

# HOW DO YOU DO

## KA' DU FLYT' EN FLUE?



Vælg mellem 22 korte film og se hvordan I nemt og sikkert kan arbejde ude i jeres butik – klik ind på [www.hvordandubedst.dk](http://www.hvordandubedst.dk)



**BFA**  
HANDEL



## VELKOMMEN TIL 'HVORDAN DU BEDST ...'

Varer skal transporteres og flyttes, hylder fyldes op og trimmes og udstillinger omarrangeres. I detailhandelen er det en del af dagligdagen at håndtere store som små, lette som tunge varer. Men hvordan gøre det, så man både er effektiv og samtidig passer bedst på sig selv og sine kollegaer? Det er 'Hvordan du bedst ...' en guide til.

'Hvordan du bedst ...' er titlen på en samling materialer, der tager udgangspunkt i velkendte arbejdssituationer, som alle kan gøres mere effektive og sikre ved få og lette tommelfingerregler. Situationerne vises både på film, på instruktionsark og på power point. Materialerne kan bruges af arbejdsgivere, ledere eller andre, som har ansvaret for at instruere medarbejdere i den rigtige arbejdsteknik.

Med 'Hvordan du bedst ...' får medarbejderne en række praktiske råd til at kunne håndtere vareflowet på den rigtige måde i en travl hverdag. Noget er kendt viden, mens andet måske er nyt, men aldrig mere besværligt.

I dette hæfte kan du læse om de enkelte dele af 'Hvordan du bedst ...' og finde inspiration til, hvordan det kan bruges i den daglige instruktion af medarbejdere, til undervisning på personalemøder og til oplæring af nye medarbejdere.

Alt materialet finder du på [www.hvordandubedst.dk](http://www.hvordandubedst.dk)

## WWW.HVORDANDUBEDST.DK

På [www.hvordandubedst.dk](http://www.hvordandubedst.dk) er alle materialer samlet. Der er tre typer af instruktionsmaterialer – instruktionsfilm, power point præsentationer og instruktionsark, som du kan benytte alt efter situation, og hvilket teknisk udstyr du har til rådighed. Desuden kan du finde beskrivelser af tekniske hjælpemidler og supplerende viden. Alt materialet kan downloades.

Når du skal instruere andre, kan du vælge at bruge et enkelt af materialerne eller at kombinere dem, som det passer bedst til situationen. I det følgende kan du læse mere om de enkelte materialer, og hvordan de bedst bruges i instruktionen.

## INSTRUKTIONSFILM

Grundstammen i 'Hvordan du bedst ...' er en introfilm og 22 instruktionsfilm, der alle tager udgangspunkt i velkendte arbejdsituationer i detailhandelen. Filmene guider igennem typiske arbejdsituationer, der viser, hvordan man håndterer forskellige typer varer, fra de ankommer, til de skal på plads i butikken. Ved at se filmene kan ledere lære, hvordan de skal instruere deres medarbejdere, mens medarbejderne kan lære, hvordan de udfører arbejdet korrekt.

Filmene kan ses online på [www.hvordandubedst.dk](http://www.hvordandubedst.dk), eller du kan downloade dem og se dem offline, hvis du ikke har internetadgang – det tager ca. 10 minutter at downloade en enkelt film. Endelig kan du rekvirere filmene på en dvd hos BAR Handel. Hver film varer 2-4 minutter.

## INSTRUKTIONSAK

Til hver film hører et instruktionsark, der med billeder, grafik og kortfattede tekster fremhæver de vigtigste budskaber fra arbejdsituationerne. Du kan bruge arkene til at instruere medarbejderne efter, udlevere dem som huskeark eller hænge dem op i frokoststuen og på lageret. Du kan også samle dem i en mappe og have den liggende fremme i frokoststuen eller personalerummet.

## POWER POINT PRÆSENTATION

Power point præsentationen viser det vigtigste fra de 22 situationer i billeder, grafik og tekst. Du kan bruge power point præsentationen hvis I ikke har netadgang, er for mange til at sidde om computeren, eller hvis I ikke har mulighed for at bruge tv og dvd afspiller.

Det er også muligt at udarbejde jeres egen power point præsentation med en blank skabelon på [www.hvordandubedst.dk](http://www.hvordandubedst.dk). Her kan du tilføje baggrundsviden fra hjemmesiden eller egne budskaber, som er relevante for netop jeres butik.

