



# Обучение

наръчник за служители

#ниесмеLidl





**Добре дошли  
в LIDL**

# Съдържание

Нашата рецепта за успех	1
Lidl. Заслужава си!	3
Протичане на обучението	4
Квалификация	5
Обща информация	6
Любезност	7
4+1 основни стълба на Прогажби	8
Всичко за филиала	10
Здравословни и безопасни условия на труд	11
Хигиена на хранителните продукти	13
Подреждане на стока	15
Плодове & Зеленчуци	16
Цветя & Растения	17
Енергоспестяващи действия	18
Чистота и рег	19
Печива	20
Електронна защита на артикули	21
ПЛУ номера	22
Поведение на каса	24
Промоционален бизнес I	25
Принципи на поведение и ЗЛД	26
програмата „Стани Lidl жокер“	27
Идеен център	29
Каталог с бенефити	31
Приложение за служители „We are Lidl“	32

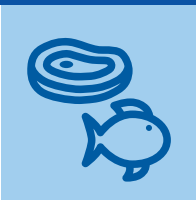
## Нашата концепция за успех

Радваме се да те приветстваме като нов служител в Lidl! За да улесним началния етап за теб, ние разработихме този наръчник за обучение, който ще те съпровожда по време на твоето обучение. Обучението ще ти даде нужните знания и умения, за да можеш да изпълняваш всички задачи във филиала компетентно и уверено. Ти ще опознаеш филиала и нашия асортимент, ще се научиш да боравиш безопасно с всички уреди, да работиш на каса, да зареждаш правилно стоките и още много други неща.

На първите страници (от 5 до 7) ще намериш информация за Lidl. Непосредствено след това подробно се описва обучението (от стр. 10), така че да можеш да добиеш представа какво ти предстои. Наръчникът за обучение съдържа 16 теми, които ще бъдат предмет на твоето обучение. По всяка тема ще намериш компактна информация, която ти дава основата, преди твоят Обучаващ подробно да ти обясни съдържанието и да те обучи в практическата работа.

## Lidl. Заслужава си!

В нашите филиали предлагаме богат асортимент от над 1 600 различни артикула за ежедневна употреба. Освен висококачествени собствени марки – най-важната част от асортимента – има и голям избор от маркови стоки. Ежедневно предлагаме пресни плодове и зеленчуци, различни видове хляб и печива, както и висококачествени месни продукти и колбаси, които са особено ценени от нашите клиенти. Пекарните във филиалите предлагат допълнително към базовия асортимент и богата гама от прясно изпечени артикули. Освен този основен асортимент има различни промоционални стоки всяка седмица: в Non-Фууд отсечката ще намериш освен инструменти, текстил, стоки за домакинството и електроника, така и многобройни стоки за свободното време. При хранителните стоки предлаганите артикули са от разнообразни маркови специалитети до т.нар. тематични и специфични за дадена страна стоки, напр.: „Седмица на азиатската кухня“, „Влюби се в Италия“ и др.



#ниесмеLidl



## Гарантиране на качеството и ценова политика

Ние купуваме и продаваме с цел да предлагаме на нашите клиенти винаги най-добро качество на изгодна цена. Всички артикули от асортимента на Lidl преминават през строг контрол на качеството. Само онези производители, които постоянно изпълняват високите изисквания за качество са сред избраните доставчици на Lidl. Нашето най-добро съотношение цена/качество се дължи най-вече на оптимална логистична концепция, оптимално подбран асортимент, бърз стокооборот, както и предимствата на филиалната мрежа в цяла Европа.

## Lidl като атрактивен работодател

Нашата сила са нашите служители: хора, които с ангажираност и динамичност изграждат успеха на Лидл България. Хора, които искат да развият себе си и другите в работен климат, отличаващ се с откровеност, доверие и честност. Тази работна среда е най-добрата предпоставка за доволни и мотивирани служители. Още от първия работен ден новите служители са уважавани като колеги и сътрудници и напълно се интегрират в екипа. Висококачественото обучение и индивидуално обгрижване, и стимулиране на всеки един сътрудник са в основата на обучението в Lidl. Заедно с нашите служители ние можем да се справим с предизвикателствата на бъдещето. Ние се застъпваме за нашите служители – равни шансове, мерки за развитие на персонала, програми за квалификация и обучения разкриват разнообразни перспективи. Който гради бъдещето на Lidl чрез ангажираност и умения, той изгражда своя собствен успех!



### Лидл България е ТОП работодател 2022 за България и Европа.

За трета поредна година компанията бе отличена от международната организация **TOP Employers Institute**.



### Лидл България бе отличена като „Работодател на публиката“ за втора поредна година в наградите за най-добър работодател **Career Show Awards 2021**.



**Лидл България на трето място в класацията за най-желан работодател Employer of Choice 2021.** Компанията е и единственият представител на ритейл сектора в челната тройка.



**Препоръчан работодател:** базирано на **Employee Net Promoter Score**

## Корпоративна отговорност

„За нашето утре“. Под това мото ние осъзнаваме нашата корпоративна отговорност в екологично, социално и обществено отношение. Нашата цел е устойчиво развитие, което от една страна гарантира дългосрочния корпоративен успех и от друга страна запазва жизнения стандарт на бъдещите поколения. Ние мислим иновативно и непрекъснато търсим възможности за по-нататъшно развитие най-вече в сферите общество, околна среда и здравословно хранене.

## Lidl си заслужава за мен

### Като служител:



защото се чувствам  
добре с моя екип  
във филиала!



защото обичам да работя  
с хора: директният  
контакт с клиенти и колеги  
е важен за мен!



