

Kirppishenkilökunnan ohjesääntö

Nykyään kaikki kirppiksen ohjeet on koottu Drive-tiedostoksi:

<https://docs.google.com/document/d/1B5vIXQrwTSfYHfRvj70rAzuDqf2cKQOQkI4-unQVmHk/edit>

Alla vanhat pidemmät ohjeet ihan vain dokumentaation kannalta, ajantasainen tieto löytyy Drivesta.

Yleistä

- Ole aina kohtelias, avulias ja ystävällinen
- Asiakas on aina oikeassa, vaikei olisikaan
- Jos et tiedä, mitä tehdä, kysy vuorovastaavalta.
- Jos vuorovastaava ei tiedä mitä tehdä, soita kirpputorivastaavalle.
- Aina kun otat tuotteen tai ongelmallisen hintalapun syystä tai toisesta sivuun, merkitse siihen teipillä/lapulla syy!
- Pidä huolta tiimiläisten hyvinvoinnista, lounas tai juominen voi unohtua kiireessä
- Jos hukkaat oman kassakoodisi, kerro mahdollisimman pian Lauralle tai Codezille. (Ei ole maailmanloppu.)

Luppoajalla kirppistiimiläiset voivat viedä myyntiin palautuvia tuotteita takaisin pöytiin, parittaa eksyneitä hintalappuja ja hintalaputtomia myyntiin saapuneita tuotteita, ja siirtää löytyneet parit myyntiin palautuvien kasaan tai jopa suoraan myyntiin. Kassan takana on kannattavaa pitää esimerkiksi yksi laatikko eksyneille hintalapuille, ja toinen hintalaputtomille tuotteille, jotta ruuhka-aikaan pysyisi järjestys yllä.

Sekalaisia muistettavia

- Kirppistiimiläinen kirjautuu aina sisään omalla viivakoodillaan.
- Älä koskaan tyhjennä cookieita. Jos cookieit katoavat, kutsu Codez.
- Muista window focus. (F11 full screen)
- exit -koodin skannaus ja selaimen refresh loggaa kirppistiimiläisen ulos. (F5)

Sisäänottovaihe

Kun myyjät tuovat tuotteet kirpputorille myyntiin, jokaisen tuotteen viivakoodi luetaan. Tämä tehdään siksi, että tietäisimme kuinka monta tuotetta kirpputorille on oikeasti tuotu. Kaikki etukäteen ilmoitetut tuotteet eivät varmasti ilmaannu paikan päälle, ja tarkka tieto tavaramäärästä auttaa esimerkiksi purkuvaiheessa ja näin vältymme myös tilanteelta, jossa myyjä väittää/luulee tuoneensa tuotteen X kirpputorille, vaikka näin ei ole, ja harmistuu kun sitä ei löydy.

Sisäänottovaihe tapahtuu Vendor Check-in -näkömästä. Muista tarkistaa viivakoodien lukua aloittaessasi, missä kursori vilkkuu. Syöttökentässä pitäisi olla sinertävä ”hohkaava” reunus silloin, kun kursori on siinä. Muuten viivakoodinlukija kyllä piippaa, mutta tieto ei mene perille!

Sisäänottaessa tarkistettavaa:

- hintalappuja on yksi, ja vain yksi
- että tuotteen kuvaus ja hinta (ilmestyvät näytölle viivakoodin luvun jälkeen) vastaa hintalappua ja itse tuotetta.
- ”Onko nämä sun omia tuotteita, ja tuletko itse hakemaan?”. Jos vastaus on, että tuotteet järjestelmään kirjannut henkilö ei tule itse hakemaan tuotteita, pyydä valtakirja tästä jo etukäteen talteen kirpulle.

