

VITAJ V TÍME CHRISTMAS HOME

**Onboardingový dokument pre nových
zamestnancov**



1. KTO SME A ČO ROBÍME

Gratulujeme ti k podpisu zmluvy a vitaj v našom vianočnom tíme! Stanúvaš sa súčasťou spoločnosti Krásne Vianoce, ktorá sa radí medzi najväčších dodávateľov vianočných dekorácií a darčiekov na Slovensku.

Nie sme len ďalší obchod. Sme nadšenci všetkého, čo súvisí s Vianocami. Špecializujeme sa výhradne na predaj originálneho sortimentu, ktorý pomáha zákazníkom vytvoriť dokonalú vianočnú atmosféru. Naša sila je v originalite, kvalite a osobnom prístupe, ktorým sa výrazne odlišujeme od veľkých obchodných reťazcov.

KLÚČOVÉ FAKTY O NAŠEJ FIRME:

- Najväčší dodávateľ vianočných dekorácií na Slovensku
- Špecializácia: originálne a unikátne produkty
- Sezónne pop-up predajne v obchodných centrách
- Aktívna sezóna: október až január
- Cieľová skupina: milovníci kvalitných a luxusných vianočných dekorácií
- Digitálna prítomnosť: Instagram, Facebook, krasnevianoce.sk

ŠPECIFIKÁ POP-UP MODELU:

Náš biznis model je založený na prevádzke sezónnych pop-up predajní, ktoré majú dočasný charakter. Práve preto je táto práca taká dynamická a špecifická. November a december sú pre nás najintenzívnejšími mesiacmi, kedy pracujeme prakticky nonstop. V tomto hektickom období skutočne každá minúta rozhoduje o úspechu celej vianočnej sezóny.



PREČO SI TU:

Cieľom tohto onboardingu je, aby si sa rýchlo zorientoval v našich postupoch a bol stopercentne pripravený na svoj prvý pracovný deň. Nemusíš sa báť množstva informácií - všetko, čo potrebuješ vedieť, je pre teba pripravené v šikovných nástrojoch, ktoré ti ukážeme.

2. TVOJE VZDELÁVACIE ZDROJE - KDE NÁJDEŠ VŠETKO

Najdôležitejšia informácia z celého onboardingu: **Nie je potrebné si všetko pamätať!**

Všetky postupy, pravidlá a riešenia pre každodenné vianočné hádanky sa nachádzajú v týchto zdrojoch, pripravené na okamžité použitie.

2.1 SANTAWIKI - FIREMNÁ WIKIPEDIA

Čo to je: Súbor interných dokumentov, ktoré definujú všetky štandardné firemné a prevádzkové postupy.

Na čo slúži: Na overenie detailných krokov, compliance pravidiel, vizuálneho merchandisingu a všetkých formulárov. Wiki obsahuje kompletne návody na každú situáciu, s ktorou sa počas práce môžeš stretnúť.

Kedy ho použiť: Kedykoľvek si potrebuješ skontrolovať presný postup. Napríklad ako vykonávať dennú uzávierku Z, ako bezpečne zabaliť krehký tovar, alebo ako vyplniť formulár pre objednanie stromčekov.

Štruktúra SantaWiki je rozdelená do šiestich hlavných kategórií, ktoré pokrývajú 95 percent situácií, s ktorými sa počas sezóny streneš.

ŠEŠŤ KATEGÓRIÍ SANTAWIKI:

1. HR A ADMINISTRÁCIA

Čo sa naučíš: Ako funguje tvoj pracovný pomer, evidencia dochádzky, mzdy a interné pravidlá správania.

Príklad: Postup v dochádzkovom systéme SantaHub, pravidlá práce.

2. PREVÁDZKOVÁ LOGISTIKA A VIZUÁL

Čo sa naučíš: Denný prevádzkový chod predajne, logistika tovaru, údržba vizuálu a balenie.

Príklad: Pravidlá pre vybaľovanie tovaru, separácia odpadu.