## TEKNISK HJÆLPEMIDDELARK

I filmene bruges tekniske hjælpemidler, som gør det lettere at håndtere varerne korrekt. De viste tekniske hjælpemidler er beskrevet på teknisk hjælpemiddelark - ligesom fordele ved det enkelte tekniske hjælpemiddel, forudsætninger for at bruge det og overvejelser før og efter anskaffelse. De tekniske hjælpemiddelark kan også printes og udleveres til medarbejderne eller sættes i en mappe.

## SUPPLERENDE VIDEN

På [www.hvordandubedst.dk](http://www.hvordandubedst.dk) kan du også finde supplerende faglig viden om, hvor meget du må løfte, skubbe og trække, om arbejdsteknik og om arbejdspladsens indretning, om inventar og arbejdets tilrettelæggelse. Alt klar til print.



## LÆR 'HVORDAN DU BEDST ...' AT KENDE

*'Hvordan du bedst ...' kan bruges i forskellige situationer – både de uformelle dagligdags og de mere formaliserede, fx i den daglige instruktion af medarbejdere, til oplæring af nye medarbejdere, ved gruppeintroduktion på personalemøder og i kursusammenhænge. Her kan du læse om, hvad du selv skal være opmærksom på, når du bruger materialet.*

### Sæt dig ind i materialet

Begynd med at sætte dig ind i materialet, så du ved, hvilke arbejdsituationer der er relevante for jeres butik. Du kan bruge hjemmesiden, se introfilmen og de enkelte film igennem og læse instruktionsark, så du kender materialet godt og ved, hvordan det kan bruges sammen og til hvad. På filmene kan du desuden finde inspiration til, hvordan du selv kan instruere andre i de rigtige arbejdsteknikker.

### Situation, antallet af medarbejdere og udstyr

Instruktionen afhænger af situationen, antallet af medarbejdere og det tekniske udstyr, I har til rådighed. Er det bare en enkelt eller to medarbejdere, du skal give en instruktion i en enkelt arbejdsituation, kan du sætte dem foran computeren og vise dem den relevante film eller give dem instruktionsarket i hånden og gennemgå det sammen med dem. Vil du lave en mere organiseret gennemgang for hele personalet, skal du selvfølgelig overveje, hvilket teknisk udstyr I har til rådighed, og hvordan du bedst kan bruge det.

Hvis du slet ikke har noget teknisk udstyr til rådighed, kan du alligevel bruge materialet, da arbejdsituationerne kan gennemgås ved brug af instruktionsarkene. Uden film mister I dog den fordel, der er ved at se arbejdsituationerne i et helt og levende arbejdsflow.

### TJEKLISTE: Udstyr

#### Pc uden projektor

Max 3 deltagere for at alle kan se skærmen. Du kan enten afspille filmene online eller downloade dem til din egen maskine i forvejen og vise dem offline.

#### Pc med projektor

Ingen begrænsninger i forhold til antallet af deltagere. Du skal bruge en hvid væg eller et lærred og højttalere til pc'en, så alle kan høre instruktionerne. Du kan også vise power point præsentationen på dette udstyr.

#### Tv og dvd afspiller

Antallet af deltagere afhænger af tv'ets størrelse, da alle skal kunne se og høre.

#### Overhead med projektor

Ingen begrænsninger i forhold til antallet af deltagere. Du skal bruge en hvid væg eller et lærred. Du kan gennemgå instruktionerne ud fra grafik og billeder via instruktionsarkene eller power point præsentationen, som du kan printe ud på overhead-folie fra [www.hvordandubedst.dk](http://www.hvordandubedst.dk)

#### Intet udstyr

Ingen begrænsninger i forhold til antallet af deltagere. Du kan bruge instruktionsarkene eller power point præsentationen til at gennemgå arbejdsituationerne.

