

# Butikkrutiner – Olav Tryggvasons gate

Sport for Alle Norge AS Versjon 2.8 — Sist oppdatert: 25. februar 2026

## Formål

Dette dokumentet beskriver de daglige rutinene for butikken i Olav Tryggvasons gate 24, Trondheim. Rutinene gjelder alle ansatte som jobber i butikken, både fast ansatte og ekstrahjelp.

Butikksjef: Anne-Lise Berg, anne-lise@sportforalle.no

## 1. Åpningstider

Dag	Åpningstider
Mandag	10:00–19:00
Tirsdag	10:00–19:00
Onsdag	10:00–19:00
Torsdag	10:00–19:00
Fredag	10:00–19:00
Lørdag	10:00–17:00
Søndag	Stengt

Spesielle åpningstider rundt jul, påske og 17. mai annonseres minst 4 uker i forveien.

## 2. Åpningsrutiner

Første ansatt på vakt skal være på plass senest **kl. 09:30** for å klargjøre butikken.

### Sjekkliste åpning

- Lås opp inngangsdøren via nøkkel og kodelås (kode endres hver 3. måned)
- Slå av alarmen (kode i Bitwarden under "butikk-alarm")

3. Slå på lys, musikk og kassesystem
4. Tøm kassen og kontroller veksleautomaten (skal ha 5 000 kr i veksel)
5. Sjekk e-post for ordrer som skal hentes (avhenting i butikk)
6. Klargjør hentehylle med dagens ordrer
7. Sjekk leveranser fra natt (paller fra lager)
8. Vask og rydd inngangsparti og vinduer ved behov
9. Åpne dørene presis kl. 10:00

### 3. Stengerutiner

---

Siste ansatt på vakt har ansvar for å stenge butikken. Beregn 30 minutter etter åpningstid for stenging.

#### Sjekkliste stenging

1. Be siste kunder forlate butikken 5 minutter før stenging
2. Lås inngangsdøren etter siste kunde
3. Tell kassen og avstem dagsoppgjør (se eget avsnitt)
4. Legg dagens kontantsalg i safen — beløp over 15 000 kr skal i deponeringsboks i banken neste virkedag
5. Skru av kassesystem og PC ved kassen
6. Slå av musikk
7. Skru av lys (utvendig spotlight skal stå på etter stengetid)
8. Aktiver alarmen
9. Lås døren og test at den er låst

Forlat aldri butikken alene etter kl. 19:30 — bruk to-personers-prinsippet ved stenging vinter.

### 4. Kasseapparat og betaling

---

#### Betalingsystemer

- **Kort:** Verifone-terminal med BankAxept, Visa, Mastercard, AmEx
- **Vipps:** Vipps Bedrift QR-kode på terminal
- **Kontant:** Tas mot, men frarådes for store beløp

- **Klarna:** Tilgjengelig via egen terminal

## Veksel

Maksimalt kontantbeløp i kassen er **15 000 kr**. Ved overskudd legges seddler over 500 kr i safen umiddelbart.

Vekselautomaten skal til enhver tid ha:

- 100 stk 50-kr-sedler
- 100 stk 100-kr-sedler
- 50 stk 200-kr-sedler

Bestill veksel via banken senest tirsdag for levering torsdag.

## 5. Dagsoppgjør

---

Hver kveld før stenging gjøres dagsoppgjør:

1. Skriv ut kasserapport fra Shopify POS
2. Tell kontantbeholdning fysisk (sedler og mynter separat)
3. Sammenlign mot rapport — skal stemme på krona
4. Ved differanse > 100 kr, varsle butikksjef neste morgen
5. Send oppgjør elektronisk til regnskap@sportforalle.no
6. Lagre fysisk rapport i ringperm i baklokalet

## Differanser

Småfeil (under 50 kr) registreres som veksel-differanse i Shopify. Større differanser undersøkes og dokumenteres skriftlig.

## 6. Returer i butikk

---

Returer fra både butikk- og nettkjøp kan tas imot i butikken:

1. Verifiser kvittering eller ordrenummer
2. Sjekk at varen oppfyller returkravene (uskadd, original emballasje, alle deler)
3. I Shopify POS: skann varen → "Refunder" → velg betalingsmåte → bekreft
4. Refusjon til kort skjer umiddelbart

5. Refusjon til Vipps tar 1–3 dager
6. For nettkjøp registreres returen i Shopify Admin med original ordrenummer

Kunder som ønsker bytte til annen vare skal alltid foreslås gavekort hvis det er enklere — gavekort gir oss både redusert risiko og mer fleksibilitet.

