

CBL Protocol

Liever pinnen dan contant



Waarom een CBL-protocol *Liever pinnen dan contant?*

“Opnieuw overval op supermarkt.” Te vaak lezen we een dergelijk bericht. Criminelen ‘bezoeken’ een supermarkt om de inhoud van de kassa’s of de kluis mee te nemen. Die inhoud bestaat uit contant geld: munten en bankbiljetten. Maar er is meer schade dan het verlies van geld: door een ingrijpende gebeurtenis als een overval loopt een deel van de supermarktmedewerkers emotionele schade op.

Het Centraal Bureau Levensmiddelenhandel wil er met het protocol *Liever pinnen dan contant* voor zorgen dat er zo weinig mogelijk contant geld in de supermarkten is. Hoe meer klanten in de supermarkt pinnen, hoe minder er voor overvallers te halen valt. Hierdoor neemt de veiligheid voor de medewerkers toe.

1.0 De voordelen van pinnen

Er zijn verschillende redenen waarom het prettig is als klanten pinnen in plaats van contant betalen, ook voor de kassamedewerker. Die redenen zijn:

- Pinnen is sneller en makkelijker.
- Pinnen is veiliger.

1.1 Pinnen is sneller en makkelijker

Als kassamedewerker heb je belangrijk werk. Jij bent de laatste medewerker in de winkel die de klanten ontmoet. Als zij door jou goed en snel worden geholpen, verlaten zij tevreden de supermarkt. Ook voor jou is het om een aantal redenen prettig als de werkzaamheden snel en makkelijk verlopen.

- Als een klant de inhoud van zijn portemonnee omkeert om een muntje te zoeken, groeit de rij aan de kassa snel. Ook kost het tijd om wisselgeld terug te geven. Een snellere betaling voorkomt lange rijen aan de kassa.
- Niet alleen het pinnen zelf is sneller dan met contant geld betalen, ook het verwerken en administreren van pinbetalingen gaan sneller. Denk aan kassa’s opmaken en bankstortingen voorbereiden; deze werkzaamheden kosten veel tijd.
- Als klanten contant betalen, moet je steeds opletten of je voldoende wisselgeld in je lade hebt. Je moet wisselgeld bijvragen; aan de klanten of aan je leidinggevende. Ligt er veel geld in de kassa, dan moet je dit tijdig afromen. Terwijl je hiermee bezig bent, staan de klanten te wachten. Bij pinbetalingen kun je de aandacht volledig op de klanten richten.
- Als kassamedewerker ben jij ervoor verantwoordelijk dat de inhoud van je geldlade klopt. Kasverschillen zijn vaak het gevolg van het verkeerd teruggeven van wisselgeld. Als er meer klanten pinnen, wordt de kans op een kasverschil veel kleiner.

1.2 Pinnen is veiliger

De belangrijkste reden waarom *Liever pinnen dan contant* in de supermarkt geldt, is de veiligheid van de medewerkers. Supermarkten nemen veel maatregelen om winkelcriminaliteit te voorkomen. Denk aan technische maatregelen, zoals het plaatsen van detectiepoortjes en camera’s, en aan organisatorische maatregelen, zoals het achterdeurbeleid bij de bevoorrading van de winkel (zie CBL Veiligheidsprotocol Bevoorrading Supermarkt). Vooral het voorkomen van een overval heeft alle aandacht, want een overval is een ingrijpende gebeurtenis. De emotionele invloed van een overval op de medewerkers is groot.

Ook jouw gedrag als kassamedewerker is van invloed op het risico van een overval:

- Houd de geldlade zo veel mogelijk gesloten.
- Vergrendel de kassa zodat iemand de lade niet met één druk op de knop kan openen.
- Laat nooit grote hoeveelheden geld in de lade achter; room regelmatig af.
- Sluit je kassa af als je het kassameubel verlaat.
- Loop niet met een geldlade tijdens de openingstijden.
- Stimuleer je klanten om te pinnen.

