



# PERSONALE- HÅNDBOG

*Nadiaz Sandwich*

# INDHOLD



Velkommen til Nadias	3	Sygdom	7
Personalepolitik	3	Læge- og tandlægebesøg	7
Nadias mål med dig som medarbejder	3	Beklædning	7
Ansættelse	3	Hygiejne og udseende	8
Teamarbejde er vigtigt hos Nadias	4	Afdelingens telefon og privat mobil	8
Medarbejderen i butikken	4	Utilfredse kunder	8
Afvikling	4	Tavshedspligt	8
Opsigelser	4	Rygepolitik	8
Personaledata	5	Alkohol- og rusmiddelpolitik	9
Løn	5	Lukkedage	9
Ledelsespolitik	6	Ferie	9
Informationer	6	Barsel	9
Personalemøder	6	Fri med løn	9
Personalesamtaler	6	Ønsker om fridage	9
Personalepriser	6	Sikkerhed på arbejdspladsen	9
Alarmkoder	6	Slutord	9
Overvågningskamera	7		
Arbejdstid og pauser	7		

## Velkommen til Nadias

Denne personalehåndbog er til for at give dig indsigt i, hvordan din hverdag hos Nadias vil blive.

Personalehåndbogen giver dig svar på nogle af de spørgsmål, der altid vil være, når man starter et nyt sted. Den angiver også reglerne på arbejdspladsen, hvorfor den er særlig vigtig at læse fra start til slut.

Derudover er du altid mere end velkommen til at spørge dine nye kollegaer eller din leder, hvis der stadig er nogle ubesvarede spørgsmål. Endnu engang velkommen hos Nadias. Vi ser frem til et godt samarbejde.

## Personalepolitik

Det er Nadias mål at tiltrække og fastholde kvalificerede medarbejdere. Vi skal bruge hinandens stærke sider og hjælpe hinanden, hvor vi ikke er så stærke. Nadias tilstræber et struktureret, åbent og ærligt arbejdsmiljø, hvor alle medarbejdere har mulighed for at udvikle sig fagligt og personligt.

## Nadias mål med dig som medarbejder

Som medarbejder hos Nadias er du en del af et team, hvor alle deltagerne er lige vigtige. Det er vigtigt, at alle butikker fungerer optimalt for at butikken bliver et godt sted at være for både kunder og personale.

Som ansat hos Nadias forventer vi, at du er ærlig over for dine kollegaer og ledelse. Vi lægger vægt på, at eventuelle uenigheder bliver drøftet umiddelbart som de opstår. Vi kan kun hjælpe hinanden til at blive bedre, hvis vi tør tale sammen om tingene.

Du vil som ansat hos Nadias blive tildelt forskellige opgaver, som vi forventer, at du forsøger at løse efter bedste evne. Det er derfor helt ok at begå fejl, så længe vi lærer af dem. Således kan vi bedst undgå at gentage dem.

Du vil som medarbejder hos Nadias naturligvis også have nogle forventninger til os. Dem vil vi gøre hvad vi kan for at leve op til. Vær ikke bange for at stille krav til dine kollegaer og til din arbejdsplads. Dette vil være med til at gøre alle stærkere. Som

medarbejder hos Nadias er du butikkens ansigt udadtil. Vi forventer derfor, at du vil repræsentere butikken på bedst mulig vis - både i og efter arbejdstiden. Husk på at du som ansat hos Nadias hurtigt bliver et kendt ansigt.

## Ansættelse

Når du starter i den nye stilling, vil du i løbet af en måned modtage en kontrakt, der indeholder oplysninger om løn, arbejdstid, stillingsbetegnelse og tiltrædelsestidspunkt. Forinden ansættelse vil du blive bedt om at møde op på en prøvevagt. På denne måde får begge parter en ærlig chance for at vurdere hinanden. En ansættelse på fuldtid defineres hos Nadias som en ansættelse, hvor medarbejderen har mulighed for at arbejde i dagstimer. Betegnelsen angiver ikke et ugentligt eller månedligt timetal. En ansættelse på deltid angiver ligeledes ikke et timetal. Virksomheden forbeholder sig retten til at ændre i arbejdstider for enkelte medarbejdere i forhold til fx sæson, spidsbelastningsperioder, øvrigt besætning i butikken hvor en given medarbejder er placeret. En ansættelse hos Nadias er principielt en ansættelse i alle afdelinger.