защото познавам много  
добре асортимента и  
се радвам, когато мога  
компетентно да консулти-  
рам клиентите!

### Като клиент:



защото ценя качест-  
вото на пресните  
продукти!



защото Lidl ми помага да  
пестя и аз получавам повече  
за парите, които давам!



защото качеството  
не е задължително  
да бъде скъпо!



## Протичане на обучението

Детайлното и компетентно обучение е предпоставка за добра работа. Искаме да се чувстваш добре в Лидл и да бъдеш част от екипа ни дългосрочно. Затова ще те обучим изчерпателно. За тази цел ще ни помогне Leon – нашата иновативна концепция за обучение и квалификация. Всички обучения са в лесния за използване дигитален портал. Обученията са структурирани и всичко, което трябва да знаеш за работата си във филиала ще ти бъде представено интерактивно и практически ориентирано. Интерактивно означава, че модулите са съставени от въпроси и тестове.

След всяка теоретична част следва и практическа, в която твоят обучаващ допълва знанията ти, показвайки ти извършването на процесите на практика. Съчетаването на теория и практика ще ти помогне да затвърдиш знанията, които ще ти бъдат необходими във филиала. Обучението ти приключва, след като преминеш успешно всичките си тематични комплекси.

Първо ще попълниш заключителен тест, в който ще има въпроси от всички научени тематични комплекси. Тестът се счита за издържан, ако си отговорил правилно на 80% от въпросите. В случай че не успееш от първия път, имаш право на още един опит.

Твоето обучение приключва със заключителен разговор. В този разговор твоят мениджър филиал ти дава обратна връзка относно обучението ти на база постигнати резултати. Обсъждате заедно периода на обучението ти и получаваш представа за следващите стъпки. Ако не си издържал заключителния тест от втория път, на този разговор присъства и твоят регионален мениджър продажби.

Моля, след приключване на обучението да попълниш формуляра за обратна връзка „Анкета за обратна връзка след въвеждащо обучение“, който ще се появи под формата на линк на екрана. Имай предвид, че анкетата е анонимна и отнема няколко минути. С попълването ѝ ще ни помогнеш да идентифицираме евентуалните недостатъци и трайно да подобрим качеството на обучението.



## Квалификация

Освен до тук представените теми, които ще са част от твоето въвеждащо обучение, след като си се адаптирал към ежедневието в твоя филиал, по преценка на мениджър филиал, на теб могат да ти бъдат причислени и допълнителни обучения.

Допълнителните обучения, т. нар. квалификация, имат за цел да задълбочат знанията ти по определени теми и да те направят специалист в конкретна област – например мениджър свежест (МС), мениджър стоково управление.



## Работно облекло и стартов пакет

Предоставяме работно облекло на първия ти работен ден. Моля, носи винаги работното облекло по време на работа – така показваш принадлежност към Lidl и си разпознаваем за клиентите ни.

Баджът с името ти трябва да е закрепен на видимо място на облеклото ти, за да могат клиентите да се обръщат към теб. Стартовият пакет, който ще получиш на първия си работен ден, съдържа работни ръкавици и макетно ножче, които редовно ще използваш във филиала. Трябва винаги да носиш със себе си макетното ножче за кашони, тъй като при ежедневната работа редовно ще имаш нужда от него. За да избегнем евентуални наранявания от страна на клиента, никога не оставяй макетното си ножче без надзор.

## Заплащане

Всяка минута се заплаща!

Като служител/ка на Lidl ти получаващ редовно заплащане според трудовия ти договор.

## Работни условия

Социалното помещение на филиала е на разположение по всяко време за твоите почивки. Освен с маса и места за сядане то е оборудвано с кухня, в която можеш да си направиш кафе и чай или да си приготвиш храна. Индивидуалните шкафчета на служителите също са непосредствено до социалното помещение. Там можеш да съхраняваш твоего работно облекло, табелка с име, макетен нож и лични вещи.

## Работен график, почивки и отпуска

За да се улесни балансът между работа и личен живот, твоят мениджър филиал изготвя работния график винаги предварително. Така ти своевременно можеш да планираш работното и свободното си време. В случай на недостатъчно служители, може да те помолят да работиш повече, отколкото е било планирано. Ако си болен или възпрепятстван и не можеш да дойдеш на работа, незабавно информирай твоя мениджър филиал, за да може да планира персонала.

В рамките на работния ден ти се полага законово установена почивка за хранене от минимум 30 минути. Тя не трябва да бъде прекъсвана, за да може да си починеш преди да се върнеш на работното си място. Броят на полагащите ти се дни годишен отпуск е посочен в трудовия ти договор. Обсъди своевременно желанията си за отпуск с твоя мениджър филиал.



## Любезност

В Lidl отдаваме голямо значение на любезността. Любезното отношение към клиента е основна част от нашата ориентираност към клиента и е решаващ фактор за успеха на нашата компания. Нашата цел е от една страна да удовлетвори нашите клиенти, така че те отново да пазаруват при нас, а от друга страна – **да спечелим нови клиенти**. Тази цел може да бъде постигната, само ако клиентите идват с удоволствие в нашите филиали. Затова ние ги поздравяваме – любезно и с усмивка, помагаме им и не ги оставяме да чакат.

Ако клиент ти зададе въпрос, прекъсни своята работа и му обърни внимание. Заведи го до търсената от него стока или му покажи алтернативен продукт, в случай че търсената от него стока не е налична. **Комуникацията с клиентите** трябва винаги да е в положителна насока.

**Любезността на касата** е особено важна, за да си тръгне клиентът с добро впечатление и с удоволствие да се върне да пазарува при нас.