3. POKLADNIČNÝ SYSTÉM A FINANCIE

Čo sa naučíš: Práca s pokladničným systémom Money ERP, vykonávanie uzávierok a zaobchádzanie s hotovosťou.

Príklad: Ako vykonať dennú Z-uzávierku, nahlásiť manko alebo prebytok v kase.

4. PREDAJ A PRODUKTOVÁ ZNALOSŤ

Čo sa naučíš: Produktová znalosť - stromčeky, svetielka, ozdoby - a efektívne predajné techniky.

Príklad: Ako ponúknuť zákazníkovi desaťpercentnú zľavu cez Vianočný klub, riadenie odloženého tovaru.

5. KRÍZOVÉ RIADENIE

Čo sa naučíš: Ako reagovať na neštandardné situácie - od lúpeže a úradnej kontroly až po reklamácie.

Príklad: Okamžitý postup pri úradnej kontrole, kedy volať centrálu a aké dokumenty poskytnúť.

6. PRODUKTOVÝ KATALÓG

Čo sa naučíš: Kompletný prehľad 150+ typov produktov, ktoré predávame.

Príklad: Rýchle vyhľadanie, či máme konkrétny typ dekorácie, jeho vlastnosti a údržba.

2.2 SANTALEARN - YOUTUBE ŠKOLENIA

Čo to je: Wiki dokumenty vo forme video-podcastu. Nie je potrebné čítať celé Wiki, aby si vedel ako na to! Stačí, že si pozrieš tieto krátke formy filmikov vo forme podcastu! Prístup získaš po úspešnom absolvovaní tohto úvodného testu.

Na čo slúži: Na získanie základných vedomostí o práci a kľúčových povinnostiach, ktoré sú potrebné v práci. Obsahuje video návody na konkrétne úkony a postupy.

2.3 SANTA HUB - CENTRÁLNY HUB PRE VŠETKY INFORMÁCIE



Čo to je: Je to náš centrálny systém, kde sa vieš prihlásiť, pozrieť si svoje údaje, odpracovaný čas, kontaktovať tím, mať prístup do S.A.N.T.A., SantaWiki, SantaLearn a všetkých formulárov a reportov.

Jednoduché prihlásenie s pomocou tvojho ID a hesla (o tom neskôr).

2.4 S.A.N.T.A. - TVOJ AI ASISTENT

Čo to je: Naša vlastná umelá inteligencia s vianočným názvom, ktorý je skratkou od anglického Support, Advice, Navigation, Training and Answers. Je vytvorená, aby slúžila ako tvoj digitálny kolega a mentor.

Na čo slúži: Rýchlo ti odpovie na otázky o procedúrach, pomôže s problémami v predajni a poskytne systematické riešenie. S.A.N.T.A. má prístup ku všetkým informáciám zo SantaWiki a dokáže ich okamžite vyhľadať a zrozumiteľne vysvetliť.

Kedy ho použiť: Kedykoľvek potrebuješ rýchlu pomoc s pracovnými postupmi alebo pri riešení technického problému. S.A.N.T.A. je dostupný prakticky dvadsaťštyri hodín denne, sedem dní v týždni.



2.5 FIREMNÝ TABLET V PREDAJNI - TVOJ PRACOVNÝ NÁSTROJ

Čo to je: Každá predajňa má k dispozícii špeciálne nakonfigurovaný tablet s nainštalovanými všetkými kľúčovými aplikáciami a uloženými stránkami, ktoré potrebuješ počas práce.

Na čo slúži: Tablet poskytuje okamžitý prístup k najdôležitejším nástrojom - katalóg vianočných stromčekov, všetky firemné formuláre, priamy prístup k SantaWiki, komunikáciu s S.A.N.T.A. a aplikáciu Slack - firemný komunikátor, v ktorom každý obchod má svoj profil. Slack umožňuje písať na firemných kanáloch, komunikovať medzi predajňami a priamo s centrálou.