Laatikot

Laatikot ovat pieni erikoistapaus. Kun myyjä tulee kassalle laatikon kanssa, ota häneltä laatikon hintalappuliiska (jossa on useita viivakoodeja), ja aseta se kassalla olevaan kansioon päällimmäiseksi. Kirjoita sen ylänurkkaan järjestysnumero (ensimmäisen laatikon lapulle 1, toiselle 2 jne, aina päällimmäiseen uusin!). Kirjoita sama numero laatikon kylkeen jäävään paperiin. Jos laatikon kuvaus ei ole selkeä, ota laatikosta myös älypuhelimella kuva, tai mahdollisesti korjaa hieman kuvausta käsin. Piippaa kaikki laatikon viivakoodit sisään, ja merkitse lapun alareunaan, että ne on sisäänkirjattu. Jos et ehdi juuri sillä hetkellä piipata tuotteita sisään, sen ehtii tehdä myöhemminkin.

Ongelmatilanteet

Useampi kuin 1 hintalappu?

Jos tuotteessa on useampi kuin 1 hintalappu, pyydetään tuojaa valitsemaan oikea, ja irroitetaan muut. Jos väärä hintalappu on jo piipattu, se kirjataan samantien ulos (kts. uloskirjaus). Piippaamattomat turhat hintalaput heitetään pois kuljeksimasta. Jos itemin tuoja ei ole paikalla, piipataan kaikki viivakoodit sisään ja otetaan tuote sivuun.

Järjestelmä näyttää eri hinnan tai täysin eri kuvauksen kuin lapussa lukee.

Pyydä myyjää korjaamaan lappua käsin esim. tussilla. Jos myyjä ei ole paikalla, piipataan viivakoodi ja jätetään tuote sivuun. Lisätään tuotteeseen sivuunoton syy teipillä/post-it:lla/jollain muulla.

Hintalappua on korjattu käsin

Jos lapusta on selkeästi nähtävissä oikea hinta ilman sekaantumisia, ja se vastaa järjestelmän antamaa hintaa, ei tarvitse tehdä mitään. Muuten ks. edellinen kohta.

Ei hintalappua ollenkaan

Pyydä myyjää ottamaan esine takaisin itselleen, hintalaputtomia ei voida ottaa myyntiin. Jos myyjä ei ole paikalla, mutta myyjänumero on tiedossa, kiinnitä se esim. teipillä itemiin ja jätä se sivuun. Jos myyjänumero ei ole tiedossa, kiinnitetään tieto siitä tuotteeseen.

Lukukelvoton lappu

Jos lappu on teipattu sivujen väliin, sotkettu, revennyt tai muuten kärsinyt sillätavoin, ettei siitä selviä tuotteen hintaa, eikä sitä voida lukea kassalla, niin tilanne on sama kuin lappua ei olisi ollenkaan.

Vendor ei haluakaan tuoda yhtä tai useampaa jo piipattua itemiä tapahtumaan

Ei ongelmaa, se kirjataan samantien ulos (kts. uloskirjaus), ja myyjää pyydetään viemään tuotteensa pois.

Kirjanmerkkihintalappuja

Jos joku näitä vieläkin kehtaa tuoda myyntiin, pyydetään teippaamaan ne kirjojen kansiin tai ei oteta ollenkaan myyntiin. Selkeästi on monessa paikassa kielletty.

Myyntitilanne

Myyntitilanteessa ostaja tulee kassalle ostosten kanssa. Tarkista missä kursori vilkkuu, kuten sisäänottovaiheessa, ja lue tuotteiden viivakoodit. Tämän jälkeen ilmoita ruudulla näkyvä loppusumma ostajalle, ota rahat, kiitä, naputele saadut rahat koneelle (plusmerkillä aloittaen!), anna vaihtorahat (kassa laskee summan puolestasi), toivota hyvää päivänjatkoa.

Laatikot

Kun joku tulee kassalle tuotteen kanssa, joka on peräisin laatikosta, pyydä laatikon numero. Ota kansiosta kyseisen laatikon viivakoodiliuska, ja piippaa ensimmäinen vapaa viivakoodi, ja vedä sen jälkeen ruksi sen yli.

Ongelmatilanteet

Ostaja tuo kassalle tuotteen, jossa ei ole hintalappua.

