

## Prämisse<sup>1</sup>

Diese Bestimmungen gelten für alle bei der MITICO TICINO SA (nachfolgend MITICO genannt) angestellten Mitarbeitenden<sup>2</sup> und können vom Arbeitgeber jederzeit einseitig geändert werden.

Es besteht aus 3 Teilen und enthält Regeln zu:

1. Geld- und Inkassomanagement
2. Sortimentsverwaltung und Lieferungen
3. Kunden- und individuelles Verhalten

Für alles, was nicht angegeben ist, gelten die Regeln von "Treu und Glauben und gesundem Menschenverstand"; Aus diesem Grund laden wir Sie ein, sich bei nicht beschriebenen Situationen, die sich für eine Interpretation eignen, immer mit einem MITICO-Manager in Verbindung zu setzen, bevor Sie handeln.

Jede Nichteinhaltung kann zur Anwendung professioneller Maßnahmen führen, die bis zur Unterbrechung des Arbeitsverhältnisses gehen können.

## 1. Geld- und Inkassomanagement

Ein ordnungsgemäßer Umgang mit Geld ist die Grundlage des Vertrauensverhältnisses zwischen Arbeitnehmer und Arbeitgeber. Um die Aktivität besser zu organisieren und Sicherheit und Transparenz zu gewährleisten, sind die Mitarbeiter von MITICO verpflichtet, die unten angegebenen Regeln gewissenhaft einzuhalten.

### Sicherheitsregeln

- Es muss so wenig Geld wie möglich in den Schubladen sein und nie mehr als CHF 5'000,--. Überschüssige Beträge müssen in den Safe des Migros-Supermarktes eingezahlt werden.
- Der Betreiber muss so schnell wie möglich den sicheren Weg vom Supermarkt zur Weinhandlung zurücklegen und dabei keine Anhaltungen einlegen.
- Nach Ladenschluss muss die Schublade mit dem Geld immer in den Tresor gelegt werden.  
⇒ Siehe Kapitel "Cash-Differenzen"

### Schubladen-Geldverwaltung

- Der Mitarbeiter ist während seiner Schicht für das Geld in der Schublade verantwortlich.
- Dieser Fonds muss Münzen und Banknoten verschiedener Stückelungen umfassen, um eine normale Tätigkeit zu ermöglichen.
- Der «Geldwechsel» muss ausschliesslich über den Wechselautomaten in jeder Migros-Filiale erfolgen. Der für den Umtausch abgehobene Betrag muss als Abhebung verbucht und als Rendite hinterlegt werden, sobald der Vorgang ausgeführt wurde.
- Jeden Abend muss der Inhalt der Schublade gezählt und die Liste des vorhandenen Geldes in das Kassensystem eingegeben werden, um den Laden zu schließen.

<sup>1</sup> Bei Auslegungsproblemen und sprachlich bedingten Diskrepanzen geht die italienische Fassung dieser Richtlinie den anderssprachigen Fassungen vor.

<sup>2</sup> Die Begriffe, auf die in diesem Dokument Bezug genommen wird, werden im männlichen Format dekliniert, beziehen sich jedoch auf alle Geschlechter

- Eine Kopie der Erklärung muss in der Schublade verbleiben **und von** der Person unterzeichnet werden, die die Schlusssumme ausgeführt hat. Diese Person ist verantwortlich für das, was deklariert wird.
- Am nächsten Morgen muss der Inhalt von der Person, die die Schublade übernimmt, nachgezählt und mit dem Betrag der Schließung am Vorabend verglichen werden.
- Wenn zum Zeitpunkt des Schichtwechsels dieselbe Schublade verwendet wird, ist es notwendig, deren Inhalt zu zählen, damit die Verantwortung für das Management auf den Kollegen übergeht.

## Kontrolle über Barbeträge

- Der MITICO-Manager oder ein Beauftragter der Buchhaltungsdienste kann stichprobenartige Überprüfungen des in der Kasse vorhandenen Betrags durchführen.
- Diese Überprüfung muss in Anwesenheit des für das Geld verantwortlichen Betreibers durchgeführt werden.
- Wenn Differenzen festgestellt werden, siehe "Bargelddifferenzen".