2.0 Hoe kun je ervoor zorgen dat je klanten pinnen?

Denk je dat het moeilijk is om de klanten aan je kassa te laten pinnen? Dat valt erg mee. Je hoeft het alleen maar te vragen. De meeste klanten beslissen namelijk pas bij de kassa op welke manier zij zullen betalen. Als jij vraagt: "Wilt u bij me pinnen?" of als je zegt: "U kunt hier pinnen," zullen veel klanten voor deze vorm van betalen kiezen.

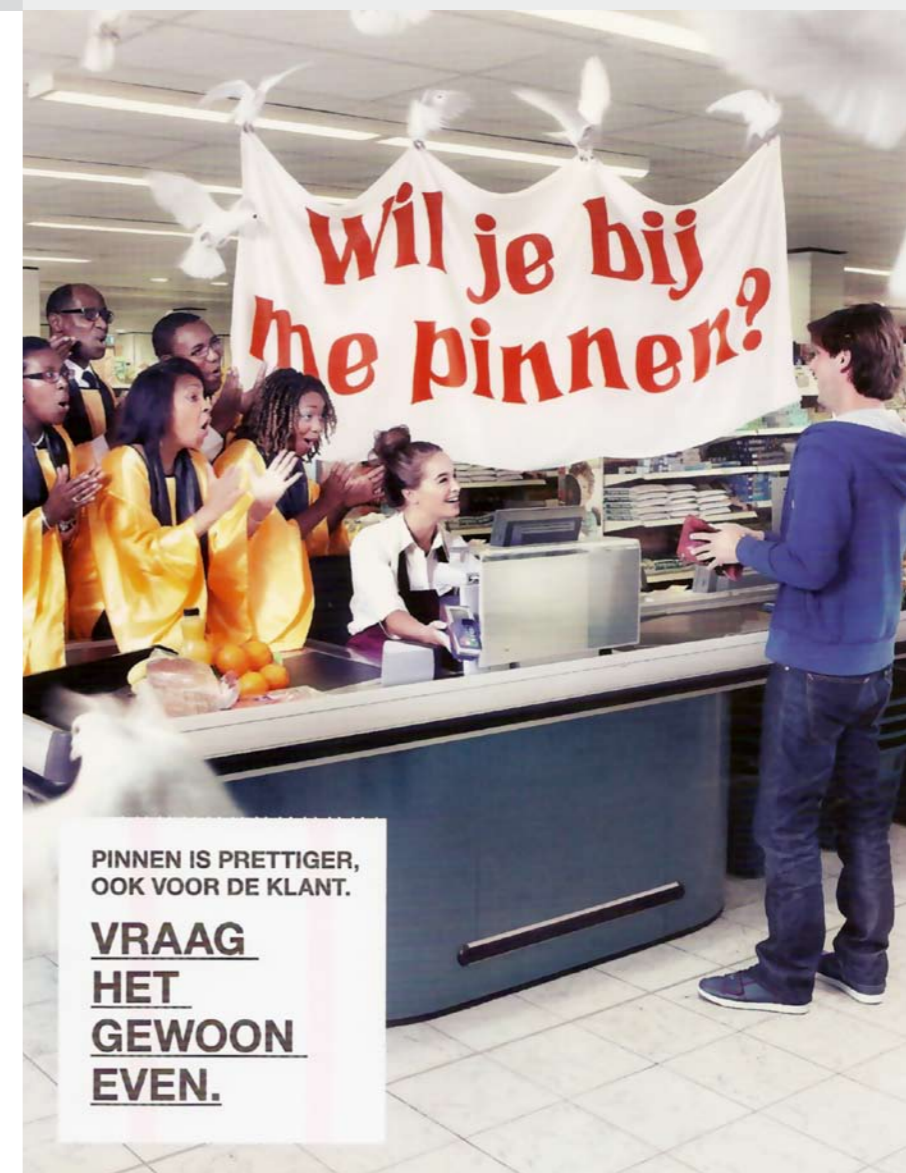
2.1 Het juiste moment

Het is wel belangrijk dat je op het juiste moment aangeeft dat de klant kan pinnen. De klant zal eerst de artikelen op de lopende band leggen. Als je ziet dat hij zijn portemonnee tevoorschijn haalt, is het moment daar. Zeg tegen de klant dat hij kan pinnen. Laat hem weten dat jij liever hebt dat hij pinst. Of het nu om een groot of klein bedrag gaat: *Liever pinnen dan contant.*

Zoals gezegd zullen veel klanten als reactie op jouw vraag met hun betaalpas betalen. Ze zijn er misschien nog niet aan gewend om altijd te pinnen. Jij herinnert hen eraan.