## 4+1

### основни стълба на Продажби

Ориентираност  
към клиента

Ориентираност  
към фирмата



Чистота и ред



Стокова  
наличност  
и свежест



Любезност



1+2



Ефективност

## 4+1

## 4+1 основни стълба на Продажби

4+1 стълба на Продажби обхващат **основните принципи на нашата компания**. Първите четири стълба са **ориентирани към клиента**: чистота и ред, стокова наличност и свежест, любезност и 1+2. Петият стълб символизира ефективност. 4+1 стълба са основните принципи на работа за Продажби и основата на нашия успех. Затова ние се стремим да ги спазваме във всички филиали и по всяко време.

Първият основен стълб – **чистота и ред** – се отнася както за външната част (прилежащи площи), така и за филиала отвътре. Ние трябва да поддържаме чисти прилежащи площи, за да създадем добро първо впечатление у нашите клиенти.

Филиалът трябва да е чист и подгеден и от вътре, така че клиентът да се чувства добре и да му е приятно да пазарува.

От втория основен стълб – **стокова наличност** – произлиза следният принцип на поведение спрямо клиента: „Ние предлагаме на нашите клиенти по всяко време пълна наличност от всички продукти в нашия асортимент“. Тук освен наличността на продуктите, голямо значение има и презентацията на стоката.

**Свежестта** в Lidl означава, че ние предлагаме само свежа и качествена стока. Тогава клиентът започва да ни вярва и идва да пазарува отново при нас. Към тази тема спада и спазването на охладителната верига, която гарантира свежестта и хигиената на охладената стока.

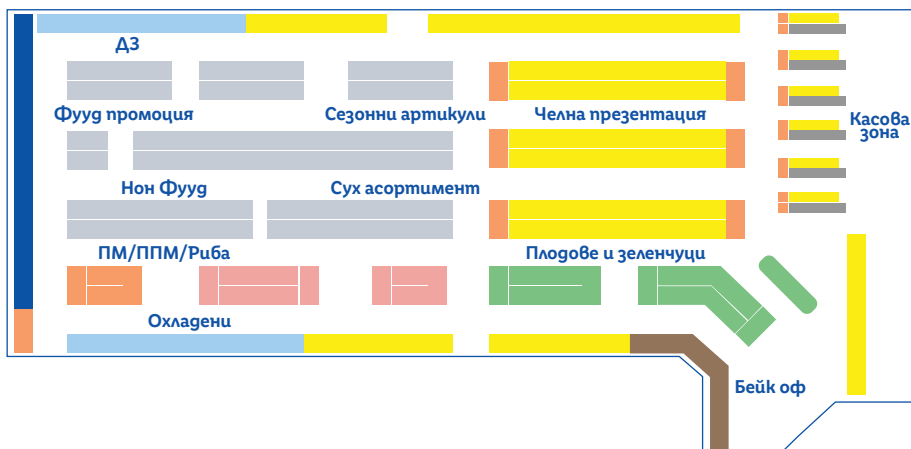
# Принципи

Клиентите обичат да пазаруват при нас, защото ние винаги ги посрещаме с уважение и внимание. Затова **любезността** е третият основен стълб. Четвъртият основен стълб – **обслужване на касата (1+2)** – означава кратък престой на клиента на каса.

На касата не трябва да стоят повече от трима клиенти: един, чийто покупки в момента се маркират, и двама, които чакат. Щом дойде друг клиент, натисни копчето за нова каса и системата за управление на каси ще съобщи на коя каса клиентите могат да наредят покупките си.

За да бъде успешен нашият бизнес, ние се нуждаем от точния баланс между удовлетвореност на клиента и ефективност. От една страна, ние изпълняваме желанията на нашите клиенти, от друга – обмисляме точно как можем да спестим време и ресурси, т.е. работим ефективно. Този последен стълб – **ефективност** – значително допринася за нашия успех.





## Всичко за филиала

В модул Всичко за филиала ще се запознаеш с един стандартен Lidl филиал, разположението на отделните артикули в него, както и различните работни материали. Един филиал се състои от Търговска зала, склад и странични помещения. В **Търговска зала** излагаме предлагания асортимент. **Складът** е едно от най-важните помещения във филиала. Той служи не само за приемане и складиране на стока, но и за съхранение на отписи, материали, амбалаж, техническо оборудване, товарни единици и др. Рампата служи за доставка и приемане на стока. Към **страничните помещения** се числят социалните помещения, санитарните помещения и съблекалните.

Освен тези помещения, към твоето работно място спадат също и външните площи на филиала с паркинга и мястото за пазарски колички. Артикулите ни са подредени в различни стокоски групи. Това са: Сух асортимент, накратко Сух, Бейк оф, Плодове и Зеленчуци, Цветя и Растения, Прясно месо, прясно птиче месо (ПМ/ППМ) и прясна риба, Дълбоко замразени (ДЗ), Охладени, Нон-Фууу и Фууу промоции.



## Здравословни и безопасни условия на труд

При **вдигане** на стока, клекни, а не навеждай горната част на тялото и повдигай стоката възможно по-близо до тялото. При **носене на стока** внимавай гърбът ти да бъде изправен, за да го предпазиш от по-голямо натоварване. При оставянето на стоката важи същото: горната част на тялото е права, краката се сгъват. При работа на каса обръщай внимание на стойката на тялото и правилната височина на сягане.

Допълнителни рискове се крият при неправилно използване на **макетния нож**. Винаги режи в посока от тялото навън. Използвай само остри ножчета и ги сменяй редовно.

