

## Premessa

Le presenti disposizioni si applicano a tutti i collaboratori impiegati presso MITICO TICINO SA (in seguito MITICO) e possono essere modificate unilateralmente dal datore di lavoro in qualsiasi momento.

Esso si compone di 3 parti e sono contenute regole relative a:

1. Gestione denaro e incassi
2. Gestione assortimento e consegne
3. Comportamento verso il cliente e individuale

Per tutto quanto non indicato valgono le regole della “buona fede e buon senso”; per questo motivo, nel caso vi siano situazioni non descritte che si potrebbero prestare a interpretazioni, vi invitiamo a contattare sempre un responsabile MITICO prima di agire.

L'eventuale inosservanza potrà portare all'applicazione di provvedimenti professionali che possono arrivare sino all'interruzione del rapporto di lavoro.

## 1. Gestione denaro e incassi

La corretta gestione del denaro è alla base del rapporto di fiducia tra collaboratore e datore di lavoro. Al fine di organizzare al meglio l'attività e garantire sicurezza e trasparenza, è richiesto ai collaboratori MITICO di seguire scrupolosamente le regole sottoindicate.

### Regole di sicurezza

- Nei cassetti dovrà esserci la minima quantità di denaro possibile e mai, alla sera, un importo superiore ai CHF 5'000.--. Gli importi eccedenti vanno versati nella cassaforte del supermercato Migros.
- L'operatore deve percorrere il tragitto cassaforte supermercato - enoteca nel modo più breve possibile evitando di fermarsi lungo il tragitto.
- Dopo la chiusura dell'enoteca il cassetto contenente il denaro va sempre riposto in cassaforte.  
⇒ Vedi capitolo “differenze di cassa”

### Gestione del denaro cassetto

- Il collaboratore è responsabile del denaro presente nel cassetto durante il proprio turno di lavoro.
- Tale fondo deve includere monete e banconote di vario taglio così da consentire una normale attività.
- Il “cambio moneta” deve essere effettuato esclusivamente tramite l'apposito apparecchio presente in ogni filiale Migros. La somma prelevata per il cambio deve essere registrata come prelievo e depositata come ritorno una volta eseguita l'operazione.
- Tutte le sere il contenuto del cassetto deve essere contato e la distinta dei soldi presenti va inserita nel sistema casse per effettuare la chiusura negozio.

- Una copia del conteggio deve restare nel cassetto **firmata** da chi ha eseguito la somma di chiusura. Tale persona è responsabile di quanto dichiarato.
- Il mattino successivo, il contenuto deve essere ricontato da chi prende in consegna il cassetto e confrontato con l'importo della chiusura della sera precedente.
- Al momento del cambio del turno, nel caso venisse usato lo stesso cassetto, è necessario contarne il contenuto così che la responsabilità di gestione passi al collega.

### Controllo su importi in cassa

- Il responsabile MITICO o un delegato dei servizi contabili, può eseguire dei controlli casuali sull'importo presente in cassa.
- Tale verifica deve essere eseguita in presenza dell'operatore responsabile del denaro.
- Se si constatassero delle differenze, vedi punto "differenze di cassa".

### Regole di incasso

L'operatore di cassa ha l'obbligo di **verificare scrupolosamente le banconote** incassate in particolare la loro validità, utilizzando all'occorrenza gli strumenti previsti (penna apposita).

L'incasso di **valute straniere** è così regolamentato:

- L'euro è l'unica valuta straniera accettata ed il resto viene ridato in franchi.
- Vengono accettate solo banconote e l'importo minimo è di 5 €.
- Tutte le banconote incassate devono essere versate con l'incasso della sera.
- Non è consentito eseguire alcuna operazione di cambio valuta, né ai clienti, né al personale.

Il **cambio moneta** per clienti non è in alcun modo autorizzato.

In caso di **reclamo cliente per resto errato**, avvisare immediatamente il responsabile MITICO o in sua assenza il suo sostituto. Nel contempo prendere i dati del cliente e informarlo che un controllo della cassa può essere fatto solo dopo la chiusura del negozio.