## Teamarbejde er vigtigt hos Nadias

Når vi anerkender en medarbejder, tager vi udgangspunkt i vores værdier og holdninger. Det betyder, at din vilje og evne til at passe dit arbejde ansvarsfuldt og tilfredsstillende reflekteres i den anerkendelse du modtager både fra din chef og fra ledelsen. Vi ønsker især at fremhæve teamarbejdet. Vi lægger stor vægt på, at vores medarbejdere bidrager til, at vi har det sjovt og spiller godt sammen på kryds og tværs.

Alle medarbejdere har mulighed for at gøre en forskel – og opfordres til at gøre det. Sig til hvis du mener noget kan gøres bedre eller smartere. Vi skal hele tiden blive bedre til det vi gør.

Hos Nadias vil vi gerne sikre, at vores medarbejdere udvikler sig både fagligt og personligt, og vi ønsker, at alle deltager aktivt i denne udvikling. Vi ønsker også at leve op til vores medarbejders krav til ledelse, så de er i stand til at tage ansvar for og drive vores butikker. For at sikre at vi altid er på rette spor, lægger vi også vægt på, at vores medarbejdere giver os feedback i hverdagen.

## Medarbejderen i butikken

Kunderne er vores gæster samt vores eksistensgrundlag. Vær frisk og veloplagt på arbejde og husk følgende:

- Vær altid synlig i butikken.
- Vær altid klar med hjælp og vejledning.
- Smil altid til kunden.
- Tal tydeligt og direkte og kig på den kunde, du taler med.
- Der skal altid være tid til kunden.
- Kunden må aldrig vente for længe uden at få anerkendt sin tilstedeværelse.
- Forlad aldrig kassen/butikken før kunden er gået.

- Forlad aldrig kassen under en ekspedition – er du i tvivl om noget, så tilkald assistance.
- Ekspedienter i butikken/ved kassen må aldrig diskutere andre kunder, mangler, fejl eller indbyrdes uenigheder foran kunderne.

## Afvikling

Hvis en medarbejder ikke løser sine arbejdsopgaver på en tilfredsstillende måde, skal problemet løses hurtigst muligt. Vi vil sætte ind med den nødvendige opmærksomhed og træning, så alle har en fair chance for at blive bedre. En eventuel afskedigelse af en medarbejder, der begrundes med utilfredshed med medarbejderens indsats, samarbejdsevne/vilje eller overtrædelse af instrukser, vil typisk ikke ske uden forudgående mundtlig eller skriftlig advarsel. Kun i særlige tilfælde, hvor det vurderes at træning, samtaler el. andet ikke kan gøre en forskel, kan afskedigelse ske uden forudgående advarsel.

## Opsigelser

Hvis du vil sige op, skal du aflevere en skriftlig opsigelse til din leder eller på kontoret. Du skal aflevere opsigelsen i så god tid, at opsigelsesvarslet i din kontrakt overholdes. Forventninger til udførelse af opgaver og efterlevelse af virksomhedens politikker og anvisninger skal også følges under et opsigelsesvarsel. Skulle en medarbejder mod forventning ikke leve op til dette, kan det medføre en kontraktopsigelse og/eller bortvisning i særlige grelle tilfælde.

## Personaledata

Du skal meddele skriftligt eller via mail til kontoret, hvis der sker ændringer i dine personlige data. Det kan f.eks. være ændring af din adresse, dit telefonnummer eller det kontonummer du ønsker din løn indbetalt til.

Nadias efterlever i øvrigt EU lovgivning og evt. relevante danske særregler for

behandling af persondata (Persondataforordning). Det betyder bl.a. at dine data som af nødvendige grunde skal gives til virksomheden behandles sikkert og kun af autoriserede personer. Alle medarbejdere, under og efter ansættelse, kan bede om indsigt i hvilke oplysninger virksomheden opbevarer eller behandler. Data som efter tid bliver uaktuelle at opbevare slettes løbende. Giver du på et tidspunkt samtykke til f.eks. brug af et foto af dig, kan du til en hver tid og bede virksomheden fjerne et foto.