Обучаващият ще ти покаже как правилно да сменяш ножчето. Внимателно трябва да боравиш и с флакони с газ под налягане (напр. флакон лак за коса) и пиротехнически изделия (напр. новогодишни фейерверки), защото съществува опасност от експлозия! Запалителни или лесно възпламеняващи се вещества (напр. съдържащи спирт почистващи средства) се разпознават по обозначението на опаковката им. Помогни да се минимизира рискът от пожари и изключвай електрическите уреди след употреба. Съблюдавай генералната забрана за тютюнопушене в целия филиал и винаги гръж свободен достъп до пожарогасителите!



**Опасните вещества** притежават „разяждащо“ или „силно запалимо“ (напр. препарат за почистване на тръби) свойство. Отворени опаковки, респ. изтекли субстанции следва моментално да бъдат отстранени с гумени ръкавици. При контакт с кожата трябва веднага да се почисти с течаща вода. При контакт с очи трябва веднага да потърсиш лекар (изплакване преди това 10 – 15 минути).

Съблюдавай инструкциите за безопасност при работа с **техническото оборудване** във филиала. Погрешното ползване може бързо да доведе до тежки наранявания. По възможност не управлявай назад ЕТК (електрическа транспортна количка), управлявай бавно, винаги с готовност да спреш. Возенето върху ЕТК е строго забранено. Не използвай ЕТК като помощно средство за достигане на високи части/предмети, за тази цел има подвижни стълби.

Празните кашони се събират с количка за кашони и се изхвърлят в **пресата за хартия**. Недей да бъркаш в работеща преса или да влизаш в нея – има опасност за живота ти! Регулярно трябва да се тества аварийният шалтер на пресата за хартия.

При работа с **палети** трябва да се имат предвид следните опасности: Палетите да не се поставят на тясната страна и да не се използват за повдигане – опасност от падане! Палетите в склада се подреждат на купчина от максимум 10 палета на височина – опасност от преобръщане! Никога да не се оставят празни палети по средата на коридора – опасност от спъване! При работа с инвентар също има опасност от нараняване. Внимавай за дефектни Нон-Фууг маси или технически уреди. На товарната рампа трябва да се избягват всички опасности, причиняващи спъване, подхлъзване или падане. Рампата трябва да се пази от замърсявания и препятствия.

**Чистотата и редът** са основни принципи, които ние в Lidl винаги спазваме. Коридорите в нашия филиал, пътищата за евакуация и аварийните изходи винаги трябва да са свободни и чисти. Препятствията се отстраняват незабавно. Касова зона се оставя чиста и подредена след всяка смяна. Съществува на предпоставка за сигурна работа са защитните **работни обувки**. Тяхното носене е задължително при работа във филиала.

При обир не предприемай излишни рискове, а при съмнение за кражба съобщи възможно най-бързо на Ръководител смяна. Правилното поведение при пожар и при наранявания, както и с лица, употребили алкохол и наркотици, ще ти покаже твоят Обучаващ.



## Хигиена на хранителните стоки

Основна цел на концепция „Хигиена на хранителните стоки“ (НАССР) е гарантиране на качеството. НАССР е съкращение на „Hazard Analysis Critical Control Points“ и на български означава „Анализ на опасностите и контрол на критичните точки“. С НАССР се гарантира сигурността на хранителните стоки и по този начин защитата на потребителите. **Осигуряването на непрекъсната охладителна верига** означава непрекъснато охлаждане на продуктите с температурен режим (ПМ/ППМ и Прясна риба, охладени и ДЗ) от производството, складирането и транспорта до филиала.

За да не се прекъсва охладителната верига, трябва да се съблюдават някои правила за подреждане на стоката. При филиали с интегрирана **хладилна клетка** подреждаме стоката в следната последователност: незащитена стока, стока, покрита с термопокривало, ПМ/ ППМ и Прясна риба, ДЗ и стока в клетка Охладени.

От клетката се вадят само палетите, които веднага ще бъдат подгредени и се отваря само боксът дълбоко-замразени (ДЗ), който веднага ще се зарежда. Печивата се доставят върху европалет или в ДЗ-бокс. Обръщай внимание на максимално допустимата височина на подреждане в хладилните ракли, която за ПМ/ППМ и Прясна риба е под долната червена линия, а при ДЗ е под горната червена линия.

Освен подреждането на стока е важно и спазването на **температурните граници**. При превишаване на допустимата температура в хладилните рафтове или хладилните ракли се активира аларма. В такъв случай веднага трябва да информираш Менеджър филиал. С допустимите температурни граници в нашите филиали ще те запознае твоят Обучаващ.



При получаване на стока трябва да се провери **температурата на гостаვენата стока**. При охладените стоки това се случва с помощта на инфрачервения термометър. При ПМ/ППМ и Прясна риба и ДЗ провери датчика на температурата на ДЗ-бокса. Ако и там температурата е в допустимите граници, стоката може да бъде заредена. Когато температурата не е в допустимите граници, измери вътрешната температура на артикула с прободната функция на термометъра във вътрешността на продукта. Ако температурата не е в допустимите граници, измери и други опаковки. В случай че температурата на повече продукти е извън температурните граници, Мениджърът филиал предприема съответните действия, тъй като стоката не може да бъде допусната в продажба!

Допълнително в своята ежедневна работа трябва ви нази да обръщаш внимание на трите сфери на хигиена: хигиена на околната среда, хигиена на персонала и хигиена на хранителните продукти!