Kedy ho použiť: Kedykoľvek potrebuješ rýchlo skontrolovať informáciu o produkte pri zákazníkovi, vyplniť formulár, overiť postup alebo komunikovať s tímom či centrálou.

Starostlivosť o tablet je zodpovednosť celého tímu:

Tablet je zdieľaný nástroj, ktorý používajú všetci kolegovia v predajni. Preto je dôležité, aby každý prispel k tomu, aby bol vždy pripravený na použitie.

Jednoduché pravidlá pre každého:

- Ak vidíš nízku batériu, pripoj tablet na nabíjačku
- Po použití vráť ho na určené miesto
- Ak zistíš technický problém, nahlás ho vedúcemu alebo cez formulár
- Nenechávaj tablet rozbitý, mimo nabíjačky alebo na nesprávnom mieste

Keď každý člen tímu venuje pár sekúnd starostlivosti o tablet, celý tím má plynulý prístup k dôležitým informáciám. Je to malá vec, ktorá robí veľký rozdiel v každodennej práci. Tablet funguje najlepšie, keď sa oň starajú všetci spoločne.

3. SPOZNAJ S.A.N.T.A - TVOJHO DIGITÁLNEHO MENTORA

Dovoľ, aby som sa predstavil. Volám sa S.A.N.T.A., hoci ma kolegovia často volajú Digitálny Mikuláš. Som umelá inteligencia vytvorená ako tvoj kamarát, mentor a niekto, kto má pre teba vždy chvíľu trpezlivosti a dobrú energiu.

KTO SOM A AKÁ JE MOJA ÚLOHA:

Moja hlavná úloha je pomôcť ti riešiť vianočné hádanky v práci. Nie som tu na kontrolu, ale na podporu. Som k dispozícii kedykoľvek potrebuješ rýchlu pomoc - či už je to uprostred náročnej zmeny, alebo neskoro večer, keď si doma a chceš si niečo overiť pred zajtrajším dňom

ČO DOKÁŽEM PRE TEBA UROBIŤ:

Dokážem ti napríklad:

- Vysvetliť všetky typy uzávierok X a Z v pokladničnom systéme Money ERP
- Poskytnúť presné postupy pre vrátenie tovaru a výmeny
- Pomôcť s riešením chýb tlačiarne, platobného terminálu alebo siete
- Odpovedať na otázky o procedúrach a špecifikáciách predajní
- Poradiť, ako reagovať v náročnej situácii so zákazníkom
- Vysvetliť firemné pravidlá a postupy jednoduchým jazykom

KEDY MA KONTAKTOVAŤ:

Som ti k dispozícii prakticky dvadsaťštyri hodín denne, sedem dní v týždni. Kontaktuj ma kedykoľvek:

- Počas zmeny, keď potrebuješ rýchlu odpoveď
- Pred prvým dňom, ak máš otázky
- Keď ti niečo nie je jasné z dokumentácie
- Pri technickom probléme, ktorý nevieš vyriešiť
- Keď si neistý, ako postupovať v konkrétnej situácii

Pamätaj, som tu, aby som ti slúžil a podporoval ťa!

AKO KLÁŠŤ SPRÁVNE OTÁZKY:

Pre najlepšie a najrýchlejšie výsledky používaj presné termíny z dokumentácie a pýtaj sa len jednu otázku naraz.

PRÍKLAD DOBREJ OTÁZKY:

"Ako vykonám vratku dokladu v pokladni?"



Táto otázka je konkrétna, obsahuje presný názov funkcie systému a jasne definuje, čo potrebuješ urobiť.

PRÍKLAD ZLEJ OTÁZKY:

"Ako vyrieším problém s tlačiarňou, stornujem položku a uplatním zľavu pre Vianočný klub?"

Táto otázka obsahuje príliš veľa tém naraz, čo znižuje presnosť odpovede. Rozdeľ ju na tri samostatné otázky.