Als een klant vraagt waarom pinnen je voorkeur heeft, vertel je hem dat pinnen sneller gaat waardoor de wachttijd bij de kassa afneemt.

Natuurlijk kun je op een originele manier de pinvraag stellen, maar gewoon vragen "Wilt u pinnen?" is genoeg om de meeste klanten te laten pinnen.



Een pinbetaling verloopt dus als volgt:

- Let op het moment dat de klant wil gaan betalen.
- Attendeer de klant erop dat je het prettiger vindt als hij pinst.
- Leg –indien nodig– uit dat pinnen sneller is.
- Geef –indien nodig– aan welke handelingen de klant moet verrichten om te kunnen pinnen.
- Bedank de klant voor het pinnen en groet hem.

2.2 Hoe zorgen supermarkten ervoor dat klanten pinnen?

Jouw actie om klanten te laten weten dat je liever hebt dat er wordt gepind, is de belangrijkste manier om pinnen te stimuleren. Ook uit onderzoek blijkt dat bij supermarkten de kassamedewerkers het verschil maken.

Wanneer kassamedewerkers het pinnen actief stimuleren bij de klanten, dan wordt er veel meer gepind.

Maar als kassamedewerker sta je er niet alleen voor. Op verschillende manieren maakt de supermarktbranche duidelijk dat pinnen op prijs wordt gesteld. Bijvoorbeeld door middel van:

- verschillende media
- instore winkelmaterialen
- pin-onlykassa's.

Media en POS-materialen

Supermarkten laten de klanten via advertenties, televisie, radio en internet weten dat ze het waarderen als er wordt gepind.

In de winkel wijzen instore winkelmaterialen, zoals stickers en borden, de klant op de voorkeur van de supermarkten om te pinnen.



Pin-onlykassa's

Een belangrijke stap om pinnen te stimuleren, is plaatsing van pin-onlykassa's. Bij deze kassa's kunnen klanten alleen terecht met een betaalpas. Bij combikassa's hebben zij ook de mogelijkheid om met contant geld te betalen. In de supermarkt wordt met instore winkelmaterialen, zoals borden en vloerstickers, aangegeven welke kassa's pin-only zijn.

In een supermarkt waar zich, behalve combikassa's, ook pin-onlykassa's bevinden, doe je als kassamedewerker het volgende:

Zit je achter de combikassa:

- Attendeer de klant op de pin-onlykassa's, ook als je zelf achter een combikassa zit. Een deel van de klanten sluit namelijk onbewust aan in een rij. Wijs de klant er verder op dat er bij een combikassa ook kan worden gepind.

Zit je bij de pin-onlykassa:

- Verwijs een klant die alleen een statiegeldbon wil inleveren bijvoorbeeld naar de servicebalie. In een pin-onlykassa is immers geen geld aanwezig. Volg daarbij de procedure die in jouw supermarkt geldt.
- Ga niet in discussie met een klant die contant wil betalen, maar per ongeluk in de rij van een pin-onlykassa staat. Zorg wel voor begeleiding van deze klant, zodat hij niet achteraan hoeft aan te sluiten bij een rij voor een combikassa.