При **хигиена на околната среда** на преден план стои чистотата на външната част на филиала, на търговска зала и на социалните помещения. Към външната част спадат паркинг, зелени площи, кофи за смет, място за пазарски колички, витрината за плакати, вратите и прозорците. При чистотата в търговската зала трябва да се обръща внимание на под, прилежащи помещения, регали, подести (специфична платформа) Плод и Зеленчук, хладилни рафтове и техническо оборудване във филиала. Прилежащите помещения включват чистота на социалните помещения, на шкафчетата на служителите и на тоалетната.

По отношение на **хигиената на персонала** се държи много на чистия и спретнат външен вид на служителите. Ръцете и работното облекло трябва винаги да бъдат чисти.

Към **хигиена на хранителните продукти** се числят следните задачи: спазване и контрол на зададените температурни стойности на продуктите с температурен режим, състояние на стоката и чистота на филиалния склад. В зависимост от състоянието на стоката различаваме годни и негодни за продажба стоки. Последните се изваждат от продажба и се отписват.

Работата с отписи и коректното складиране на тези стоки ще ти покаже твоят Обучаващ.



## Подреждане на стока

При зареждането на стока ние следваме определени принципи, при които става въпрос за нещо повече от това доставената стока да се нареди по релалите. Основната ни цел е гарантиране на **стокова наличност**, съблюдавайки следните 5 правила: последователност при зареждане на стока, гарантиране на свежест, подсигуряване на хижиена и на охладителна верига, бързо зареждане на стока и същевременно привлекателна презентация на стоките.





## Плодове & Зеленчуци

Стокова група Плодове & Зеленчуци е с дълга традиция в Lidl и е една от нашите визитни картички. Нашата цел е с помощта на атрактивна презентация на стоката да подканим нашите клиенти да опитат продуктите ни. Искаме пазаруването на плодове и зеленчуци да е възможно най-приятно за тях.

За да се осигури свежест в отсечката Плодове & Зеленчуци, трябва да спазваш някои **принципи**: Ние предлагаме на нашите клиенти всеки ден пресни Плодове & Зеленчуци, т.е. те се доставят пресни всеки ден. Основно правило е: „Ние продаваме само стока, която самите ние бихме купили.“

Отсечката Плодове & Зеленчуци трябва винаги да бъде презентирана по начин, стимулиращ продажбите. Затова обработвай отсечка Плодове & Зеленчуци редовно и я зареждай със стока, за да може да се подсигури стокова наличност и свежест през целия ден.

Подгържай отсечката (погести и под) винаги чиста и подредена. Щендерите за торбички и ръкавици винаги трябва да са заредени и кошчетата за отпадъци да бъдат редовно почиствани. Стока, която вече не отговаря на нашите стандарти, се отписва. За тази цел тя се изважда от продажба и се слага на предвиденото за целта място.

За да могат нашите клиенти бързо и лесно да се ориентират за цените, електронните **ценови табелки** в отсечка Плодове & Зеленчуци трябва да бъдат правилно поставени и навременно актуализирани: къде и как се поставят електронните ценовите табелки и как се работи с тях ще ти покаже твоят Обучаващ.

# Свежест и най-високо качество



## Цветя & Растения

Чрез редовни доставки и ежедневна преработка в този сектор ние гарантираме на клиентите си безупречна стока с най-високо качество по всяко време. С привлекателна презентация стимулираме клиентите си да купят изложените продукти.

По време на обучението си ще научиш как и къде презентираме цветята и растенията, колко време ги държим в продажба, както и какви са особеностите при тяхната преработка.





## Енергоспестяващи действия

Ние измерваме потреблението си на енергия и въз основа на него предприемаме мерки, с помощта на които да намалим потреблението си. Освен това новите ни филиали се строят с висока енергийна ефективност и с грижа за околната среда. По този начин от една страна спестяваме разходи, а от друга – опазваме околната среда.

Секторите с артикули под температурен режим (дълбоко замразени и охладени ракли) например изразходват около 30% от цялото потребление на електроенергия във филиала. За осветление се изразходва около 16% електроенергия. А останалата част от потреблението на енергия се разпределя между други уреди и съоръжения като например климатизация, конвектомати или каси.

Като служител можеш да допринесеш значително за спестяването на електроенергия във филиала и по този начин да допринесеш за още по-голяма енергийна ефективност!

## Поддържане на чистота и ред



При работата с хора и хранителни стоки трябва **да сме особено внимателни по тази тема**. Чистотата и редът са решаващи за цялостното впечатление, което клиентът ще придобие за филиала, а чрез него и за цялата фирма.

Клиентът очаква чиста заобикаляща среда, когато пазарува хранителни стоки, най-вече свежи продукти, като например плодове и зеленчуци или кайма. Следователно, ако предоставим **на нашите клиенти чист филиал**, те ще дойдат отново при нас и **ще ни препоръчат на други клиенти**. Освен клиентите, разбира се, ти и твоите колеги също трябва да се чувствате добре в своя филиал. Съответно складът и страничните помещения също трябва да се поддържат чисти и подгедени. В една подгедена работна среда процесите се улесняват, съкращават се излишно изминаваните разстояния и се избягва ненужното търсене. По този начин си спестяваме ненужни действия и можем да изпълняваме задачите си по-бързо. Кога и колко често трябва да се почистват различните зони в твоя филиал е упоменато в План почистване. Различаваме между планирано почистване и почистване на момента, при необходимост. Всички почистващи материали се намират в мокрото помещение. Тук **поддържането на ред е изключително важно**, за да може при необходимост почистващите материали да бъдат намерени възможно най-бързо. За почистването на пода например разполагаме със следните помощни средства: Подопочистваща машина, моп за под и кофа за почистване, лопатка и метла, както и шпакла за почистване на дървки.