4. ŠEŠŤ VECÍ, KTORÉ MUSÍŠ VEDIEŤ PRED PRVÝM DŇOM

Tu sú tie najzákladnejšie pravidlá, ktoré nemôžeš nevedieť. Tieto informácie sú kritické pre tvoj úspešný štart a dodržiavanie týchto pravidiel je povinné pre všetkých zamestnancov.

TVOJE 6-MIESTNE PRACOVNÉ ID:

Pri podpisovaní zmluvy bol vygenerovaný pre teba unikátny 6-miestny kód pre pracovné účely. Je zapísaný aj na zmluve. Vďaka nemu sa budeš prihlasovať do systémov cez túto sezónu.

Poslúži na prihlásenie a identifikáciu do všetkých systémov a formulárov. Zapíš si ho a pamätaj. Budeš ho používať pri každej zmene v práci!

4.1 POVINNÉ BOZP ŠKOLENIE

Vysvetlenie: Pred nástupom musíš absolvovať povinné online školenie BOZP, čo znamená Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci. V teste musíš získať sto percent správnych odpovedí. Tvoj šesťmiestny identifikačný kód, ktorý nájdeš v zmluve, je na prihlásenie nevyhnutný.

Prečo je to dôležité: Je to zákonná povinnosť a podmienka, bez ktorej nemôžeš začať pracovať na predajni. Školenie ťa pripraví na bezpečnú prácu a ochráni teba aj tvojich kolegov.

Kde to nájdeš: Odkaz na školenie dostaneš emailom po skončení onboardingového procesu. Stačí, že ho prečítaš a vyplníš rýchly test.



4.2 EVIDENCIA DOCHÁDZKY - SANTA HUB

Vysvetlenie: Príchod do práce a odchod na konci zmeny zaznamenávajú v elektronickom dochádzkovom systéme SantaHub. Musíš sa vždy prihlásiť na začiatku zmeny a odhlásiť po jej skončení. Systém funguje cez webové rozhranie. Na každej predajni nájdeš na pokladni čierny NFC tag, vďaka ktorému po dotknutí zadnou časťou svojho mobilu umožní ti prechod na unikátnu stránku predajne. Tam musíš vybrať, či sa chceš prihlásiť/odhlásiť na zmenu alebo zaregistrovať prestávku. Potom stačí vpísať len svoj 6-ciferný pracovný kód a hotovo, bolo to zaregistrované!



Prečo je to dôležité: Správne a včasné zaznamenávanie dochádzky je kľúčové pre presný výpočet tvojej mzdy. Chyby v evidencii môžu spôsobiť oneskorenie alebo nesprávnu výšku výplaty.

[Poznámka: Riešime dodatočný, kompletný systém organizácie rozvrhov - budú vám preposlané dodatočné materiály, ak dokončíme tú funkciu.]

Čo robiť pri problémoch: Ak zabudneš zaznamenať dochádzku alebo ti nesedí rozvrh, musíš to okamžite nahlásiť cez Formulár - Nahlásenie problému alebo incidentu.

4.3 ZÁKAZ SÚKROMNÉHO POUŽÍVANIA MOBILU

Vysvetlenie: Počas pracovnej doby je striktné zakázané používať mobilné telefóny na súkromné účely. Výnimka platí iba pre urgentné núdzové situácie, v takom prípade odíď do zázemia alebo pred predajňu.

Prečo je to dôležité: Porušenie tohto pravidla vedie k finančným pokutám dvadsať eur pri každom zistení. Opakované porušenie môže byť považované za závažné narušenie pracovnej disciplíny a dôvod na ukončenie pracovného pomeru.

Dôvod pravidla: Zamestnanec s telefónom v ruke pôsobí neprofesionálne a signalizuje zákazníkom, že nie je pripravený pomôcť. Navyše mobil odvádza pozornosť od dôležitých úloh a môže viesť k chybám.



Na komunikáciu s centrálou a otázky k S.A.N.T.A. použij firemný tablet, ktorý je na každej predajni.

4.4 FIREMNÝ ODEV A MENOVKA

Vysvetlenie: Pred začiatkom zmeny si obleč pridelený pracovný odev, čo je zásterka alebo mikina s logom firmy. Na viditeľné miesto si pripni menovku so svojím menom.