Katsotaan löytyykö kuvausta vastaavaa hintalappua kassalta eksyneiden hintalappujen kasasta, tai jos ei ole ruuhkaa, tuotteen löytöpaikan läheisyydestä lattialta. Jos ei löydy, tuotetta ei voida myydä. Pahoittele ja, laita tuote sivuun samaan paikkaan muiden hintalaputtomien tuotteiden kanssa.

Ostaja tuo kassalle tuotteen, jonka hintalapun kuvaus tai hinta ei vastaa ollenkaan tuotetta/mitä järjestelmä sanoo

Koska nämä on sisäänotossa tarkistettu, voidaan olla suht varmoja että nyt on lappu vaihtunut tai sitä on muokattu, ja sanoa että valitettavasti ei voida myydä koska hintalappu ei ole oikea. Pahoittele. Väärä hintalappu laitetaan eksyneiden hintalappujen kasaan kassalle, tuote hintalaputtomien tuotteiden kasaan.

Myyntiin tulee tuote, jota ei olla tuotu tapahtumaan.

Koetetaan tehdä tuotteelle sisäänkirjaus (jos on hintalaputtoman tuotteen kirpputorialueelle jättänyt, oletetaan että se halutaan myyntiin). Jos onnistuu, voit myydä tuotteen normaalisti. Jos ei pysty, tuote on todennäköisesti jo myyty. Kerro asiakkaalle, että valitettavasti tämä tuote on jo myyty mutta joku on ilmeisesti unohtanut sen tänne. Pahoittele. Laita sivuun.

Asiakas tuo kassalle irtohinalapun

Laita eksyneiden hintalappujen kasaan. Kiitä tuoja.

Asiakas haluaa sovittaa tuotetta tai tarkistaa, että se toimii/kaikki osat ovat tallessa

Sovittaminen onnistuu, mikäli kirppiksen läheisyydessä sattuu olemaan vessa, pukuhuone tai vastaava. Tällöin pyydetään asiakkaalta arvokas pantti (esim. koko laukku), joka palautetaan sovittamisen jälkeen.

Tuotteen tarkistamisen perussääntö on, että sen voi tarkastaa myyjän läsnäollessa, mikäli paketin saa suljettua samalla tavalla, miten se oli paketoitu. Tätä tapahtuu figujen ja DVDiden kanssa.

Asiakas peru

- Yhden itemin: Ei ongelmaa. Paina - merkkiä, ja lue tuote uudestaan. Palauta tuote myyntiin, tai ruuhkan sattuessa aseta sivuun odottamaan myyntiinventiä.
- Kaikki itemit: Ei ongelmaa. Lue kuitinhylkäysviivakoodi (abort; tulostettu kassan läheisyyteen). Palauta tuotteet myyntiin.
- Rahanvaihtamisen jälkeen: Jos asiakas on jo poistunut kassalta ja tulee takaisin, sanotaan ettei palautusoikeutta. Anna oikea määrä rahaa takaisin (muista mitä annoit vaihtorahaksi), ota itemit takaisin ja aseta ne vuorovastaavan käsittelypinoon, josta hän voi muokata tuotteiden statuksen takaisin myytäväksi ehtiessään.

Ostotilanteen keskeytys (ja jatko)

Jos ostotilanne on jostain syystä keskeytettävä (ts ilman aietta perua ostoa; eri kuin hylkäys), lue keskeytysviivakoodi (suspend) ja selosta kommenttikenttään keskeytyksen syy (ostajan nimi ja odotettavissa oleva viimeinen jatko aika). Siirrä kuitin tuotteet sivuun. Ellei erikseen muuta ole sovittu, merkitse tuotenippuun, että tuotteet ovat jo kuitilla.

Ostotilannetta voi jatkaa myöhemmin skannaamalla jonkin keskeytetyn ostokuitin tuotteen viivakoodi ja varmistamalla ilmestyneestä dialogista, että kyseessä on oikea kuitti ja ostaja. Ostotilanne jatkuu kuten ennen keskeytystä (myynti, tuotteiden lisäys ja poisto, hylkäys).