## Печива

Печивата получаваме вече полуприготвени от нашите доставчици и трябва само да ги изпечем. Печем по няколко пъти на ден. Печенето се извършва по предварително зададена схема за печене. По този начин се гарантира, че артикулите ще са налични по всяко време. Така можем да предложим на нашите клиенти пресни и висококачествени печива по всяко време.

С нашия **Бейк оф** преследваме няколко цели:

- Стремим се да обвържем повече клиенти и да спечелим нови. Чрез предлагането на печива допълваме нашия асортимент от свежи стоки и така насърчаваме клиентите да пазаруват отново. По този начин увеличаваме оборота си.
- Предлагането на пресни печива ни прави иновативни и ни отличава от конкуренцията.



## Електронна защита на артикули (ЕЗА)

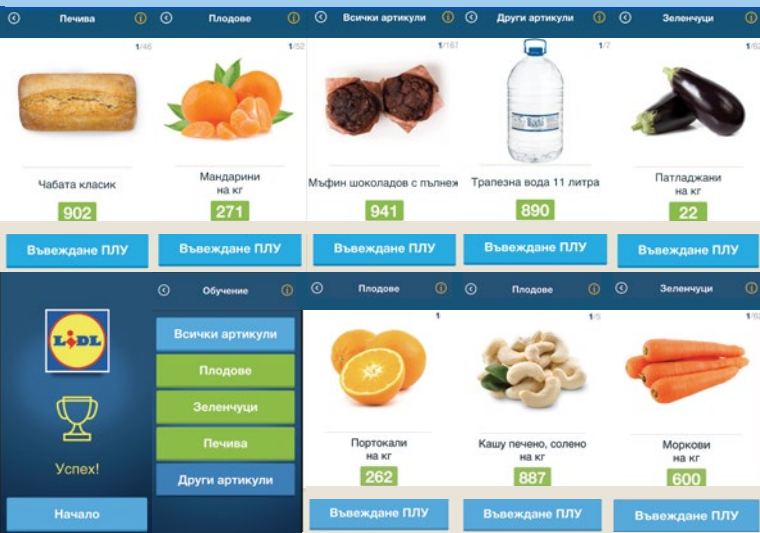
Всеки търговец се старее да минимизира загубите, причинени от кражби. ЕЗА е един от методите, които използваме за тази цел в нашата фирма.

При ЕЗА на първо място се използват ясно забележими антени, които служат като превенция срещу кражби и по този начин за минимизиране на загубите. За целта нашата стока е облепена със специални защитни стикери, които се деактивират при касиране. ЕЗА не е вредна за здравето. Лица с пейсмейкъри не е необходимо да се притесняват за своето здраве. Освен това от тази защита не се повлияват нито технически устройства като мобилни телефони, нито магнитни ленти като напр. банкови карти.





# Кратък номер за бързо касиране



## ПЛУ номера

PLU-номерът е кратък номер, използван за бързо касиране и за касиране на неопакована стока.

При плодове и зеленчуци различаваме неопакована и опакована стока. По принцип опакованата стока може да се сканира. Неопакованата стока се касира чрез въвеждане на PLU-номер. Неопакованата стока се разделя на теглови артикули, например домати или банани и на артикули на брой. Тук спадат и артикули, които се продават на връзка, например репички. Тези артикули не е необходимо да се теглят.

PLU-номерата се използват и за касиране на печива. За всеки отделен Бейк оф артикул е създаден отделен PLU-номер. Важно е да научиш PLU-номерата на плодовете, зеленчуците и печивата, тъй като по този начин от една страна ще осигуриш по-бърз и приятен касов процес за нашите клиенти и от друга – ще допринесеш за минимизиране на инвентаризационните разлики в твоя филиал, касирайки правилния артикул на правилната цена.

# Кратък номер за бързо касиране

За да те улесним в ученето им, създадохме апликацията за мобилни телефони.

Влез в



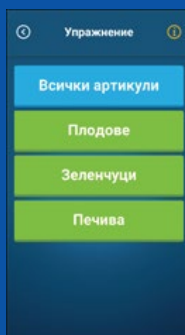
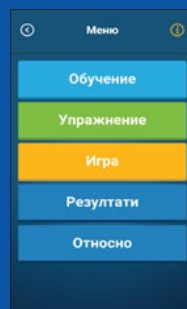
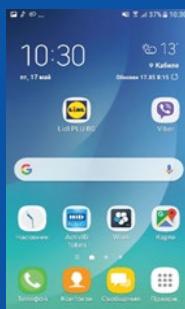
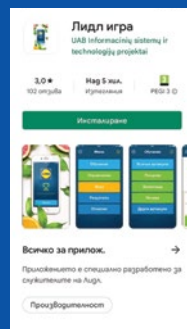
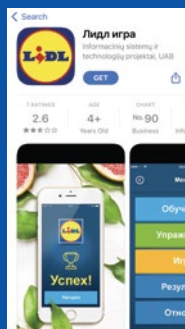
iOS App Store

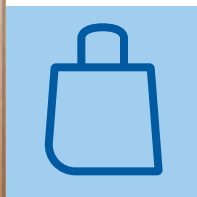
или



Google Play

Избери приложение:  
„Лидл игра на ПЛУ кодове“,  
паролата е:  
„112345.“





## Поведение на каса

Работата на каса е много важна и отговорна задача. На теб се гласува доверие при работа със стоки и пари и с това допринасяш значително за успеха на компанията. Помисли: На касата ти имаш контакт с всеки един клиент и ти си човекът, който оставя последното впечатление, което клиентът отнася със себе си вкъщи. При касиране винаги се съобразявай с темпото на клиента. Поддържай касовата зона и мястото за опаковане на покупки чисти и подредени.