### TJEKLISTE: INSTRUKTION I DAGLIGDAGEN

1. Brug 'Hvordan du bedst ...' til at instruere medarbejderne i dagligdagen.
2. Hent selv inspiration i materialet, når du har brug for at få afklaret, hvordan en opgave bedst kan udføres.
3. Vis den relevante film på enten pc eller dvd. Du kan også bruge power point eller instruktionsark. Tal eventuelt om tekniske hjælpemidler, og guide medarbejderne igennem øvelsen.
4. Gør budskaberne synlige i dagligdagen.
5. Hæng 'Hvordan du bedst ...' plakaten op på lageret, i baglokalet eller i frokoststuen.
6. Print instruktionsarkene, og hæng dem op i baglokalet eller frokoststuen.
7. Lad materialerne være tilgængelige for medarbejderne, fx ved at samle dem i en mappe, som kan ligge i frokoststuen eller baglokalet.
8. Fortæl medarbejderne om [www.hvordandubedst.dk](http://www.hvordandubedst.dk)
9. En enkelt instruktion er ikke nok – følg op!

## INSTRUKTION I DAGLIGDAGEN

*I det daglige kan du bruge 'Hvordan du bedst ...' til at instruere medarbejdere i de rigtige arbejdsteknikker. Fordelene ved at bruge 'Hvordan du bedst ...' i dagligdagen er flere: Instruktionen tager udgangspunkt i den konkrete situation og bliver dermed vedkommende og virkelighedsnær. Instruktion i dagligdagen sikrer desuden, at der bliver ved med at være fokus på at huske de rigtige arbejdsteknikker.*

Du kan løbende hente information i materialet, fx. når en medarbejder eller kollega spørger dig til råds, når du vil give en medarbejder et godt råd om, hvordan en opgave løses bedst mulig, eller hvis I drøfter hvilke tekniske hjælpemidler, I kan bruge. Du kan enten vise medarbejderen den relevante film eller gennemgå instruktionsarket sammen med vedkommende.

### Gør budskabet synligt i hverdagen

Hæng 'Hvordan du bedst ...' plakaten op i baglokalet, i frokoststuen eller på lageret. Print instruktionsark og hæng dem op relevante steder, så medarbejderne bliver mindet om at udføre arbejdsopgaverne på den rigtige måde, bruge de rigtige tekniske hjælpemidler og have fokus på at tage vare på sig selv og sine kollegaer.

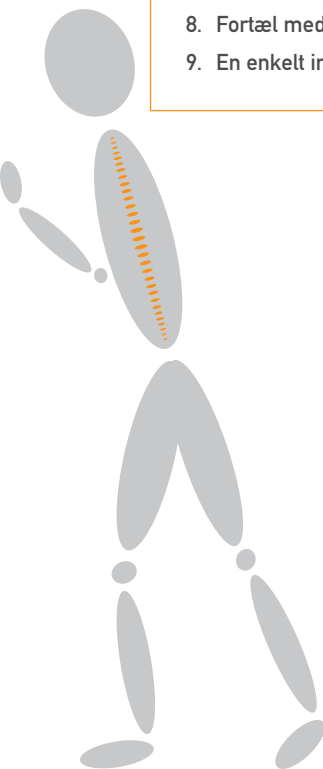
Du kan også printe alle relevante instruktionsark, teknisk hjælpemiddelark og andet materiale fra [www.hvordandubedst.dk](http://www.hvordandubedst.dk) og samle det i en mappe, som I har liggende i frokoststuen og baglokalet. På den måde kan medarbejderne altid hurtigt få opfrisket deres viden.

### Interne ambassadører

Overvej om sikkerhedsrepræsentanten eller andre medarbejdere kan være daglige 'Hvordan du bedst ...' medarbejdere og have til opgave at minde deres kollegaer om de gode arbejdsrutiner. De kan også uddannes til at instruere andre medarbejdere i gode arbejdsteknikker og valg af tekniske hjælpemidler.

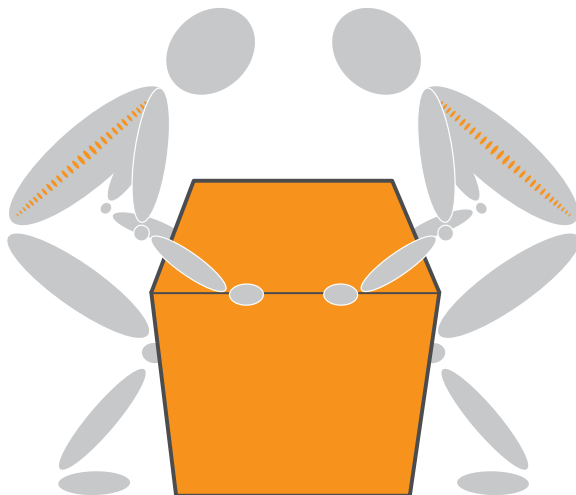
### Opfølgning

At instruere medarbejderne en enkelt gang gør det selvfølgelig ikke! Hvis gode rutiner skal blive en naturlig del af det daglige arbejde, må der opfølgning til, både i dagligdagen og på personalemøder.