Da vi bruger lukkede Facebook grupper til intern kommunikation, er der nogle emner som du som medarbejder ikke må dele i grupperne, af den grund, at vi som virksomhed ikke må opbevare, behandle eller have adgang til den type af information. Det gælder særligt:

- Sygdomsforløb (personlig sygdomsmeddelelse, eller angivelse af en kollegas sygdom)
- Personlige forhold, ønsker eller præferencer der er forbundet med:
- Religøse overbevisninger
- Som udspringer af etnisk tilknytning, politiske eller filosofiske overbevisninger
- Fagforeningstilknytning
- Seksuel orientering

## Løn

Den aftalte løn betales bagud, og bliver sat ind på din lønkonto den sidste hverdag i måneden. Din løn udregnes på baggrund af dine registrerede timer. Lønperioden strækker sig fra den 20. i en måned til og med den 19. måneden efter. Lønsatser bestemmes hovedsageligt efter et anciennitetsprincip for servicemedarbejdere uden særligt ansvar.

Anciennitetsmodellen for lønsatser er som følger:

For medarbejdere under 18 år er timesatsen 75 kr. pr. time.

For deltidsansatte er timesatsen 110 kr. pr. time. For fuldtidsansatte er timesatsen; 110 kr. pr. time, med anciennitet under 6 mdr.

112,50 kr. pr. time, med anciennitet under 12 mdr. 115 kr. pr. time, med anciennitet over 12 mdr.

Yderligere er anciennitetsmodellen bestemt af følgende:

Lønstigning baseret på anciennitet fratager hvis medarbejdere har modtaget skriftlige påtaler/advarsler forud.

Lønstigning baseret på anciennitet fratager hvis medarbejderen siger sin stilling op i samme måned (lønperiode).

Lønstigning baseret på anciennitet fratager hvis medarbejderens ansættelse er tidsbegrænset.

Medarbejdere under 18 år stiger til alm. startløn ved 18 år, og ancienniteten regnes fra denne dato.

Hvis en medarbejder går fra deltid til fuldtid, regnes ancienniteten fra denne dato. En butiksleder kan indstille til ekstraordinær vurdering der kan give lønstigning ud over anciennitetskriteriet.

Ledelsen har altid ret til at omstøde lønpolitik og individuelle medarbejders lønsatser.

## Ledelsespolitik

En butiksleder har det daglige ansvar for arbejdets udførelse og fordeling. En butiksleder har også ledelsesret til at tildele timetal efter principper for optimal drift af butikken. Der lægges vægt på åbenhed og kommunikation, så eventuelle uenigheder kan drøftes, vi kan lære af hinanden og holde et godt arbejdsmiljø. Har man som medarbejder uenigheder med nærmeste leder, der ikke har kunnet løses med en rimelig indsats fra begge parter, så opfordres man til at gå til supervisor, arbejdsmiljørepræsentanter eller øvrig ledelse.

## Informationer

Vi bruger lukkede grupper på Facebook til at holde hinanden orienteret om, hvad der sker. Du skal derfor meldes ind i personalegrupperne på Facebook. Vi gør vores bedste for, at alle informationer når ud til alle medarbejdere, men du har et medansvar for at holde dig opdateret om nyheder, ændringer og andet. Der kan også være opslag i butikker på opslagstavle eller i personalerum.

## Personalemøder

Personalemøder afholdes efter behov. Der modtages meget gerne forslag til eventuelle emner, der skal tages op på mødet. Disse forslag kan afleveres til din leder senest et par dage før mødet afholdes. Emner kan være alt fra dagligdagsrutiner til arbejdsmiljø generelt.

## Personalesamtaler

Du vil som ansat blive indkaldt til en personlig samtale med ledelsen ca. 1 gang om året. Her vil der typisk blive talt om:

Ledelsens vurdering af dig som medarbejder.

Din vurdering af din egen situation som medarbejder hos Nadias.

Dine fremtidsplaner.

Vores fremtidsplaner med dig.

Du kan altid bede din butiksleder eller andre i ledelsen om en personlig samtale.

