


PÄIVITTÄISTAVARAKAUPPA • KIOSKIT • HUOLTAMOT

Skarppina kassalla

IKÄRAJAVALVONTA SEKÄ
ALKOHOLIJUOMIEN JA TUPAKAN
VASTUULLINEN VÄHITTÄISMYynti



*Rajoituksilla
ehkäistään
haittoja.*

Laki ja vastuut

Vastuullinen kassatyö on osa hyvää asiakaspalvelua. Se viestii ympäristölleen osaamisesta ja luotettavuudesta laajemmin. Kassatyöhön kuuluu lakien ja annettujen ohjeiden noudattaminen. Päivittäistavarakaupassa, kioskeissa ja huoltamokaupoissa tapahtuvaa alkoholijuomien ja tupakan myyntiä sekä rahapelaamista koskevat useat lait ja myös työnantajan laatimat säännöt.

Laissa säädetyillä ikärajoilla ja myyntirajoituksilla ehkäistään alkoholin käytöstä, tupakoinnista ja rahapelien pelaamisesta mahdollisesti aiheutuvia psyykkisiä, fyysisiä, sosiaalisia ja taloudellisia haittoja sekä riippuvuutta.

Kassatyön kannalta keskeisimmät lainkohdat ovat:

- Alkoholijuomien ja tupakan myyminen on kiellettyä alle 18-vuotiaille.
Myös rahapelien pelaaminen on kielletty alle 18-vuotiailta. Väkevien alkoholijuomien (yli 22 tilavuus-%) myynti on kielletty alle 20-vuotiaille.
- Alkoholin ja tupakan myynti on kielletty, mikäli on aihetta epäillä niiden luvatonta luovuttamista tai välittämistä esimerkiksi alaikäisille.
- Alkoholijuomien myynti on kielletty selvästi päihtyneelle tai häiritsevästi käyttäytyvälle.

Työntekijöiden perehdyttäminen ja esimiehen ja työkavereiden tuki ovat tärkeä osa tavoitteellisen ja vastuullisen työympäristön luomista.

Työnantaja vastaa henkilökunnan perehdyttämisestä ja siitä, että myymälässä sijaitseva rahapelialue ja alkoholijuomaosasto ovat helposti valvottavissa. Vastuu myyntirajoitusten noudattamisesta kuuluu sille, joka kaupan tekee, eli kassatyöntekijälle. Asiakaspalvelusasenne, riittävät tiedot ja taidot sekä ympäristön seuraaminen ja ennakointi antavat varmuutta työntekoon. Vartijat tai järjestyksenvalvojat ovat hyvä apu ja turva haastavissa asiakastilanteissa ja ympäristön huomioimisessa.



*Juttele
työkavereiden
kanssa
haastavista
tilanteista!*



*Sinä et ole
vastuussa
asiakkaan
henkilöllisyys-
todistuksen
puuttumisesta!*

Ikäraja- valvonta

Ikärajoitusten tarkoitus on turvata lasten ja nuorten terve kehitys ehkäisemällä haittoja. Rajoitusten toivotaan edistävän sellaista kulttuuria, jossa lasten ja nuorten elinpiiriä suojellaan kaikkien ikäraja-
valvottavien tuotteiden haitallisilta vaikutuksilta.

Ikäraja-
valvonta luo omat haasteensa kassatyölle. Nuorelta näyttävän henkilön iän arvioiminen ei aina ole helppoa. Tästä syystä Päivittäistavarakauppa ry on ohjeistanut jäsenliikkeidensä kassahenkilöstöä tarkistamaan iän **kaikilta alle 30-vuotiailta** vaikuttavilta henkilöiltä, jotka ovat ostamassa alkoholijuomia tai tupakkatuotteita.

Alkoholijuomien tai tupakan ostaja tai rahapelejä pelaava on velvollinen todistamaan ikänsä pyydettyä. Henkilöllisyyden todistamiseen kelpaa ainoastaan voimassa oleva poliisin myöntämä **passi, ajokortti tai kuvallinen henkilökortti**.

*Mitä useammin
ikä tarkistuksia
tehdään,
sitä paremmin
nuoret niihin
tottuvat.*

Vinkejä ikäraja- valvontaan:

- Keskity asiakkaaseen ja myyntitilanteeseen.
- Tarkista esitetty henkilöllisyystodistus huolellisesti. Huolellisuus ei hidasta!
- Pyydä ottamaan todistus pois lompakosta, jotta voit varmistua sen oikeellisuudesta.
- Muista, että henkilöllisyystodistus voi olla toisen henkilön tai se voi olla käsitelty tai väärennetty.
- Jos et tunnista asiakasta todistuksessa olevasta kuvasta, älä myy ikäraja-
valvottavia tuotteita.
- Älä anna ostajan käytöksen, pukeutumisen tai selittelyn hämätä!
- Älä oletta, vaan kysy!
- Muista, että 18 vuotta täyttäneet pitävät mielellään henkilöllisyystodistuksensa mukanaan!
- Luota itseesi: ikäraja-
valvonta on sinun vastuullasi!