### TJEKLISTE: FORBEREDELSE AF GRUPPEINTRODUKTION

1. Find ud af, hvor mange deltagere I skal være.
2. Beslut dig for det tekniske udstyr – skal det være tv og dvd, pc, overheadprojektor eller intet – tjek at det virker.
3. Få styr på det praktiske: Hvor skal I være, og hvad skal I spise og drikke.
4. Udvælg de arbejdsituationer, du vil gennemgå. Se dem igen på forhånd.
5. Print instruktionsark til alle deltagerne.
6. Forbered det, du vil sige både som introduktion og som supplement til de forskellige arbejdsituationer – hent evt. viden under 'Supplerende viden' på [www.hvordandubedst.dk](http://www.hvordandubedst.dk).
7. Forbered øvelserne – hvor skal det foregå, og hvad skal I bruge.
8. Lav program for aftenen. Sæt tid på, hvor længe I skal bruge på evt. spisning, hyggesnak, gennemgang af materialet, praktiske øvelser og evaluering.
9. Inviter deltagerne.



## FORBEREDELSE AF GRUPPEINTRODUKTION

*'Hvordan du bedst... ' kan bruges i gruppesammenhæng fx ved oplæring af flere medarbejdere, på et personalemøde med fokus på god arbejdsteknik eller som en del af et generelt undervisningsforløb for medarbejderne. Et personalemøde med særligt fokus på arbejdsteknik eller et regulært undervisningsforløb har flere fordele: dels sikrer du, at alle medarbejdere på arbejdspladsen bliver introduceret til materialet, dels er der tid og ro til at tale om den nye viden og prøve den af i praksis. Endelig giver en fælles introduktion et godt udgangspunkt for at arbejde med arbejdsteknik i butikkerne.*

Når du skal planlægge et kursusforløb eller en generel introduktion af arbejdsteknik på et personalemøde, skal du først udvælge de arbejdsituationer, I skal gennemgå. Dernæst beslutte dig for, hvordan du vil gennemgå arbejdsituationerne. Det sidste afhænger af antallet af medarbejdere, og hvilket teknisk udstyr I har til rådighed.

Print instruktionsark til de enkelte arbejdsituationer, så hver deltager har et eksemplar. Du kan også printe teknisk hjælpemiddelark og anden faglig viden, som medarbejderne kan kigge i.

### Forbered øvelser

Overvej, om I skal afprøve situationerne fra filmene i praksis. Indlæringen styrkes, hvis man får mulighed for at afprøve teknikkerne umiddelbart efter, man har set arbejdsituationerne. I så fald hvor skal øvelserne laves – i butikken eller i baglokalet? Hvad skal I bruge af varer og tekniske hjælpemidler for at kunne gennemføre dem?

### Program og invitation

Lav et program for forløbet. Hvor lang tid skal I bruge på introduktionen? Hvor lang tid skal der afsættes til at se filmene eller gennemgå arbejdsituationerne, tale om dem og afprøve dem i praksis? Hvor lang tid skal I bruge på at afrunde og evaluere? Slut af med at lave en skriftlig invitation, hvor du fortæller om formålet med arrangementet. På [www.hvordandubedst.dk](http://www.hvordandubedst.dk) kan du finde en skabelon til en invitation, som du kan rette til, så den passer til jeres butik.

### TJEKLISTE: GRUPPEINTRODUKTION

1. Fortæl om programmet og formålet.
2. Gennemgå de enkelte arbejdssituationer.
3. Tal om hver enkelt arbejdssituation, og afprøv teknikkerne i praksis.
4. Sæt den nye viden i forhold til jeres dagligdag.
5. Evaluer forløbet i fællesskab.