## Regeln für die Sammlung

Der Kassierer ist verpflichtet , **die eingelösten Banknoten, insbesondere ihre Gültigkeit, gegebenenfalls mit den dafür vorgesehenen Werkzeugen (Spezialstift)** gewissenhaft zu überprüfen.

Der Einzug von **Fremdwährungen** ist wie folgt geregelt:

- Der Euro ist die einzige akzeptierte Fremdwährung und das Wechselgeld wird in Franken zurückgegeben.
- Es werden nur Banknoten akzeptiert und der Mindestbetrag beträgt 5 €.
- Alle eingelösten Banknoten müssen mit dem Bargeld des Abends bezahlt werden.
- Es sind keine Geldwechselforgänge erlaubt, weder für Kunden noch für Mitarbeiter.

Der **Geldwechsel** für Kunden ist in keiner Weise autorisiert.

Im Falle einer **Kundenbeschwerde wegen falscher Änderung benachrichtigen Sie** sofort den MITICO-Manager oder in dessen Abwesenheit seinen Vertreter. Nehmen Sie gleichzeitig die Daten des Kunden auf und informieren Sie ihn, dass ein Checkout erst nach Schließung des Geschäfts erfolgen kann.

## Bardifferenzen (Schichtwechsel oder Schubladenanzahl)

- Bei Differenzen von weniger als CHF 20.-- unterschreibt der Bediener das Protokoll «Schubladenzahl» zur Überprüfung, bevor er es an die Leitstelle sendet.
- Bei Differenzen von mehr als CHF 20.--, muss der Betreiber zusätzlich zur Unterschrift schriftlich die möglichen Gründe angeben und per E-Mail den MITICO-Manager (oder in dessen Abwesenheit seinen Stellvertreter) benachrichtigen, der die Gründe bewertet und über das weitere Vorgehen entscheidet (Verwarnungen, Warnungen oder Intervention des Personaldienstes).
- Wenn sich die Differenzen von weniger als CHF 20.-- im Laufe der Zeit wiederholen, können Sie wie angegeben für die Differenzen über diesem Betrag handeln.
- Nicht gemeldete Liquiditätsdifferenzen oder Korrekturen der Konten (Entnahme von Überschüssen, Ausgleich von Fehlmengen) sind als schwerwiegende Manipulationen

anzusehen und werden als solche sanktioniert (Eingreifen des Personaldienstes mit möglicher Beendigung des Arbeitsverhältnisses).

Wenn mehr als 12 Monate zwischen einer Differenz und einer anderen vergangen sind, beginnt der Zyklus wieder von vorne.

### **Gutscheine und Geschenkkarten**

- Prepaid-Geschenkkarten sind unbegrenzt gültig.
- Für den Fall, dass das auf der Karte enthaltene Geld nicht den vollen Wert des Einkaufs abdeckt, kann der Restbetrag mit einem anderen Zahlungsmittel bezahlt werden.
- Mehrere Geschenkkarten können nicht auf einem einzigen Beleg kombiniert werden.

### **Anzahlungen für bestimmte Aufträge und Vorauszahlungen**

- Wenn der Kunde einen speziellen Artikel bestellt, der nicht im MITICO-Sortiment enthalten ist, muss für die Reservierung des Produkts eine Anzahlung von mindestens 30% des Produktwertes erforderlich sein.

### **Deponieren**

Die Barvorwürfe sind in die Geschäftsstelle der zuständigen Migros-Filiale zu bringen und eine Kopie der Auszahlung an die Buchhaltung zu schicken. Der Nachweis über die Bargeldabhebung für die Zahlung muss dem abgehobenen Geld in dem entsprechenden schwarzen Umschlag beigelegt werden.

### **Verkaufen mit Kreditrechnungen**

Das Personal der Weinhandlungen darf keine Verkäufe auf Kredit gewähren, es sei denn, es liegt eine ausdrückliche Genehmigung des Vorgesetzten oder der Buchhaltung vor.

### **Verkaufen über die Online-Plattform**

Bestellungen, die über die Online-Plattform eingehen, müssen an der Kasse nach den angegebenen Regeln ausgeführt und registriert werden, ohne dass bei Lieferung der Ware eine Quittung ausgestellt wird.

### **Verkauf mit Zahlung per Kreditkarte**

Im Falle des "Kaufs von zu Hause aus" für Kunden, die Produkte als Geschenk versenden möchten, ist die Zahlung per Kreditkarte nur durch Senden einer Abhol-E-Mail an den Kunden möglich, die nur mit Unterstützung der Buchhaltungsdienste von Montag bis Freitag erfolgen kann.