## 7. Sikkerhet

---

### Tyveri

Hvis du oppdager tyveri pågående:

- **Konfronter aldri tyven alene.** Ring 02800 (politiet).
- Sikre bevis (foto av personen, vareliste)
- Aldri grip fysisk inn — risiko for vold

Hvis tyveri oppdages etter at personen er ute, skriv hendelsesrapport og send til daglig leder.

### Vold og trusler

Hvis du opplever trusler eller vold:

1. Trykk panikknapp under kassen — alarmen går til Securitas, som ringer politiet
2. Forlat området hvis trygt
3. Varsle butikksjef og daglig leder umiddelbart
4. Tilbud om støttesamtale via bedriftshelsetjenesten Avonova

### Brann

Se HMS-håndboken for evakueringsrutiner. Samlingsplass: parkeringsplassen ved siden av bygget.

## 8. Henteordrer

---

Kunder som har bestilt på nett og valgt henting i butikk:

1. Kunden viser kvittering på telefon eller e-post (ordrenummer)
2. Be om legitimasjon hvis ordreverdien overstiger 5 000 kr
3. Hent ordren fra hentehylle (sortert alfabetisk på etternavn)
4. Skann ordrenummer i Shopify POS for å markere "Hentet"

5. Hvis kunden vil reklamere på varen ved henting, kan du behandle det på stedet — se reklamasjonspolicy

Ordrer som ikke hentes innen 14 dager sendes i retur til lager med refusjon (minus opprinnelig frakt). Send påminnelse på e-post etter 7 og 12 dager.

## 9. Varepåfyll og varemottak

---

### Varemottak fra lager

Paller fra lager kommer typisk mandag og torsdag. Sjekkliste:

1. Krysse av mot følgeseddel
2. Avvik (manglende vare, skadet vare) meldes til lager@sportforalle.no umiddelbart
3. Plasser varer på riktig hylle/sted
4. Oppdater synlig plassering i Shopify POS hvis varen flyttes

### Varepåfyll i hyllene

Sjekk hyllene minst én gang per dag. Tomgang skal unngås — bestill påfyll fra lager via Shopify-funksjonen "Filial-overføring".

## 10. Kundebehandling

---

### Service-prinsipper

- Hilse på alle kunder som kommer inn — også de som "bare ser"
- Aldri la en kunde stå uten hjelp i mer enn 2 minutter
- Ved kø ved kassen: hent en kollega om mulig
- Når du ikke vet svaret: si det ærlig, og finn ut

### Klager i butikken

Lytt aktivt og uten avbryt. Beklag (uten å innrømme skyld) at kunden har en dårlig opplevelse. Foreslå løsning innen din fullmakt:

- Refusjon eller bytte: opp til ordreverdi 5 000 kr kan du selv beslutte
- Større beløp eller vanskelige saker: send til butikksjef
- Veldig opphisset kunde: ta dem med i baklokalet for ro, og hent kollega for støtte

## 11. Priser og prismerking

---

Alle varer skal ha tydelig prislapp eller hyllelapp. Hvis prisen er feil merket, gjelder oppgitt pris (selv om systemet sier noe annet) — for varer under 1 000 kr. For dyrere varer: ring kasserer/butikksjef før salg.

Salg og kampanjer styres sentralt fra Shopify — ikke endre priser lokalt.

## 12. Personalrabatt

---

Ansatte får 25 % rabatt (se personalhåndbok). I butikken bruker du din ansattkode som rabattkode i Shopify POS. Du kan ikke betjene din egen ansattkjøp — be en kollega ekspedere.

## 13. Kontakt

---

Spørsmål	Hvem
Drift, vakt, bemanning	Anne-Lise Berg, butikksjef
Kasse- og betalingsfeil	Regnskap, regnskap@sportforalle.no
IT-problemer	IT, it@sportforalle.no, 73 90 12 04
Sikkerhet og alarm	Securitas, eget nummer på alarmpanelet