### Differenze di cassa (cambio turno o conteggio cassetto)

- Per differenze inferiori ai CHF 20.-- l'operatore firma per constatazione il rapporto "conteggio cassetto" prima di inviarlo in centrale.
- Per differenze superiori ai CHF 20.--, oltre alla firma, l'operatore dovrà indicare per iscritto i possibili motivi e avvisare, tramite e-mail, il responsabile MITICO (o in sua assenza il suo sostituto) il quale valuterà le motivazioni e deciderà come procedere (richiami, ammonimenti o intervento del Servizio del Personale).
- Nel caso vi fossero differenze inferiori a CHF 20.-- ripetute nel tempo, si potrà agire come indicato per quelle superiori a tale importo.
- Differenze di cassa non segnalate o correzione dei conteggi (prelievo eccedenze, compensazione ammanchi) sono da considerarsi gravi manipolazioni e come tali verranno sanzionate (intervento Servizio del Personale con possibile chiusura del rapporto di lavoro).

Se tra una differenza e l'altra sono passati più 12 mesi il ciclo ricomincia dall'inizio.

## Buoni e carte regalo

- Le carte regalo prepagate hanno validità illimitata.
- Nell'ipotesi in cui il denaro contenuto nella carta non coprisse l'intero valore dell'acquisto, l'importo restante potrà essere saldato con altro mezzo di pagamento.
- Più carte regalo non possono essere cumulate su un unico scontrino.

## Acconti per ordinazioni specifiche e pagamenti anticipati

- Se il cliente ordina un articolo speciale non presente nell'assortimento MITICO, per la riservazione dello stesso, si deve richiedere un acconto pari almeno al 30% del valore del prodotto.

## Versamento

Gli acconti di denaro vanno portati presso l'ufficio della filiale Migros di riferimento e inviata copia dell'effettuato versamento ai servizi contabili. Il giustificativo del prelievo di cassa per il versamento deve accompagnare il denaro prelevato nell'apposita busta nera.

## Vendita con fatture a credito

Il personale delle enoteche non può concedere vendite a credito se non espressamente autorizzato dal suo superiore o dai servizi contabili.

## Vendita tramite piattaforma on-line

Gli ordini arrivati da piattaforma on-line devono essere eseguiti e registrati in cassa seguendo le regole previste senza rilasciare alcun scontrino alla consegna della merce.

## Vendita con pagamento tramite carta di credito

In caso di "acquisto da casa" per clienti che vogliono inviare prodotti in regalo, il pagamento tramite carta di credito è possibile unicamente tramite l'invio di una e-mail d'incasso al cliente che può avvenire solo con il supporto dei servizi contabili, dal lunedì al venerdì.

Ogni cliente che entra in enoteca prima della chiusura del negozio deve essere servito, permettendogli di effettuare il pagamento con le carte di credito.

## Sconti cliente

Se esistono i presupposti che un cliente abbia diritto ad uno sconto, indicare le motivazioni in una e-mail indirizzandola al responsabile o, in sua assenza, al sostituto, il quale deciderà se inserire a sistema lo sconto automatico per questo cliente.

Al cliente privato che acquista per un importo superiore ai CHF 500.-- il venditore valuta se concedere uno sconto del 5%.

Per un importo superiore ai CHF 1'000.-- il venditore valuta se concedere uno sconto del 10%. È vietato qualsiasi altro sistema di scontistica (compreso l'arrotondamento degli importi).

## **Sconto collaboratori**

Al fine di promuovere la conoscenza dei vini del nostro assortimento e poter consigliare al meglio la clientela, è concesso uno sconto del 15% sul prezzo di acquisto, escluso articoli Denner e in promozione. Una copia dello scontrino va inviata per mail al responsabile MITICO.

E' vietato rivendere questi articoli e acquistarli per conto di terzi.

## **2. Gestione assortimento e consegne**

Le nostre enoteche sono organizzate con il concetto di vendita "libero servizio assistito"; questo comporta che il cliente deve potersi orientare autonomamente nella scelta e chiedere un supporto qualificato se necessario (vedi anche paragrafo "comportamento verso il cliente e individuale"). La buona presentazione dell'assortimento è dunque basilare:

- merce esposta secondo i criteri definiti dall'azienda e idonea alla vendita;
- cartelli e grafiche ben visibili;
- passaggi liberi;
- fronte vendita pulito da polvere o altro materiale (vedi tabelle HACCP).

È compito di ogni collaboratore garantire che quanto sopra indicato venga eseguito.

### **Ritorni cliente**

Se un cliente dovesse riportare una bottiglia per un difetto, questa può essere cambiata o rimborsata in contanti se i requisiti sono soddisfatti come riportato sul modulo "modalità sostituzione/rimborso clienti".