Jeder Kunde, der die Vinothek betritt, bevor die Filiale schließt, muss bedient werden, so dass er mit Kreditkarte bezahlen kann.

### **Kundenrabatte**

Wenn es Bedingungen gibt, unter denen ein Kunde Anspruch auf einen Rabatt hat, geben Sie die Gründe in einer E-Mail an, die an den Manager oder in dessen Abwesenheit an den Vertreter gerichtet ist, der entscheidet, ob der automatische Rabatt für diesen Kunden in das System aufgenommen wird.

Ein Privatkunde, der für einen Betrag von mehr als CHF 500 einkauft, wird vom Verkäufer geprüft, ob er einen Rabatt von 5% gewährt.

Bei einem Betrag über CHF 1'000 wird der Verkäufer in Erwägung ziehen, einen Rabatt von 10% zu gewähren.

Jedes andere Rabattsystem (einschließlich der Rundung von Beträgen) ist untersagt.

### **Mitarbeiter-Rabatt**

Um das Wissen über die Weine in unserem Sortiment zu fördern und die Kunden besser beraten zu können, wird ein Rabatt von 15% auf den Kaufpreis gewährt, ausgenommen Denner und Werbeartikel. Eine Kopie der Quittung muss per E-Mail an den MITICO-Manager gesendet werden.

Es ist verboten, diese Artikel weiterzuverkaufen und im Namen Dritter zu erwerben.

## **2. Sortimentsverwaltung und Lieferungen**

Unsere Vinotheken sind nach dem Verkaufskonzept "betreute Selbstbedienung" organisiert; Das bedeutet, dass der Kunde in der Lage sein muss, sich in der Wahl zu orientieren und gegebenenfalls qualifizierte Unterstützung in Anspruch zu nehmen (siehe auch Abschnitt "Verhalten gegenüber dem Kunden und dem Einzelnen"). Eine gute Präsentation des Sortiments ist daher unerlässlich:

- Waren, die gemäß den vom Unternehmen festgelegten Kriterien ausgestellt werden und zum Verkauf geeignet sind;
- deutlich sichtbare Schilder und Grafiken;
- Freifahrtscheine;
- Frei von Staub oder anderen Stoffen (siehe HACCP-Tabellen).

Es liegt in der Verantwortung jedes Mitarbeiters, dafür zu sorgen, dass die oben genannten Maßnahmen eingehalten werden.

### **Kundenretouren**

Wenn ein Kunde eine Flasche wegen eines Defekts meldet, kann diese umgetauscht oder in bar erstattet werden, wenn die Anforderungen erfüllt sind, wie auf dem Formular "Kundenersatz-/Rückerstattungsmethode" angegeben.

### **Lieferung nach Hause**

Wenn ein Mitarbeiter mit seinem eigenen Fahrzeug Waren zu sich nach Hause liefert, muss er eine E-Mail an die verantwortliche Person oder in deren Abwesenheit an den Vertreter senden, in der er die Lieferadresse für die Kostenerstattung angibt. Mitarbeiter mit italienischen Nummernschildern dürfen keine Hauslieferungen vornehmen.

### **Öffnen der Flaschen zur Verkostung**

Der MITICO-Mitarbeiter ist NICHT berechtigt, auf Wunsch des Kunden spontan Flaschen zu öffnen. Diese Berechtigung wird vom Betreiber im Rahmen von Veranstaltungen oder Ausstellungen erteilt und terminiert. Ausnahmen müssen vom MITICO-Manager oder dem Vertreter genehmigt werden.

### **Unterstützung für importierte Weine**

Angesichts der großartigen Auswahlarbeit, die wir für die Produkte geleistet haben, die wir direkt importieren, müssen wir den Verkauf dieser Produkte vorrangig unterstützen.

### **3. Kunden- und individuelles Verhalten**

Das "Assisted Self-Service"-System ermöglicht es dem Kunden, sich selbstständig innerhalb des Marktes zu orientieren. Um uns von der Konkurrenz abzuheben, verlangen wir von den MITICO-Mitarbeitern, dass sie

Seien Sie proaktiv, einladend, aber nicht aufdringlich gegenüber Kunden.