Kassasta loppuu vaihtorahat / kassassa on ihan liikaa rahaa

Jos kassassa on reilusti yli 1500 euroa, tai jos kassassa on rahaa alle 1000 euroa, kannattaa ylimäärä viedä turvaan kassakaappiin, tai hakea puuttuvia seteleitä/kolikoita kassakaapista takaisin.

Traconissa: tulee ottaa yhteyttä kirppuvastaavaan, tai komentokeskukseen. Ylimääräiset rahat voi toimittaa kassakaappiin, ja kassakaapista voi hakea lisää rahaa. Komentokeskuksesta löytyy luultavasti joku, jolla on pääsy kassakaapille.

Uloskirjaus

Kun myyjä haluaa lähteä kirpputorilla, hänen myymättömät tuotteensa kirjataan ulos, ja hänelle hyvitetään rahat myydyistä tuotteista. Kun myyjä tulee pyytämään tuotteitaan, kysy hänen nimeään, ja jotakin henkilöllisyystodistusta. Nimen avulla voi hakea Vendor Searchista myyjän tiedot. Tulosta myyjän kuitti, josta näkyy myydyt ja myymättömät tuotteet, ja pyydä myyjää hakemaan myymättömät tuotteensa. Tarkasta samalla, ettei kyseisen myyjän tuotteita ole vuorovastaavan pinossa odottamassa käsittelyä. Kun myyjä on hakenut tuotteensa kassalle, kirjaa myymättömät tuotteet ulos, ja hyvität rahat myydyistä. Muista klikata rahat hyvitetyn, muuten teoriassa sama myyjä voi tulla pyytämään rahat samoista tuotteista uudelleen.

Työjärjestys

1. Myyjä saapuu hakemaan itemejään ja rahaa. Hänet ohjataan koneelle, jolta hän saa henkkareita vastaan rahansa.
2. Myyjälle tulostetaan lista, jossa lukee kaikki hänen iteminsä ja niiden status (esim. myyty/tuotu tapahtumaan)
3. Myyjä lähetetään etsimään jäljellä olevat itemit, ja häntä pyydetään tuomaan ne uloskirjattaviksi jollekin uloskirjauslappareista (useita).
4. Uloskirjaus. Muista kiittää ja toivottaa hyvää loppuconia ❤️

Nopeutusmahdollisuuksia

- Jos myyjä vaikuttaa siltä, ettei ole kiinnostunut hakemaan tuotteitaan, tarjoa hylkäysmahdollisuutta. Muista merkitä itemit Kirppuun hylätyiksi!
- Kuitteja voidaan printata kahdelta tai kolmelta koneelta, jos käytössä on langaton tulostin. Tällöin delegoidaan rahananto fiksusti, mutta yhä kuittikoneiden lähelle ketjun alkupäähän!

Ongelmatilanteet

Ei henkilöllisyystodistusta

Löytyykö opiskelijakorttia, löytyykö kahta erillistä korttia (pankkikortit, etukortit) johon on painettu haluttu nimi? Jos ei löydy, kysy voitko soittaa järjestelmästä löytyvään numeroon. Jos se on ok, soita siihen, ja jos se soi taskussa, hyväksytään se todisteeksi. Jos ei soi, pahoittele ja kysy voisiko myyjä hakea jostain henkilöllisyystodistuksen tai puhelimen. Ohjeistuksessa on pyydetty varautumaan henkkarein, eikä rahaa anneta ilman mitään todisteita.

Asiakas haluaa noutaa kaverin itemit

Meillä pitäisi tässä vaiheessa olla jo jonkinlainen valtakirja asiasta, tai joku merkintä. Jos ei ole, meille on valehdeltu sisäänotossa, tai conin aikana on sattunut yllättäviä asioita. Soitetaan kaverin tiedoista löytyvään puhelinnumeroon, ja sanotaan että ollaan conin kirppiksellä, ja kysy että minkä nimiselle hepulle saa luovuttaa tuotteet. Jos kaveri sanoo oikean nimen, tarkistetaan hakijan henkilöllisyystodistus, kerrotaan kaverille että hakija saa kuitin mukaansa, josta näkyy paljon tuli rahaa (summan voi kertoakin). Otetaan valtakirja meille talteen, luovutetaan itemit ja rahat tälle kaverille.