### **Consegna a domicilio**

Quando un collaboratore consegna merce a domicilio con il proprio veicolo, deve inviare una mail al responsabile, o in sua assenza al sostituto, indicando l'indirizzo di consegna per il rimborso spese. Ai collaboratori con targhe italiane non è consentito effettuare consegne a domicilio.

### **Apertura bottiglie per degustazione**

Il collaboratore MITICO NON è autorizzato ad aprire spontaneamente bottiglie a richiesta del cliente. Tale autorizzazione viene concessa e programmata dal responsabile nel contesto di eventi o rassegne. Eccezioni devono essere autorizzate dal responsabile MITICO o dal sostituto.

### **Sostegno vini importati**

Visto il grande lavoro di selezione che abbiamo fatto per i prodotti che importiamo direttamente, dobbiamo sostenere la vendita di questi prodotti in modo prioritario.

## **3. Comportamento verso il cliente e individuale**

Il sistema di "libero servizio assistito" consente al cliente di orientarsi autonomamente all'interno del punto vendita. Al fine di distinguersi dalla concorrenza, richiediamo ai collaboratori MITICO di essere proattivi, accoglienti ma non invadenti verso la clientela.

### Soldi e articoli ritrovati

Nel caso in cui un collaboratore trovasse del denaro o oggetti abbandonati, è tenuto a consegnarli all'ufficio informazione della filiale Migros e avvisare i colleghi del ritrovamento.

### Uso telefoni e apparecchi elettronici personali

L'uso di telefoni privati o altre apparecchiature elettroniche durante l'orario di lavoro, è di principio proibito. Per necessità temporanee bisogna avvisare il responsabile MITICO o il suo sostituto.

### Reclamazioni clienti

Nel caso di reclamazioni da parte di clienti (merceologiche, attese, disservizi, ecc...) il collaboratore è tenuto ad ascoltare e mantenere la calma.

Se non fosse gestibile direttamente, è necessario prendere i dati del cliente per evasione.

Tutti i reclami devono essere segnalati al responsabile MITICO così che sia informato in caso di contatto diretto.

### Dress-Code (divisa MITICO)

Al fine di permettere una rapida identificazione al cliente, ai collaboratori MITICO viene fornita una divisa composta da camicia e il portanome. Questi non possono essere modificati in alcun modo e devono essere ben visibili (vedi anche "Regolamento per la dotazione del vestiario del personale dipendente nelle filiali di MITICO TICINO" – allegato 1).

### MITICO TICINO SA



F. Rossinelli



R. Croce

## ALLEGATO 1

# Regolamento per la dotazione del vestiario del personale dipendente nelle filiali di MITICO TICINO

### 1. Oggetto del regolamento

Il presente regolamento disciplina la fornitura del vestiario a tutto il personale dipendente nelle enoteche MITICO. Vengono definiti in particolare gli articoli forniti, la durata della loro dotazione e le responsabilità di collaboratori.

### 2. Fornitura e rinnovo del vestiario da lavoro

- Il numero di capi di vestiario attribuiti al collaboratore avviene in funzione del tasso occupazione previsto dal contratto.
- La fornitura del vestiario da lavoro avviene al momento dell'assunzione.
- La sostituzione del vestiario avviene su richiesta del collaboratore inviando una mail al responsabile MITICO e specificando il motivo della richiesta. La frequenza del cambio verrà ponderata anche in base al tasso di occupazione del collaboratore e la cura del vestiario.
- Non è prevista alcuna distribuzione di divise per collaboratori impiegati a tempo determinato.

### 3. Doveri dei collaboratori

- Ogni collaboratore è responsabile per il proprio vestiario da lavoro (controllo alla consegna, mantenimento in buono stato, pulizia, ecc.).
- Qualora un collaboratore ceda, trasformi o comunque non risulti più in possesso di un articolo senza valido motivo, verrà eseguita una sostituzione a suo carico (costo dell'articolo trattenuto dallo stipendio).
- Ogni collaboratore avente diritto alla fornitura del vestiario da lavoro è tenuto, salvo dispensa del superiore di riferimento, ad indossare i capi di vestiario durante i turni di lavoro.
- L'utilizzo del vestiario al di fuori degli orari da lavoro è vietato tranne che per il tempo necessario per recarsi dalla propria abitazione al posto di lavoro (e viceversa).

### 4. Cessazione attività

- Al momento della cessazione di attività da parte del collaboratore, il vestiario in dotazione deve essere restituito, qualunque sia il suo stato. Nel caso questo non venisse fatto, il costo dell'articolo mancante verrà trattenuto dall'ultimo stipendio.