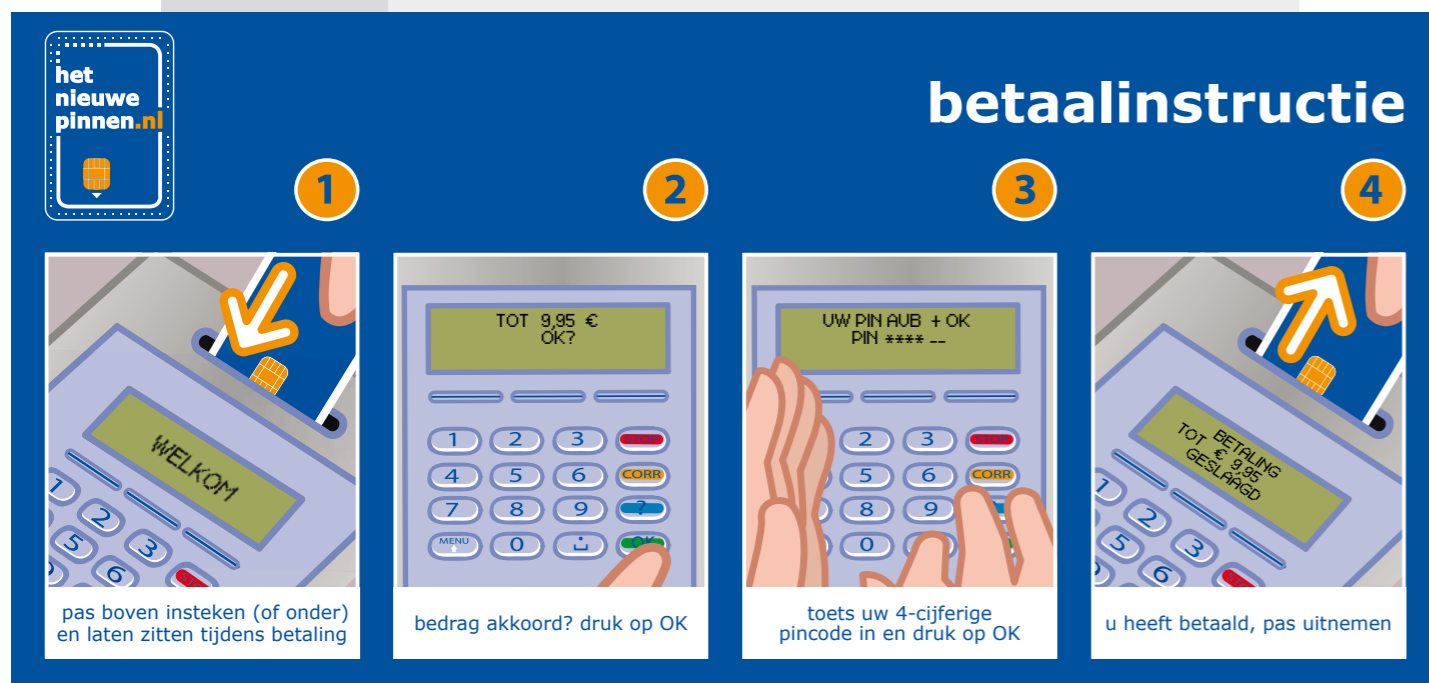
Het uiteindelijke doel van het CBL is een cashloze supermarkt. Voor klanten voor wie pinnen lastig of niet mogelijk is (denk aan visueel gehandicapten of aan kinderen), wordt aan oplossingen gewerkt.

3.0 Het nieuwe pinnen

Om ervoor te zorgen dat iedereen overal in Europa op dezelfde manier met een betaalpas kan betalen, worden/zijn alle betaalautomaten aangepast aan 'het nieuwe pinnen'. Elektronisch betalen gaat dan via de chip op de betaalpas, en niet langer via de magneetstrip. Hierdoor is pinnen nog veiliger geworden. Een chip is namelijk minder makkelijk te kopiëren (skimmen) dan een magneetstrip. Dit maakt frauderen met betaalpassen vrijwel onmogelijk.

3.1 Hoe werkt het nieuwe pinnen?

Bij het nieuwe pinnen gaat betalen net iets anders, maar even makkelijk. Het belangrijkste kenmerk van het nieuwe pinnen is dat de klant de betaalpas in de automaat steekt. Je kunt pas pinnen nadat alle artikelen gescand zijn. De betaalpas blijft in de betaalautomaat zitten totdat de betaling is afgerond.