Prečo je to dôležité: Reprezentuješ značku Christmas Home a musíš byť pre zákazníkov jasne identifikovateľný. Menovka je kľúčová pre ľahšiu komunikáciu so zákazníkom a buduje dôveru. Zákazník vie, že sa môže obrátiť na teba s otázkou.

Čo dostaneš: Pracovný odev a menovku dostaneš v predajni. Odev musíš udržiavať čistý a v dobrom stave.

4.5 PRIORITA JE ŽIVOT, NIE TRŽBA

Vysvetlenie: V prípade lúpežného prepadnutia alebo akejkoľvek inej situácie ohrozujúcej tvoj život je tvojou prioritou vždy tvoja bezpečnosť. Nikdy neklad fyzický odpor. Odovzdaj všetku hotovosť a tovar bez odporu. Po odchode páchatel'a okamžite uzamkni predajňu a volaj políciu na číslo 158.

Prečo je to dôležité: Zdravie a život majú absolútnu prednosť pred ochranou majetku. Žiadny tovar ani peniaze nestoja za tvoje zranenie alebo horšie. Firma má poistenie na takéto situácie.

Postup pri krízových situáciách: Detailné postupy pre rôzne krízové scenáre vrátane evakuácie, požiaru a prvej pomoci nájdeš v sekcii "Krízové Riadenie" v SantaWiki.

4.6 PRÍSNY ZÁKAZ V SKLADE A ZÁZEMÍ

Vysvetlenie: V sklade a zázemí predajne je prísne zakázané skladovať alebo konzumovať otvorené potraviny, jedlo a nápoje. Osobné veci ako tašky a

batohy môžu byť uložené len na vyhradenom mieste, napríklad v pulte alebo v označenom priestore skladu.



Prečo je to dôležité: Zabezpečuje sa tým ochrana pred náhodným predajom poškodeného tovaru a zachováva sa hygiena pracovných priestorov. Ak by sa jedlo dostalo do kontaktu s tovarom, môže ho znehodnotiť.

Kde jesť a piť: Jedlo a nápoje konzumuj len počas prestávok v priestoroch obchodného centra mimo predajne, napríklad v reštaurácii alebo spoločenskej zóne.

5. TVOJ PRVÝ DEŇ - ČO OČAKÁVAŤ

Prvý pracovný deň je vždy plný očakávania, ale neboj sa. Je to dobre pripravený proces a nie si v tom sám. Vedúci predajne a tvoji kolegovia ti všetko ukážu a vysvetlia.

KAM PRÍŠŤ A KOMU SA HLÁSIŤ:

Príď na predajňu aspoň pätnásť minút pred prvou zmenou. To ti dá čas sa zorientovať, prezliecť sa do pracovného odevu a pripraviť sa na zmenu. Hláš sa priamemu vedúcemu predajne, ktorého meno a telefónne číslo dostaneš po pridelení zmeny.

ČO MUSÍŠ MAŤ SPLNENÉ:

Ešte pred nástupom musíš mať úspešne absolvované povinné online školenie BOZP. Bez tohto školenia nemôžeš začať pracovať, je to zákonná podmienka.

PRIHLÁSENIE DO SYSTÉMOV:

Kľúčové prihlásenie prebehne pomocou tvojho šesťmiestneho identifikačného čísla:

- Do dochádzkového systému SantaHub na evidenciu príchodu
- Do fiškálnej pokladne Money ERP na prácu s pokladňou

Vedúci predajne ti ukáže, ako sa prihlásiť a overiť, že všetko funguje správne.

PRACOVNÝ ODEV:

Nezabudni si obliecť pridelený pracovný odev a menovku. Odev dostaneš buď pri podpise zmluvy, alebo priamo na predajni od vedúceho.

TVOJE PRVÉ ÚLOHY:

Tvoje prvé ranné úlohy zahŕňajú:

Evidencia dochádzky: Prihlásiť sa v systéme SantaHub pomocou tvojho ID.