Процесът **работа на каса** всъщност е съвсем прост: ти поздравяваш клиента, сканираш стоките една след друга, приемаш плащането и се сбогуваш любезно с клиента. Протичането на отделните стъпки ще ти покаже твоят Обучаващ.





40-41 / 42

Ом пестяй  
18.03 до 20.03

Лидл  
цена  
наша цена,  
ВИСОКО качество

Гамбургска сметана  
-36%  
0,95

Кристална  
-34%  
3,49

Несквиќ  
-34%  
3,49

Пилешко  
Бутиче XXL  
САМО СЕГА  
3,39

Базена  
-42%  
0,49

САМО СЕГА  
29,99

ПОЗЪВНИ!

40

Седно абониране – бизнис информиран

АБОНИРАЙ СЕ СЕГА!

## Промоционален бизнес

Промоциите в Лидл са много разнообразни. Те обхващат Нон-Фууд, Фууд и ценови промени на артикули от стандартния асортимент. Нон-Фууд, както и Фууд промоциите се предлагат единствено на датите на промоцията и не са постоянна част от асортимента ни. С ценова промяна се обозначават определени артикули, които са постоянна част от асортимента и чиято цена е намалена за даден период. Промоционалният ни бизнес включва също Нон-Фууд промоции, наречани накратко Нон-Фууд. Това са тематични, нехранителни артикули, които също се рекламират в брошура. В Лидл уикенд предлагаме артикули от постоянния ни асортимент с ценова промяна, както и ин-аут артикули, които предлагаме само за кратък период от време. Лидл уикенд започва в петък и приключва в неделя.

Промоциите от Lidl уикенд са отпечатани на двете предпоследни страници от брошурата. „Само в събота“ предлагаме на нашите клиенти специални Нон-Фууд артикули. Тези Нон-фууд артикули са налични единствено в събота. Офертата от „Само в събота“ е отпечатана на последната страница на брошурата.



## Защита на личните данни

В Lidl ежедневно имаш досег до лични данни под различна форма. Всички служители в Lidl се задължават да спазват Закона за защита на личните данни. Защита на личните данни (ЗЛД) служи за защита на служителите, доставчиците, клиентите – накратко на всички хора, с които имаш досег по време на работата си – от нарушения на техните права. ЗЛД обхваща и **правото на информационно самоопределяне**. С това се има предвид, че всеки човек може сам да решава кой, какво, кога и за каква цел може да научава за него, доколкото това право не е ограничено със закон.

**Личните данни** на всеки човек са защитени. Тук спадат данни като напр. име, възраст, телефонен номер, пол, семейно положение, адрес, размер облекло, дата и място на раждане, банкови данни, здравословно състояние, религия, данни за заплатата и др. Тези данни могат да бъдат събирани, обработвани и съхранявани, само ако ЗЛД го предвижда. Събирането на данни е разрешено, ако служи за целите на трудовото правоотношение.

**Защитата на личните данни** е и твоя задача. Това означава за теб, че трябва да се отнасяш много предпазливо с всичко, което съдържа лични данни, напр. намерени портмонета, забравени дебитни/кредитни карти, ваучери, телефонни номера на клиенти и др.

# Програма за препоръки

Пълните условия можеш да прочетеш в брошурата „Стани Lidl жокер“ (част от онбординг комплекта)

както и в Интранет, в секция Документи.



## Стани Lidl жокер

Вече се убеди, че успехът на Lidl идва от служителите. Те са нашите най-истинските посланици и ние ценим тяхното мнение, и препоръка. Именно затова, държим всеки активно да участва в разрастването на голямото ни Lidl семейство. Ако мислиш, че познаваш човек, който ще бъде идеално допълнение за нашия сърцат екип, можеш да го препоръчаш за работа в Lidl.

Програмата „Стани Lidl жокер“ дава възможност на всеки да препоръча свои приятел/познат за някоя от отворените позиции на [jobs.lidl.bg](http://jobs.lidl.bg). Ако препоръчаният кандидатства, а впоследствие бъде одобрен за позицията, започне работа при нас и премине изпитателния срок от 6 месеца, ти ще получиш паричен бонус. Така печелиш ти, печели приятелят ти, печели и Lidl!



# Програма за препоръки

Прочети успешните истории на колеги – препоръчващ и препоръчан, защото следващият може да си ти!



Следете Всичко за Lidl:



@lidlbulgaria



@lidlbulgaria



@lidlbulgaria



lidlapp



jobs.lidl.bg



В Lidl идеите за подобрения са добре дошли. Когато имаш новаторска идея, която да направи Lidl още по-добър, регистрирай я и тя може да ти донесе награда до 5 000 лв.

Споделянето на идеи никога не е било по-лесно! Знаеш ли, че можеш да влезеш в Идеиния център и през личния си смартфон? Не оставяй идеята да се изплъзне.

### **Стъпка 1: Влез в онлайн портала на Идеиния център**

Може да го направиш по три начина:

- Влез през приложението We Are Lidl
- Избери „Идеен център“ на MAT терминал в социалното помещение
- Влез директно на [iim.lidl.com](http://iim.lidl.com)

### **Стъпка 2: Потребителско име и парола**

Твоето потребителско име е твоят глобален номер, изписан на фиша ти (числото, започващо с 5900), а паролата ти е паролата, която си посочил при създаването на профила ти в My Account.