3.2 Hoe kun jij klanten helpen bij het nieuwe pinnen?

De meeste klanten zijn nog gewend om te pinnen met een betaalpas met magneetstrip. Betaling met de pas met chip werkt anders.

Als kassamedewerker zul je de klant erop moeten wijzen dat betalen via een pas met chip net even anders gaat. Vertel de klant dat hij:

- pas met pinnen kan starten nadat jij alle artikelen hebt gescand;
- de betaalpas in de betaalautomaat moet steken;
- de betaalpas in de automaat moet laten zitten tot de betaling is afgerond;
- eerst akkoord (OK) op het bedrag moet geven en daarna pas de viercijferige pincode moet intoetsen (gevolgd door OK);
- niet moet vergeten de betaalpas uit de betaalautomaat te halen en mee te nemen.

Attendeer de klant er direct na betaling op dat hij de pas niet vergeet. Als er een betaalpas achterblijft, is dat zeer vervelend voor de klant. Het brengt echter ook het nodige werk voor de supermarkt met zich mee.

4.0 Hoe handel je als je een verloren betaalpas vindt?

Hoe belangrijk het is om de klant te herinneren aan het meenemen van zijn betaalpas, blijkt wel uit de vervelende gevolgen van het vergeten of verliezen van een betaalpas in de supermarkt.

Natuurlijk komt de klant er na enige tijd achter dat hij zijn betaalpas niet meer heeft. De kans is groot dat hij niet meer weet waar hij deze het laatst heeft gebruikt. Hij kan ook denken dat hij de pas verloren heeft.

Voor de supermarkt vormt een gevonden betaalpas een grote verantwoordelijkheid. Je zult er vertrouwelijk mee moeten omgaan. Dat doe je op de volgende wijze:

- Bewaar de betaalpas gedurende de eerste drie dagen in de kluis.
- Is de pas na die drie dagen nog niet opgehaald, volg dan de procedure die achterop de bankpas staat.

4.1 Wat doe je als iemand zich meldt met de vraag of zijn betaalpas is gevonden?

Indien een klant telefonisch contact met de supermarkt opneemt en vraagt of zijn betaalpas is gevonden, doe je het volgende:

- Vertel de klant dat hij de betaalpas binnen drie dagen vanaf het moment dat de pas is gevonden moet komen ophalen.
- Is de klant niet in staat om de betaalpas binnen drie dagen op te halen, adviseer hem dan de pas te laten blokkeren en zo snel mogelijk een nieuwe aan te vragen. Het duurt namelijk enige dagen voordat de bank een nieuwe pas verstrekt. Dit is in de meeste gevallen de snelste manier om weer een betaalpas in je bezit te hebben.

Geef deze adviezen ook aan klanten van wie de betaalpas niet is teruggevonden. Zij zullen deze service waarderen.

Vraag een klant, die naar de supermarkt komt om zijn verloren betaalpas op te halen, om een geldig legitimatiebewijs (rijbewijs of paspoort). Controleer dit bewijs zorgvuldig voordat je de betaalpas eventueel teruggeeft. Let vooral op:

- de initialen (beginletters van de voornamen),
- de handtekening op de achterzijde van de pas,
- de foto op het identiteitsbewijs.

Komen de initialen en handtekening op het identiteitsbewijs overeen met die op de betaalpas en is de foto gelijkend, dan kun je de betaalpas teruggeven.
Komen de kenmerken niet overeen, dan mag je de betaalpas niet meegeven.

Initialen

Handtekening
(achterzijde)

5.0 Informatie over pinnen

Wil je nog meer weten over pinnen?

Op de internetsite www.supermarkt.nl vind je nog meer informatie over pinnen in de supermarkt. Hier kun je ook je test doen om het 'Liever pinnen dan contant' certificaat te halen.

www.supermarkt.nl



ontwerp: Eric Dietz Grafisch Ontwerp bNO, Leiden



Postbus 262
2260 AG Leidschendam

E-mail: info@cbl.nl