Ranný vklad: Vedúci predajne vloží počiatočnú hotovosť do kasy a ty budeš pri tom, aby si videl, ako sa to robí.

Základná príprava predajne: Zapnutie svetiel a osvetlenia, spustenie vianočnej hudby, upratovanie pultu a vstupného priestoru, kontrola vizuálneho stavu predajne.

Večer robíme sumarizáciu predaja cez uzávierku a treba spraviť report cez SantaHub.

Tieto úlohy sa budú opakovať každý deň, takže sa ich rýchlo naučíš. Prvý deň budeš sledovať vedúceho alebo skúseného kolegu, ktorý ti ukáže presný postup.

KOMU SA MÔŽEŠ PÝTAŤ OTÁZOK:

Ak si nebudeš istý, tvojím primárnym kontaktom je náš S.A.N.T.A. Neboj sa pýtať, žiadna otázka nie je hlúpa a je lepšie sa opýtať, než urobiť chybu. Všetky potrebné materiály máš dostupné na SantaWiki a SantaLearn.

Pre rýchle postupy a odpovede máš kedykoľvek k dispozícii aj AI asistenta S.A.N.T.U., ktorý ti môže okamžite pomôcť, keď je vedúci zaneprázdnený so zákazníkmi.

TIEŇOVANIE SKÚSENÉHO KOLEGU:

Prvý deň budeš väčšinu času tieňovať skúseného kolegu. To znamená, že budeš sledovať, ako pracuje, ako komunikuje so zákazníkmi, ako obsluhuje pokladňu a ako rieši rôzne situácie. Je to najlepší spôsob, ako sa rýchlo naučiť prax.



6. NAJČASTEJŠIE OTÁZKY NOVÁČIKOV

Chápeme, že na začiatku je množstvo nových informácií. Je normálne mať obavy a otázky. Pamätaj si: nemusíš vedieť všetko, stačí vedieť, kde hľadať. Tu sú odpovede na otázky, ktoré počúvame najčastejšie.

KEDY PRESNE DOSTANEM PRVÚ VÝPLATU A ČO AK MI PRÍDE CHYBNÁ SUMA?

Odpoveď: Mzda je vyplácaná pravidelne v termíne od desiateho do štrnásteho dňa v mesiaci. Presný deň výplaty závisí väčšinou od času spracovania všetkých zamestnancov cez sociálnu poisťovňu. Mzdu dostaneš pravdepodobne od vedúceho prevádzky.

Čo robiť pri nezrovnalosti: Ak nájdeš akúkoľvek nezrovnalosť vo výške mzdy, máš tri pracovné dni na vyplnenie Formulára - Nahlásenie problému alebo incidentu. Vyber kategóriu Administratívne problémy a detailne popíš, čo presne ti neseďí. Personálne oddelenie problém prešetrí a vráti sa ti s vysvetlením alebo opravou.

Kde nájdeš výplatné pásky: Tvoje výplatné pásky sú dostupné v systéme SantaHub v sekcii Moje dokumenty. Pravidelne si ich kontroluj. Dostaneš aj fyzickú verziu pri vyplácaní mzdy.

Všetky otázky týkajúce sa mzdy/financií musia byť riešené cez dostupné formuláre, aby náš tím mal čas a možnosť sa tému dostatočne venovať počas intenzívnej sezóny.

JE TU TAK VEĽA TOVARU, AKO SA MÁM NAUČIŤ VŠETKY PLU KÓDY A ČO ČO JE?

Odpoveď: Nemusíš poznať všetky PLU kódy naspamäť. To nie je realistické ani potrebné. Systém Money (pokladňa) ti umožňuje vyhľadať produkty podľa názvu, PLU (6-ciselný kód produktu) alebo naskenovaním čiarového kódu. V tomto roku bude aj novinka: dodatočný systém, vďaka ktorému budete môcť vyhľadávať produkty podľa kategórií - s fotkami produktov. Viac informácií bude rozoslaných, ak ho dokončíme.