### **Стъпка 3: Добре дошъл в „Идеиния център“!**

Веднага щом влезеш, най-отгоре може да видиш текущите тематични кампании, по които също смело можеш да предлагаш идеи. А веднага под тях е мястото за спонтанни идеи, където всяка спонтанна идея – без значение от тема и област – е добре дошла. След като кликнеш върху бутона „Подай идея“, попълни полетата, като посочиш:

- Име на твоята идея
- Описание на идеята – трябва да я опишеш с минимум 3 думи и не повече от 5 000 знака.
- Прикачване на файлове – ако искаш да приложиш снимка, документ или какъвто



# Програма за даване на идеи

и да е файл, който ще даде още по-пълна представа за твоята идея, може да го направим в полето Добавяне на файлове/Прикачи файл.

- Общи условия – задължително се запознай с Общите условия (може да ги прочетеш, като кликнеш върху „Общи условия“), след което отбележи, че си запознат с тях.
- Анонимно подаване – ако искаш никой (освен системния администратор) да не разбира, че ти стоиш зад тази идея, можеш да я подадеш анонимно – просто отбележи полето Анонимно подаване.
- Край – след като си минал през всички тези стъпки, натисни бутона „Подай идея“

## Стъпка 4: А след това?

След като си подал своята идея, предстои тя да мине през следните етапи:

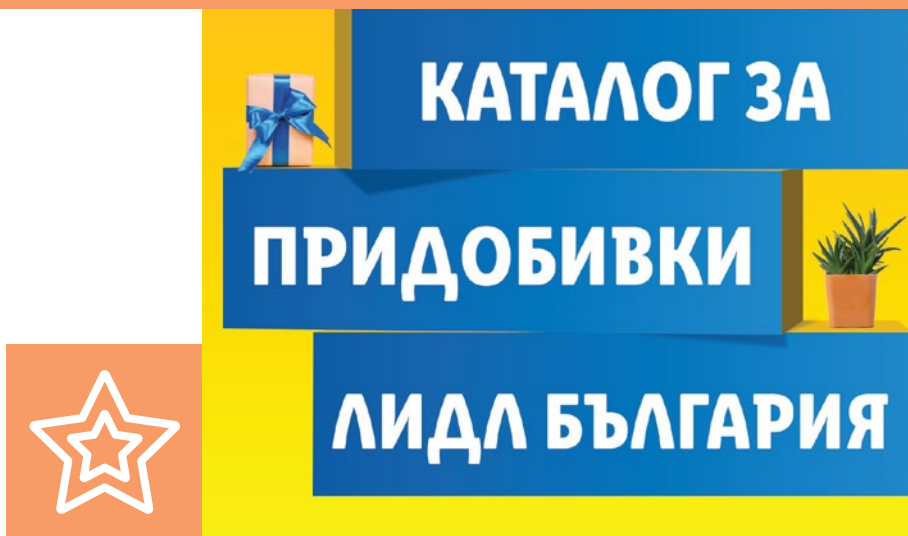
- Формална проверка, дискусия и оценка.

## Наградите

Ако твоята идея бъде одобрена, тя не само ще бъде реализирана, но ще ти донесе и награда на брутна стойност от 500 до 5000 лв.

**Очакваме с нетърпение твоите идеи и вдъхновения!**





Всички придобивки, които те очакват в Lidl, можеш да намериш на едно място. За да е по-лесно и удобно за всеки, създадохме нашия каталог за придобивки. В него са събрани отпуск рожден ден, допълнителна здравна застраховка, бонус при раждане/осиновяване на дете, възможност за развитие и обучение и още много други придобивки, които Лидл България осигурява на своите служители и с които им показва, че истински ги цени. В каталога ще откриеш всичко най-важно за всяка една от придобивките – какво представлява тя и как може да се възползваш от нея. В допълнение е и специалният онлайн наръчник, в който има още по-подробна и детайлна информация.

## Къде да го намеря?

- **Физически:** в социалните помещения във всеки филиал.
- **Онлайн:** Интранет – Документи – Каталог за придобивки



#иуесмеLidl





## We are Lidl

Запознай се с първото мобилно приложение за нас, служителите – We Are Lidl! Побързай да го свалиш на телефона си, за да научаваш актуални Lidl новини и да имаш достъп до полезна информация. В We are Lidl ще откриеш възможности да коментираш, харесваш, споделяш и общуваш с колегите. Най-хубавото е, че имаш достъп навсякъде и по всяко време. На клик разстояние в твоя телефон. Бързо, лесно, удобно и интерактивно!

### Как да го свалиш?

За да свалиш приложението, телефонът ти трябва да е защитен с парола или пръстов отпечатък. Ако не влизаш в приложението повече от 30 дни, ще трябва да си направиш нова регистрация.

#### • За колегите от филиали и складови бази

Отвори Google Play (за Android) или App Store (за iOS). Напиши We Are Lidl и го свали!

Влез със своите данни за My Account. Погледваме кои са те: Потребителското ти име е твоят глобален ID номер – числото, започващо с 5900xxxx. Има го изписано в твоя фиш. Използвай паролата, с която влизаш в Моят Lidl или в Идеиния център. Ако си я забравил, обърни се към своя ръководител, за да я подновите заедно.

#### • За колегите от централа и всички с Windows account

За да свалиш We Are Lidl, трябва да инсталираш и още едно приложение – NetIQ, необходимо с цел допълнителна защита при чувствителна и строго вътрешна информация. Детайлна инструкция и какво трябва да направиш стъпка по стъпка, ще откриеш в Интранет.

Повече информация, относно приложението We are Lidl, ще откриеш в Интранет.



#ниесмеLidl