

Salg av alkohol ved fysisk ubemannet butikk

Eksingedalen Snarkjøp AS

Per i dag er det utbedret en egen internkontroll for fysisk ubetjent butikk, som skal svare på de utfordringer en kan komme opp i.

Internkontroll for fysisk ubetjent butikk

Kartlegging av utfordringer og tiltak.

Utfordring: Det er vanskelig å fastslå faktisk alder. Alle som ser yngre ut enn 25 år skal vise legitimasjon før eventuelt fingeravtrykk legges inn i databasen. Om kunden ikke ønsker å vise legitimasjon, skal salg nektes. Ved ubetjent butikk, skjenkes alder opp mot kamera. *1

Ansvar: Betjeningen som registrerer fingeravtrykk. Ved fjernsupport er det vakthavende betjening som er ansvarlig.

Utfordring: Salg av alkohol til overstadig berusede personer ved ubemannet butikk.

Det skal holdes oppsyn med alle som ønsker å komme inn på butikken. Om vedkommende ser overstadig beruset ut, skal skap som inneholder alkoholholdige drikker låses. Ved usikkerhet, låses skap og vakthaver oppretter kontakt med kunde for å fastslå kundens faktiske tilstand.

Ansvarlig: Vakthavende betjening

Utfordring: Håndtere situasjon når en kunde er beruset og prøver å kjøpe alkohol i butikken, ved bemannet åpningstid. Salg av alkoholholdige produkter skal nektes når personen er tydelig beruset. *2

Ansvarlig: Butikkpersonalet/vakthavende betjening.

Utfordring: Langing ved ubemannet åpningstid. Ved mistanke om langing, skal det holdes oppsyn med kundene. Ved blant annet å se hvem henter ut produkt, hvem som betaler, og om det er åpenbart at det ikke er vedkommende kort. Det skal også følges med på samtale ved kassepunkt.

Ansvarlig: Vakthavende betjening.

Internkontroll per dags dato. Endringer kan skje ved behov.

*1: Legitimasjon vises opp mot kamera.

*2 Øl-skap kan ved behov stenges via fjernsupport ved behov.

Erfaringer

Enkelte, få, kunder ønsker ikke å bli registrert med fingeravtrykk. Det er likevel mulig å selge alkohol uten verifisering av fingeravtrykk, men da må de verifisere alder til betjeningen.

Det har vært tilfeller der kunder har tilbudt seg å låne bort fingeravtrykk. I hovedsak alle godt eldre personer(mann/ektefelle). Men et tilfelle yngre. Dette var i bemannet åpningstid. Det viste seg likevel at alle var gamle nok, og ny kunde ble registret. Avvik ble notert. Dette har jeg tidligere sendt (Lin Tove Thomassen) tidligere i år. Ta kontakt om det er ønske om ny kopi.

Ut fra risiko for ansatte ovenfor overstadig berusede personer, er det en positiv utvikling for personalet. Å ikke være fysisk tilstede ovenfor potensielle aggressive kunder. Dette øker tryggheten betydelig, samtidig som en kan opprettholde dialog med kunden via kamerasystemet både ved inngangspartiet og ved kassepunkt. Det skal sies at dette ikke har vært tilfelle per dags dato.

Det er enkelte som sliter med fingeravtrykkskanneren. Dette er i hovedsak gjengangere. Grunnen antagelig arbeidsskader og tørre fingre. Det har vært en del supportarbeid pga. dette. Det finnes ikke per dags dato noen alternative løsninger på dette problemet. Men i stor grad fører dette til mer kontroll og support.

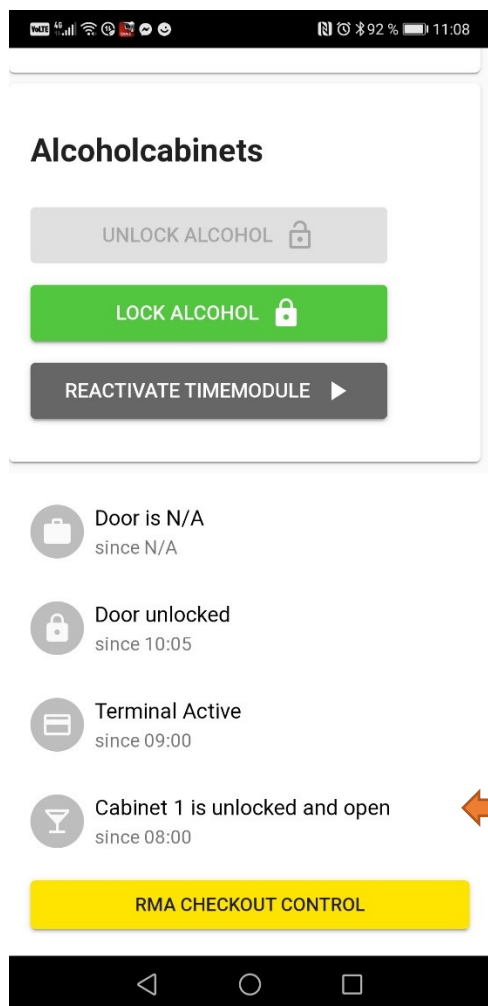
Ut fra salg av alkoholholdige drikkevarer har det økt fra tidligere år. Men det har også totalomsetningen på alle varer. I stor er det grad korona-vekst og norgesferie som har hatt størst betydning. Samt mersalg grunnet utvidet åpningstid. Det er derfor vanskelig å si at denne form for butikkdrift fører til mersalg av alkoholholdige varer ut fra de forutsetningene som har vært.

I forhold til salg av alkohol til mindreårige har de fleste som har blitt registrert vist frem legitimasjon. En del eldre har også måttet gjort dette på support, selv om det egentlig er unødvendig. Men dette har blitt gjort av to grunner. Den første for å signalisere at vi er en seriøs bedrift som holder kontroll over salg av aldersbestemte varer. Men det skal nevnes at kamerasystemet er på ingen måte er av dårlig kvalitet, og vi kan tydelig se hvem vi henvender oss til.

Den andre grunnen er at vi gjerne vil opprettholde en del kommunikasjon med kundene selv om vi fysisk ikke er tilstede i lokalet. Samt vise ovenfor kunder hvor lett det er å komme i kontakt med betjeningen.

Vi ønsker så kort responstid som mulig ovenfor kundene, slik at de får en god handleopplevelse, og et godt og trykt inntrykk av butikken.

Vi opplevde at det ene øl skapet ikke låste seg etter tidlåsene hver kveld. Dette så vi på RMA (se bilde).



Bildet er kun et eksempel.

Det er opplyst her om at skapet er ulåst og åpent.

Den første indikasjonen ulåst gjelder alle skapene. Og vil stå i «låst» når de stenger 20:00/18:00.

Åpent indikerer at et eller flere skapdører er åpne. Etter stengetid av alkohol kunne en da se her om det var skikkelig på plass eller ikke.

Vi måtte i denne perioden være fysisk tilstede ved stengetid for å lukke døren. Dette hendte fordi den ene skapdøren var ødelagt ved hengselen/pakningen rundt. Vi byttet dette skapet, og det har ikke vært problemer siden. Vi er likevel innom og sjekker regelmessig på RMA uavhengig av dette, som en ekstra sikkerhet.

Ta kontakt om noe skulle være uklart eller dere ønsker mer informasjon.

Mvh.

Eksingedalen Snarkjøp AS