## Personalepriser

Som ansat hos Nadias får man 50% på madvarer i forbindelse med arbejde. Uden for arbejdstid får man 25 % på madvarer ved fremvisning af et personalekort. Rabatten gælder dog ikke menuer og andre tilbud. Rabatten er personlig, og gælder derfor ikke mad til familie og venner. Der gives ikke rabat på drikkevarer. I arbejdstiden kan man dog købe et udvalg af drikkevarer til foreskrevne personalepriser.

Hos Nadias er det ikke tilladt at skrive på regning, alt skal betales i umiddelbar forbindelse med køb af mad, og beløbet skal betales til en kollega. Når man har betalt udskrives en bon, som lægges i kassen (husk at skrive navn på). Det er vigtigt at bede en kollega om at tage imod betaling for mad og drikke. Så er I to om at fange evt. fejl. Derudover undgås misforståelser, om man med rette lægger penge i/tager penge fra kassen. Hvis ikke der betales for personalemad, sidestilles det med tyveri og er bortvisningsgrundlag. Til sammenligning får man jo heller ikke gratis benzin, hvis man arbejder på en tankstation.

## Alarmkoder

Du tildeles også en alarmkode. Alarmkode er strengt personlig, og må under ingen omstændigheder overdrages til andre, medmindre der foreligger en skriftlig aftale herom, og ledelsen er underrettet forud. Personlige alarmkoder bruges som værn mod og opklaring i eventuel mistanke om kriminel adfærd eller handlinger.



## Overvågningskamera

Der er opsat overvågningskameraer på steder i butikken, hvor de kan være med til at forhindre eller opklare f.eks. røverier. Kameraerne er opsat for din sikkerheds skyld, for at forhindre og opklare kriminelle handlinger som røveri, misbrug af dankort, herunder også at forebygge og opklare ansattes evt. kriminalitet mv. Ledelsen har adgang til at se optagelserne, og de vil blive gennemgået ved stikprøvekontrol, konkret mistanke eller andre uregelmæssigheder. Optagelserne vil kunne blive videregivet til politiet i forbindelse med anmeldelse. Optagelserne opbevares som udgangspunkt i 30 dage, medmindre der foretages anmeldelse til politiet. Det er synligt på TV skærm, typisk i butikkens køkken, hvad kameraer kan se, således at disse også kan bruges til at sikre at kunder ikke står og venter på betjening.

## Arbejdstid og pauser

På din vagtplan kan du se, hvornår du skal arbejde. Du skal være klædt om, have overstået toiletbesøg osv. og være klar til at gå i gang med arbejdet på de tidspunkter der står i vagtplanen, medmindre andet er aftalt med din butiksleder.

Hvis du har en vagt på 4-7 timer SKAL du holde 15 min. pause.

På vagter over 7 timer SKAL du holde min. 30 min. pause.

Pauserne vil blive trukket automatisk fra mødetidsregistreringen, når timerne tælles sammen, lige meget om man har holdt dem eller ej, så sørg for at få holdt dine pauser, for det er kun dig selv, du snyder.

Der kan være perioder eller dage, hvor der dispenseres fra pauserreglerne. Kun en butiksleder eller øvrig ledelse kan godkende undtagelse fra pauserregler. Husk at vaske hænder og desinficere når du kommer tilbage fra en pause. I arbejdstiden er det ikke tilladt at have besøg af venner og familie. Ligeledes må der ikke opholde sig andre i butikken efter lukketid, ud over dem som er på arbejde. Det handler bl.a. om at være beskyttet i tilfælde af en ulykke eller skade på arbejdspladsen. Når man har fri, stemp-

ler man ud, før man evt. skifter tøj osv. Det er eget ansvar at sørge for at stemple ind og ud. Der udbetales som udgangspunkt kun løn for de timer, der er registreret.

## Sygdom

Regler for hver butik skal følges, mht. hvornår og til hvem man ringer til i tilfælde af sygdom. Hvis ikke andet er angivet, sker sygemelding ved et telefon opkald til nærmeste leder, før kl. 08:00 på samme dag som første sygefraværdsdag. Overholder du ikke tidsfristen eller procedure, sidestilles dette med uretmæssig udeblivelse. Dette er det forbundet skriftlig advarsel og/eller afskedigelse.