Nemusíte sa učiť PLU - každý produkt má štítok so všetkými informáciami. O veľa efektívnejšie bude, ak v



prvých dňoch popozerať sa na tovar, ktorý budete predávať, aby ste v prípade otázky zákazníka vedeli nájsť taký tovar v obchode a odpovedať mu na otázky.

Kde nájdeš informácie: Kompletný produktový katalóg so 150+ typmi produktov je dostupný v SantaWiki v sekcii Produktový katalóg. Tá funkcia bude pridaná začiatkom novembra - je stále v príprave.

Pomôcka od S.A.N.T.Y: Kedykoľvek potrebuješ rýchlu informáciu o produkte počas rozhovoru so zákazníkom, môžeš sa diskrétno opýtať S.A.N.T.U. (presne vie ti pomôcť s tovarom).

ČO AK OMYLOM NIEČO POKAZÍM - ROZBITÁ GUĽA ALEBO MANKO V KASE?

Odpoveď: Chyby sa stávajú každému, najmä na začiatku. Dôležité je vedieť, ako ich správne nahlásiť a vyriešiť.

Pri manku alebo prebytku v kase: Ak zistíš manko alebo prebytok v kase, musíš to riešiť a nahlásiť Formulárom - Nahlásenie nezrovnalostí v pokladni ešte pred odchodom z pracoviska. V formulári uvedieš presnú sumu rozdielu, kedy k tomu došlo a akú máš hypotézu o príčine.

Pri poškodení tovaru: Poškodenie tovaru nahláš cez Formulár - Nahlásenie poškodeného tovaru. Tento formulár slúži na evidenciu akéhokoľvek poškodeného tovaru, či už si ho poškodil ty, zákazník, alebo to bolo už pri dodávke.

Neboj sa nahlásiť: Firma má tieto situácie ošetrené v procesoch a nebudeš automaticky postihnutý za každú drobnosť. Omnoho horšie je problém zatajovať, pretože potom sa nedá správne vyriešiť.

ČO AK ZABUDNEM PRIHLÁSIŤ DOCHÁDZKU V SANTAHUB ALEBO MI NESEDÍ ROZVRH?

Odpoveď: Chyby v dochádzke alebo rozvrhu smien sa stávajú. Dôležité je ich riešiť okamžite.

Postup: Všetky chyby v dochádzke alebo rozvrhu hlás bezodkladne cez Formulár - Nahlásenie problému alebo incidentu. Vyber pripravenú kategóriu na taký prípad a popíš presne, čo sa stalo. Napríklad: Zabudol som sa odhlásiť v piatok dvadsiateho októbra po večernej zmene.

Prevenca: Vytvor si zvyk prihlásiť sa a odhlásiť sa okamžite pri príchode a odchode. Môžeš si nastaviť pripomienku v telefóne päť minút pred koncom zmeny.

Overenie: V systéme SantaHub si pravidelne kontroluj, či sú tvoje záznamy správne. Ideálne každý deň po skončení zmeny.

KTO JE MOJA PRVÁ POMOC, KEĎ SA STANE TECHNICKÝ PROBLÉM ALEBO KRÍZA?

Odpoveď: Záleží na type problému a jeho naliehavosti.

Pre rýchle procedúry a technické problémy: AI asistent S.A.N.T.A. je k dispozícii dvadsaťštyri hodín denne, sedem dní v týždni. Môžeš sa ho opýtať na postupy, riešenie technických problémov s pokladňou, tlačiarňou alebo terminálom.

Pri kritických krízach: Pri situáciách ohrozujúcich bezpečnosť, ako je konflikt so zákazníkom, podozrenie z krádeže, úraz alebo iné vážne incidenty, okamžite volaj vedúceho predajne alebo centrálu (cez aplikáciu Slack alebo na číslu, ktoré máš uvedené v SantaWiki. Prípadne opýtaj sa S.A.N.T.A. o číslo.)