Vuorovastaavan pinosta löytyy asiakkaan tuote, joka on merkitty myydyksi

Selitä, että tuote kirjattiin hetki sitten vahingossa myydyksi, eikä olla vielä ehditty palauttaa sitä oikealle statukselle. Se näkyy myyjien listassa, mutta ei oikeasti ole myyty, eli sen hinta vähennetään jaettavien tulojen loppusummasta. Irrota hintalappu, ja jätä se vuorovastaavan pinoon, ja kirjoita siihen että tuote ei ole oikeasti myyty, ja se tulisi kirjata ulos.

Itemiä ei löydy

Jos joku itemi on kadonnut, eikä sitä löydy kirppistiimin avustuksella, laputtomien tai myynnistä pois vedettyjenkään kasasta, pahoittele. Kerro että itemi saattaa löytyä, kun tavara on vähentynyt. Kerro että jos itemi löytyy, sen voi noutaa myöhemminkin n. kaksi viikkoa conin jälkeen Tampereelta. Löytyneistä tuotteista ilmoitetaan erikseen omistajilleen. Jos asiakas alkaa räyhätä, totea ystävällisesti, että itemit olivat täällä omalla vastuulla.

Itemi löytyy, asiakas tunnistaa sen, mutta siinä on väärä lappu/ei ole lappua:

- Onko asiakkaan myymättömien tuotteiden listassa listattuna vastaava tuote?
 - Jos ei, tuote ei ole hänen, tai hän ei ole ainakaan kirjannut sitä sisään tapahtumaan. Jos kyllä, jatka selvittelyä
- Jos löytynessä tuotteessa on kiinni lappu, vastaako tuote siinä kiinni olevan lapun kuvausta?
 - Jos vastaa, kyse on luultavasti eri henkilön samasta tuotteesta.
 - Jos ei vastaa, kyseessä on vaihtunut lappu, jatka selvittelyä
- Löytyykö puuttuvaa hintalappua eksyneiden hintalappujen kasasta tai vuorovastaavan pinosta?
 - Jos löytyi, tuote on luultavasti hänen, jatka normaalisti.
 - Jos ei, jatka selvittelyä
- Jos on mahdollista tarkistaa, löytyykö toista samanlaista itemiä enää, tai jos tiedetään kyse olevan tosi erikoisesta itemistä, niin takistetaan.
- Kysy tietääkö hän esim. jotain merkkejä itemistä joista tunnistaisi sen omakseen (oma nimi kirjan sivulla, repeämä jossain tms.)
 - Jos ei, pyydä asiakasta tulemaan noutamaan iteminsä myöhemmin.

Kassassa ei ole tarpeeksi rahaa antaa tuloja myyjälle

Pahoittele. Käske ylimääräistä kirppistiimiläistä juoksemaan/soittamaan sovittuun paikkaan, ja noutamaan kassakaapista meidän säilöön viedyt rahat.

Myyjä haluaa hakea vain rahat, ja jättää iteminsä vielä myyntiin

Tämä on ihan ok. Hyvitysnäkymästä hyvitetään myydyt tavarat. Hyvitystä ei voi tehdä vain osasta ansaittuja rahoja, vaan sen hetkinen tuotto maksetaan kokonaisuudessaan.

Jos asiakas haluaa kirjata jo osan tuotteista pois, piipataan ne ulos, ja jätetään loput myyntiin.

Myyjä ei halua enää hakea tuotteitaan, vaan haluaa hylätä ne.

Kerro, että tuotteet on mahdollista hylätä, jolloin ne päätyvät kirpputorin jälkeiseen vapaaseen riistaan. Tämän jälkeen voit merkitä kaikki myyjän jäljelläolevat tuotteet hylätyiksi. Jos kirpputorille hylätty tuote sattuu menemään kaupaksi ennen, kuin se ehditään kerätä sivuun, rahat menevät Traconin hyväksi.