## Læge- og tandlægebesøg

Læge- og tandlægebesøg foregår i din fritid. Hvis det ikke er muligt, skal du forsøge at bytte din vagt og som sidste udvej spørge din leder, om du kan få fri. Akut behov for læge- og tandlægebesøg kan sidestilles med sygdom og vil blive behandlet som sådan.

## Beklædning

Det er en del af vores koncept, at vi ser godt ud på arbejdspladsen. Derfor skal alle være klædt pænt, være velsoigneret og klædt og være i uniform. Uniformen er en stor del af vores brand, og den er med til at sikre en ensartet oplevelse hos Nadias.

Du får ved ansættelse udleveret personalebeklædning, som består af:

- Trøje/T-shirt
- Forstykke
- Navneskilt

Du skal selv sørge for, at dit tøj er renvasket og intakt til hver vagt. Bliver dit tøj ødelagt i arbejdstiden, kan du mod aflevering af det ødelagte tøj få udleveret nyt. Da vi ønsker at fremstå professionelt over for vores kunder, skal dine bukser være i mørke farver og passe til resten af uniformen. Dit fodtøj skal være lukket, altså ikke sandaler

o.l. Ligesom bukserne skal fodtøjet holdes i mørke farver, og være gode at arbejde i. Virksomheden er gerne behjælpelig med at anskaffe skridhæmmende arbejdssko.

## Hygiejne og udseende

Når du møder på arbejde, skal du være ren og velplejet.

Af hygiejnemæssige årsager er det ikke tilladt at bære ur, armbånd, ørestikker, finger-ringe samt synlige piercinger. Dog accepteres en glat vielsesring. Langt hår skal være samlet og opsat. Det er ikke tilladt at have lange negle, kunstige negle eller neglelak på. Mænd skal være nybarberede eller have velplejet skæg. Ligeledes er det heller ikke tilladt at tygge tyggegummi, når du er på arbejde.

## Afdelingens telefon og privat mobil

Det er ikke tilladt at bruge mobiltelefon i arbejdstiden. Private telefonsamtaler, sms eller brug af andre chatservices skal foregå i dine pauser og skal ske fra din egen mobiltelefon. Hvis du har behov for at ringe i arbejdstiden, skal du aftale det med butikslederen. Din telefon skal opbevares i personalestuen i din arbejdstid.

Det er ikke tilladt at have den i lommen.

Brug af en mobiltelefon udgør en stor sundhedsrisiko når man arbejder med fødevarer. De vil altid have store mængder bakterier på sig, og de kan bære bakterielle sporer og virus. Derfor er det vigtigt at vaske hænder og desinficere efter at have brugt mobiltelefon. Butikkens telefon er udelukkende til brug for butikkens drift.

## Utilfredse kunder

Ingen er fejlfri og selvom vi alle gør vores bedste for at servicere kunderne, sker der en gang imellem fejl, og vi ender med en utilfreds kunde. Står du med en utilfreds kunde, enten i din afdeling eller i telefonen,

Så er det vigtigt, at du tager det helt roligt. Lyt til kundens problem, før du tager stilling. Tal roligt og venligt med kunden, undlad at blive irriteret, hæve stemmen eller

afvise kunden.

Forsøg at hjælpe kunden så godt som muligt. Har vi lavet en fejl, så anerkend problemet, beklag over for kunden og undskyld. Tilbyd kunden et erstatningsprodukt i overensstemmelse med den fejl vi har lavet.

Vi kan ikke tilbyde kunden pengene retur, men vi kan altid tilbyde kunden et nyt produkt eller et tilgodebevis, hvis vi har lavet en fejl. Kan du ikke selv løse kun-

dens problem, kan du evt. få hjælp fra en kollega eller din butiksleder. Et det ikke muligt, har du altid mulighed for at sige til kunden:

”Jeg har desværre ikke mulighed for at hjælpe dig yderligere. Du er meget velkommen til at henvende dig på [kundeservice@nadias.dk](mailto:kundeservice@nadias.dk) – så vil de forsøge at hjælpe dig”

Står du med en helt urimelig kunde, som ikke taler pænt, eller som ikke har en berettiget klage, eller måske forsøger at snyde sig til noget gratis, er du altid velkommen til at henvise dem til kundeservice. Spørg dine kollegaer eller leder hvis du er i tvivl. Hvis du oplever kunder, der er decideret truende eller meget ubehagelige, så kontakt straks en leder eller politiet, hvis du frygter voldelig adfærd.

