd ikke dig selv, så længe du yder en god service.

- At fejl i stregkoderne eller andre problemer med scanningen kan medføre, at du er længere tid om at betjene kunderne. Men tag den tid det tager og tag efterfølgende kontakt til dem, der har ansvar for området.
- Husk på, at det ikke er noget personligt, når kunderne lader deres vrede gå ud over dig, selvom de siger, at du er langsom, eller at her i butikken er der dårlig service eller lign. Det kan være godt at vide, hvordan du håndterer konfliktfyldte situationer med kunder.



SE OGSÅ INSTRUKTIONSFILMEN



BFA Handel har også udarbejdet en instruktionsfilm, som du kan se på

www.bfahandel.dk/filmudgangskasse

Filmen viser i detaljer og rent praktisk, hvordan du tilpasser kassens inventar og håndterer varerne, så du bedst muligt kan tage vare på dig selv og undgå skader.

Det hjælper dig til at få indarbejdet de rigtige arbejdsstillinger og fremmer gode rutiner.

Dette materiale er udgivet af:
Branchefællesskabet for Arbejds miljø (BFA) Handel,
Finans og Kontor

info@bfahandelfinanskantor.dk

www.bfahandelfinanskantor.dk

I Branchefællesskabet for Arbejds miljø inden for Handel, Finans og Kontor samarbejder arbejdsmarkedets parter for at sikre et godt arbejdsmiljø inden for brancherne ved at udgive branchevejledninger, pjecer, instruktionsværktøjer og andre aktiviteter, der understøtter arbejdsmiljøarbejdet på arbejdspladserne.

Denne pjece er udarbejdet i udvalget for handel under BFA Handel, Finans og Kontor.

Udvalget består af: Dansk Erhverv, HK Handel, Fællesforeningen for Danmarks Brugsforeninger, Brugsforeningernes Arbejdsgiverforening, De Danske Slagtermestre, Bager- og Konditormestre i Danmark, Drivkraft Danmark, Fødevareforbundet NNF, og Serviceforbundet.

Pjecen findes på udvalgets side

www.bfahandel.dk

BFA Branchefællesskab for arbejdsmiljø
for Handel, Finans og Kontor