#### **Geld und Fundstücke**

Findet ein Mitarbeitender Geld oder zurückgelassene Gegenstände, muss er diese der Informationsstelle der Migros-Filiale übergeben und die Kolleginnen und Kollegen über den Fund informieren.

#### **Nutzung von Telefonen und persönlichen elektronischen Geräten**

Die Nutzung von privaten Telefonen oder anderen elektronischen Geräten während der Arbeitszeit ist grundsätzlich untersagt. Bei vorübergehendem Bedarf muss der MITICO-Manager oder sein Vertreter benachrichtigt werden.

#### **Kundenbeschwerden**

Bei Beschwerden von Kunden (Produktkategorien, Wartezeiten, Ineffizienzen usw.) ist der Mitarbeiter verpflichtet, zuzuhören und ruhig zu bleiben.

Wenn es nicht direkt verwaltbar ist, ist es notwendig, die Daten des Kunden für das Fulfillment zu nehmen.

Alle Beschwerden müssen dem MITICO-Manager gemeldet werden, damit er im Falle eines direkten Kontakts informiert ist.

#### **Dress-Code (MITICO-Uniform)**

Um dem Kunden eine schnelle Identifizierung zu ermöglichen, wird den Mitarbeitern von MITICO eine Uniform bestehend aus einem Hemd und einem Namensschild zur Verfügung gestellt. Diese dürfen in keiner Weise verändert werden und müssen deutlich sichtbar sein (siehe auch «Reglement für die Bereitstellung von Kleidung für Mitarbeitende in den Filialen von MITICO TICINO» – Anhang 1).

#### **MITICO TICINO SA**



F. Rossinelli



R. Croce

## ANHANG 1

# Vorschriften für die Bereitstellung von Kleidung für die Mitarbeiter in den Filialen von MITICO TICINO

### 1. Zweck der Verordnung

Diese Vorschriften regeln die Versorgung aller Mitarbeiter der MITICO-Weinhandlungen mit Bekleidung. Dabei werden insbesondere die Liefergegenstände, die Dauer ihrer Ausstattung und die Verantwortlichkeiten der Mitarbeiter festgelegt.

### 2. Lieferung und Erneuerung von Arbeitskleidung

- Die Anzahl der Kleidungsstücke, die dem Arbeitnehmer zugewiesen werden, richtet sich nach dem im Vertrag vorgesehenen Beschäftigungssatz.
- Die Bereitstellung von Arbeitskleidung erfolgt zum Zeitpunkt der Anmietung.
- Der Austausch der Kleidung erfolgt auf Wunsch des Mitarbeiters, indem er eine E-Mail an den MITICO-Manager sendet und den Grund für die Anfrage angibt. Die Häufigkeit der Änderung wird auch nach der Beschäftigungsquote des Arbeitnehmers und der Pflege der Kleidung gewichtet.
- Es gibt keine Verteilung von Uniformen für befristet beschäftigte Arbeitnehmer.

### 3. Pflichten der Mitarbeiter

- Jeder Mitarbeiter ist für seine Arbeitskleidung selbst verantwortlich (Inspektion bei Lieferung, Wartung in gutem Zustand, Sauberkeit, etc.).
- Wenn ein Mitarbeiter ohne triftigen Grund einen Gegenstand überträgt, umwandelt oder in jedem Fall nicht mehr im Besitz eines Gegenstandes ist, wird auf seine Kosten ein Ersatz durchgeführt (Kosten des Gegenstandes werden vom Lohn abgezogen).
- Jeder Mitarbeiter, der Anspruch auf die Lieferung von Arbeitskleidung hat, ist verpflichtet, sofern dies nicht vom Vorgesetzten erlassen wird, die Kleidung während der Arbeitsschicht zu tragen.
- Das Tragen von Kleidung außerhalb der Arbeitszeit ist verboten, außer für die Zeit, die für den Weg von der Wohnung zum Arbeitsplatz (und umgekehrt) erforderlich ist.

### 4. Einstellung der Tätigkeit

- Zum Zeitpunkt der Beendigung der Tätigkeit durch den Arbeitnehmer muss die zur Verfügung gestellte Kleidung zurückgegeben werden, unabhängig von ihrem Zustand. Geschieht dies nicht, werden die Kosten für den fehlenden Artikel vom letzten Gehalt abgezogen.