## GRUPPEINTRODUKTION

*Begynd med at fortælle, hvorfor det er vigtigt at kunne anvende den rigtige arbejdsteknik, og hvad du forventer, at medarbejderne får ud af arrangementet. Fokuser for eksempel på, at den rigtige arbejdsteknik er med til at gøre medarbejdernes dagligdag lettere, og at det er vigtigt for arbejdsgiveren, at de passer på sig selv i dagligdagen.*

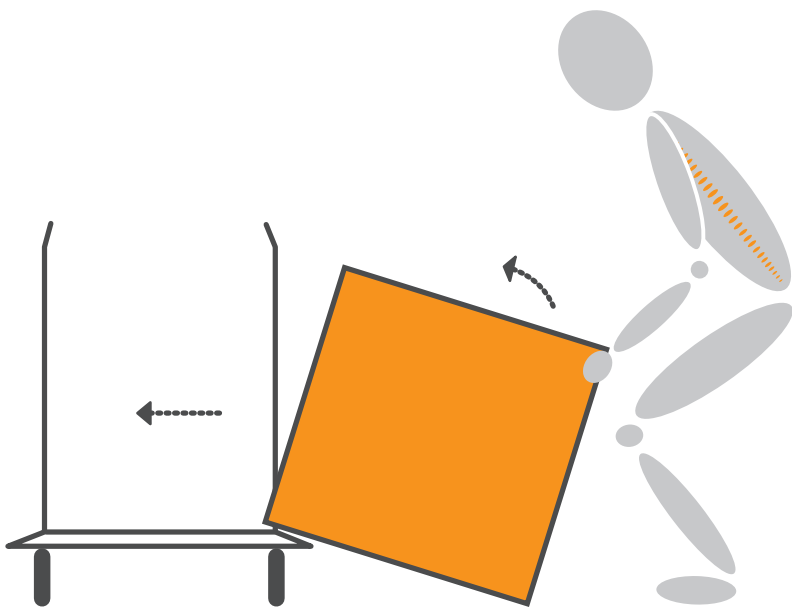
Præsenter herefter programmet. Fortæl, at I skal gennemgå arbejds-situationer, som handler om, hvordan I håndterer de forskellige varetyper og arbejdsopgaver i jeres butik. Efter hver enkelt gennemgang, kan I tale om, hvad I har set. Hvilke arbejdssituationer har I, som ligner? Kan I overføre teknikken til jeres egen dagligdag?

Efter hver enkelt gennemgang, kan I afprøve teknikkerne i praksis. Hvis I er mange, del jer da op i mindre grupper, så alle kommer igennem øvelserne. Mens nogle gennemfører øvelserne, kan andre være observatører og hjælpe med at huske de rigtige bevægelser og rette til. Bagefter byttes der roller. Afsæt ca. et kvarter til hver øvelse.

### Omsæt viden til handling

Når I har gennemgået arbejdssituationerne og afprøvet teknikken, kan I tale om de erfaringer, deltagerne har gjort sig. Hvordan var det at gøre tingene på den nye måde – lettere eller mere besværligt? Er der noget, der skal afklares og vises igen? Tal om, hvordan I kan hjælpe hinanden med at huske på de gode arbejdsteknikker og vaner i dagligdagen. Hvad skal der til for, at det bliver en daglig rutine at håndtere varerne bedst muligt? Og hvordan kan I gøre det til en kultur i jeres butik at være gode kollegaer, der husker på og hjælper hinanden med at gøre tingene rigtigt hver gang? Aftal, om der er behov for opfølgning og hvornår.

Introduktionen kan afsluttes med at tale om materialet og fortælle, at filmene kan ses, når som helst på [www.hvordandubedst.dk](http://www.hvordandubedst.dk), hvis medarbejderne har brug for at se arbejdssituationerne igen. På hjemmesiden [www.hvordandubedst.dk](http://www.hvordandubedst.dk) findes et evalueringsskema, som både du og medarbejderne gerne må udfylde.