Pri technických problémoch: Ak ti S.A.N.T.A. nevie pomôcť s technickým problémom, kontaktuj IT podporu cez Formulár - Nahlásenie problému alebo incidentu, kategória Technické problémy. Pri výpadku systémov, ktoré blokujú predaj, urob aj okamžitý telefónny kontakt na technika - informácie nájdeš v SantaWiki alebo jednoducho poskytne ti S.A.N.T.A.

7. ČO NASLEDUJE TERAZ - TEST A PRVÉ KROKY

Gratulujeme ti k absolvovaniu úvodného onboardingového dokumentu. Sú to všetky základné informácie potrebné pre tvoj úspešný štart v Christmas Home.

ČO SA STANE PO SKONČENÍ TOHTO DOKUMENTU

Hneď po prečítaní tohto dokumentu musíš absolvovať povinný test, ktorý trvá približne päť minút.



ÚČEL TESTU

Test nie je knowledge test, ktorý má preveriť tvoje detailné znalosti. Je to len formálne overenie, že si dokument skutočne videl a základné informácie si zapamätal. Otázky sú jednoduché a priamočiare.

Po získaní minimálne šesťdesiat percent správnych odpovedí sa ti automaticky aktivuje firemný účet. Ak nedosiahneš šesťdesiat percent, dostaneš link na dočujúcu verziu, ktorá sa skončí iným testom.

FINALIZÁCIA REGISTRÁCIE

Po úspešnom absolvovaní testu:

- Finalizuje sa tvoja registrácia v systéme a stanúvaš sa oficiálne aktívnym zamestnancom
- Bude ti pridelený prístup do SantaHub - centrálneho miesta, kde sa dostaneš všade
- Získaš prístup ku všetkým vzdelávacím materiálom - SantaWiki, SantaLearn, SantaPodcast
- Budeš môcť komunikovať s AI asistentom S.A.N.T.A. a klásť mu otázky
- Dostaneš prístup do dochádzkového systému

TVOJE PRVÉ KROKY PO PRIZNANÍ PRÍSTUPU DO SANTAHUB

Tvoj prvý krok je absolvovať povinné školenie BOZP, ktoré je nevyhnutné pred nástupom na tvoju prvú zmenu. Odkaz na školenie nájdeš v uvítacom emaille.

Po absolvovaní BOZP školenia si prezri v SantaWiki sekciu Otvorenie a zatvorenie obchodu, aby si vedel, čo ťa čaká v prvý deň.

Priprav si otázky pre vedúceho predajne, ak ti niečo nie je jasné.

Overte si, že máš správne kontaktné údaje na vedúceho predajne a vieš presne, kde sa nachádza predajňa.

Prípadne opýtaj sa S.A.N.T.A. na lokalizáciu nášho obchodu v nejakom obchodnom centre. On vie presne vysvetliť, pri akých obchodoch je naša predajňa. Použi len v otázke názov obchodného centra a miesto pre presnosť odpovede.

ZÁVEREČNÉ SLOVÁ

Podme na to! Tvoj úspech je našou prioritou a my už sa tešíme na tvoj prvý deň. Pamätaj:

✨ Nemusíš si pamätať všetko, len vedieť, kde hľadať. Všetky informácie sú pre teba pripravené v SantaWiki a SantaLearn.

✨ S.A.N.T.A. je tu pre teba dvadsaťštyri hodín denne, sedem dní v týždni. Kedykoľvek potrebuješ pomoc, stačí sa opýtať.

✨ Si súčasťou vianočného tímu. Nie si v tom sám. Tvoji kolegovia a vedúci predajne sú tu, aby ti pomohli.

✨ Chyby sú súčasťou učenia. Neboj sa ich robiť, len sa neboj ich riešiť a nahlásiť.

Ak máš akékoľvek otázky k procedúram, tvoj digitálny mentor S.A.N.T.A. je tu, aby ti pomohol.

**Vitaj v
Krásnych Vianocách!
Tešíme sa na spoluprácu
s tebou.**