## Tavshedspligt

Medarbejdere er forpligtet til tavshed mht. forhold, de bliver bekendt med i kraft af arbejdet, som ikke bør udbredes i videre kredse. Dette gælder også efter eventuel fratrædelse. Det gælder for personalesager, økonomiske forhold, produktions hemmeligheder osv.

## Rygepolitik

Det er tilladt at ryge i pauser. Rygning skal altid foregå udenfor, og hvor kunderne ikke kan se dig. Rygning sætter sig i tøjet og dermed også i arbejdsuniformen. Tag derfor en jakke eller trøje over, så det ikke generer kunderne, når du er tilbage bag disken. Det er ikke tilladt at ryge inden døre på nogen afdelinger. Brud på dette vil medføre skriftlig advarsel og ved gentagelse en opsigelse.



## Alkohol- og rusmiddelpolitik

Der må hverken nydes alkohol før eller i arbejdstiden. Det samme gælder alle euforiserende stoffer. At være beruset i arbejdstiden vil medføre øjeblikkelig opsigelse og bortvisning.

## Lukkedage

Nadias er til for kunderne, derfor har vi næsten altid åbent. Alle afdelinger af Nadias holder lukket den 24. december. Alle andre dage på året har en eller flere af Nadias butikker åben. Du kan få informationer om din afdelings åbningstider i din afdeling eller hos din leder.

## Ferie

Der ydes ferie i henhold til ferielovens 5 ugers ferie om året. Du optjener 25 dages ferie i løbet af et kalenderår – altså 2,08 dage pr. måned. Feriens placering aftales med butikslederen og øvrig ledelse – og under hensyntagen til butikkens tarv. Dvs. at ferien planlægges efter de medarbejder- og kundebehov, der er gældende for den enkelte butik. Ønsker vedr. de første 2 uger (afholdes som hele uger) af sommerferien skal være fastlagt og meddelt butikslederen senest d. 1. maj. Såfremt man ikke meddeler ferie inden deadline, vil det betyde en lavere prioritering ved fordeling af ferie. De resterende uger fastlægges under hensyntagen til medarbejder- og kundebehov. Det er firmaets ønske, at der maksimalt afholdes 2 ugers sammenhængende ferie. Ønskes der at afholde ferie i mere end 4 uger sammenhængende, ses det som en de facto opsigelse fra medarbejderens side.

## Barsel

Der ydes ikke løn under barsel. Vi sørger for at det offentlige har de relevante informationer og barsels dagpenge udbetales af Udbetaling Danmark. Barselsorlov skal meldes rettidigt, ligesom tilbagevendning efter barsel skal meldes rettidigt.

## Fri med løn

Der ydes fri med løn første dag ved dødsfald og 1 dag ved begravelse af nærtstående familie eller ægtefælle.

## Ønsker om fridage

Forud for planlægning af vagtplaner er der mulighed for at indgive ønsker om fridage. Det skal understreges at det er ønsker, og ikke et krav. De personer som er ansvarlige for vagtplaner gør deres bedste for at opfylde alle ønsker. Da der er stor indflydelse på ønsker på fridage, har virksomheden en politik om at vagtbytte som udgangspunkt ikke accepteres. Der bliver brugt meget tid på at indrette vagtplaner efter ønsker og efter at sætte de rigtige folk sammen, så både butik og medarbejdere har det godt, derfor skal vagtplan være på et absolut minimum. Der kan dispenseres i særlige tilfælde, fx i forbindelse med lægebesøg, dødsfald mm.

## Sikkerhed på arbejdspladsen

Se "Sikkerhedsvejledning". Ved sager som ikke er beskrevet i vejledningen, tag da kontakt til et medlem af arbejdsmiljøgruppen. Der vil altid være en medarbejder og ledelsesrepræsentant, som er lydhør over for problemer med sikkerhed - både fysisk og psykisk.

## Slutord

Vi håber, at vi med denne håndbog har givet dig svar på de fleste af dine spørgsmål vedr. din ansættelse.

Vi vil gøre vores bedste for, at du trives, og til at dit arbejde skal blive så interessant og udviklende som muligt.

*Nadias Sandwich*