## OPLÆRING AF NYE MEDARBEJDERE

*'Hvordan du bedst ...' kan indgå som en del af instruktions- og oplæringsforløbet af nye medarbejdere. Ved at introducere nye medarbejdere til materialet allerede fra starten af er du med til at sikre, at de rigtige arbejdsteknikker bliver en naturlig vane for dem. Du signalerer desuden, at I tager arbejdsmiljø alvorligt i jeres butik.*

Lav en 'velkomstpakke' til nye medarbejdere: Udvælg de film, som er særligt relevante for jeres butik og den type opgaver, som den nye medarbejder skal løse. Print de instruktionsark, som passer til de forskellige arbejdsituationer. Hvis der er et eller flere tekniske hjælpemidler, som I særligt hyppigt bruger i jeres butik, kan du også printe teknisk hjælpemiddelark for dem.

### Gennemgå materialet sammen

Afsæt god tid til at gennemgå film og instruktionsark sammen med den nye medarbejder. Tag medarbejderen med ud i butikken eller på lageret og gennemgå teknikken der. Sørg for, at der er ro og koncentration om instruktionen. Lad medarbejderen udføre opgaven og samtidig forklare de vigtigste ting. Vær opmærksom på, om medarbejderen udfører øvelsen rigtigt og stil evt. uddybende spørgsmål.

Vær i den første tid særligt opmærksom på, om den nye medarbejder udfører opgaverne på den rigtige måde, eller om vedkommende har brug for at få sin nye viden repeteret. En af de mere erfarne medarbejdere kan fungere som vejleder for den nye i det daglige.

Vær med til at gøre 'Hvordan du bedst ...' bedre. Gå ind på [www.hvordandubedst.dk](http://www.hvordandubedst.dk) og giv din mening til kende.



### TJEKLISTE: NYE MEDARBEJDERE

1. Lad 'Hvordan du bedst ...' være en naturlig del af et introduktionsforløb.
2. En tidlig introduktion til god arbejdsteknik sikrer, at det bliver en naturlig vane.
3. Lav en velkomstpakke til nye medarbejdere.
4. Afsæt god tid til instruktionen.
5. Vær i den første tid særligt opmærksom på, om den nye medarbejder udfører opgaverne korrekt.



## MATERIALET ER UDGIVET AF:

Branchefællesskabet for Arbejdsmiljø (BFA)

Handel, Finans og Kontor

Tlf. 33 74 63 39

info@bfahandelfinanskontor.dk

www.bfahandelfinanskontor.dk

I Branchefællesskabet for Arbejdsmiljø samarbejder arbejdsmarkedets parter for at sikre et godt arbejdsmiljø inden for branchen og udgiver vejledende materiale i form af branchevejledninger, pjecer, instruktionsværktøjer mv., der understøtter arbejdsmiljøarbejdet på arbejdspladserne.

Dette materiale er udarbejdet i udvalget for detailhandelsområdet 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.

www.bfahandel.dk

# www.hvordandubedst.dk

## TITLER

### LØFT

- A1 Løfter store og tunge varer over på salgshylde
- A2 Løfter tunge varer fra gulvet
- A3 Løfter en sæk
- A4 Flytter store høje ting
- A5 Løfter en tung kasse sammen
- A6 Løfter en stor let kasse fra gulvet
- A7 Løfter en let kasse ned fra skulderhøjde

### SKUB/TRÆK OG TRANSPORT

- B1 Transporterer varer på palleløfter
- B2 Transporterer tunge varer langt
- B3 Transporterer tungtlæssede paller langt
- B4 Transporterer lange og tunge varer
- B5 Kører med varestativer på hjul

### OPFYLDNING OG TRIMNING

- C1 Fylder lettere varer fra palle til hylder
- C2 Fylder lettere varer på hylder fra opfyldningsvogn
- C3 Får tunge grøntkasser på hylderne
- C4 Trimmer/fylder varer i køle- og frysemotrer
- C5 Trimmer og fylder lette varer på høje hylder
- C6 Trimmer/fylder varer på lave hylder
- C7 Fylder og trimmer mejerikøleren

### AFHENTNING

- D1 Håndterer varer ved varekontrol
- D2 Henter lette varer fra høje hylder
- D3 Plukker varer fra en palle



Branchefællesskab for arbejdsmiljø  
for Handel, Finans og Kontor

## Branchearbejdsmiljørådet for detailhandelsområdet

Fællessekretariatet | Børsen | 1217 København K | Tlf: 33 74 60 00 | E-mail: info@barhandel.dk