*Tupakkatuotteiden
ja alkoholijuomien
välittämiseen
tulee puuttua.*

*Laki kieltää
alkoholijuomien
tai tupakan
välittämisen myös
omalle lapselle.*

Alkoholijuomien ja tupakan luvaton luovuttaminen ja välittäminen

Kyselytutkimusten mukaan alaikäiset nuoret saavat useimmiten alkoholijuomat ja tupakkatuotteet kavereiltaan, sisaruksiltaan, tuntemattomilta hakijoilta tai omilta vanhemmiltaan.

Jos kassatyöntekijällä on aihetta epäillä alkoholijuomien tai tupakan välittämistä alaikäiselle tai päihtyneelle, hänellä on lain mukaan velvollisuus kieltäytyä myymästä kyseessä olevia tuotteita.


Epäily alkoholijuomien tai tupakan välittämisestä on usein haastava tilanne.

Kiinnitä huomiota ainakin seuraaviin tilanteisiin:

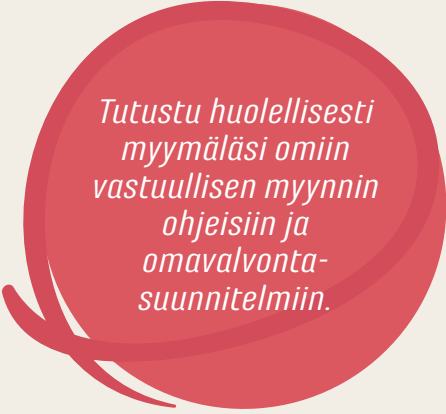
- asiakas ostaa päivän aikana useita kertoja alkoholijuomia tai tupakkaa
- ostettavien tuotteiden määrä tai valikoima viittaa välittämiseen
- havaitset rahanvaihtoa alaikäisiltä tai päihtyneeltä
- alkoholijuomien valinnasta neuvotellaan alaikäisten tai päihtyneiden kanssa tai he valitsevat alkoholijuomia ostoskoriin
- asiakkaan on aiemmin havaittu välittävän alkoholijuomia tai tupakkaa
- alkoholijuomien ostajan mukana on selvästi päihtynyt asiakas.

Alkoholijuomia tai tupakkatuotteita ostavan nuorisoseurueen toimintaa tulee seurata huolellisesti ja kaikkien seurueessa olevien ikä pitää tarkistaa. Pelkkä alaikäisen asiakkaan mukanaolo täysi-ikäisen seurassa ei kuitenkaan riitä syyksi kieltäytyä myynnistä.

Yhteistyö esimiehen, työkavereiden ja vartijoiden kanssa antaa mahdollisuuden myös myymälän lähiympäristön havainnointiin. Näin alkoholijuomien ja tupakkatuotteiden välittämiseen on mahdollista puuttua tehokkaasti jo ennalta.



*Vastuu
ostokelpoisuuden
arvioinnista
on myyjällä.
Älä anna muiden
asiakkaiden
vaikuttaa arvioosi!*



*Tutustu huolellisesti
myymäläsi omiin
vastuullisen myynnin
ohjeisiin ja
omavalvonta-
suunnitelmiin.*

Päihtyneet

Laki kieltää myymästä alkoholijuomia selvästi päihtyneelle tai häiritsevästi käyttäytyvälle.

Hyvä perehdyttäminen, haastavien tilanteiden läpikäyminen ja ennakoiminen auttavat päihtyneen asiakkaan kohtaamisessa.

Joskus päihtymystä voi olla vaikea tunnistaa. Epäselvissä tilanteissa kiinnitä huomiota seuraaviin seikkoihin:

- epävarmat liikkeet, harhaileva katse, tavaroiden tai rahan pudottelu, häiritsevä käytös, sammaltava tai kovaääninen puhe, puhumattomuus.

Pelkästään epäsiisti pukeutuminen tai alkoholin haju eivät kuitenkaan ole syytä myynnistä kieltäytymiseen.

Muista, että päihtyneeltä vaikuttava asiakas voi olla myös vammainen tai sairas.

Etukäteen pohditut, sinulle sopivat sanamuodot ja toimintamallit auttavat tilanteessa. Myynnistä kieltäytyminen on tehtävä asiakasta kunnioittaen:

- Käyttäydy rauhallisesti, ystävällisesti ja määrätietoisesti.
- Älä laske leikkiä – Tilannetta ei kannata alkaa keventämään hausalla jutustelulla.
- Tilanne voi ajautua muutaman lauseen jälkeen sanaharkkaan. Älä ryhdy kinastelemaan!

Päihtyneiden kanssa tilanteet voivat joskus kärjistyä uhkaaviksi. Esimiehen vastuulle kuuluu varmistaa työntekijän työturvallisuus. Tutustu huolellisesti myymäläsi turvallisuusohjeistukseen esimiehesi kanssa. Kirjaa uhkaavat tilanteet ylös ja keskustele niistä esimiehesi ja työkaveriittesi kanssa. Sopikaa yhdessä parhaat toimintamallit uhkaaviin tilanteisiin. Mahdollinen yhteistyö vartiointiliikkeen kanssa kannattaa hyödyntää.



*Alkoholijuomien
myynnissä
ensisijainen vastuu
on myyjällä
itsellään!*

Muuta huomioitavaa

Alkoholijuomien myyntiajat ja velaksi myyminen

Alkoholijuomien vähittäismyynti on kielletty klo 21.00–9.00 välisenä aikana. Mikäli myymälä suljetaan klo 21.00, voidaan ennen tätä myymälään sisään tulleille asiakkaille myydä alkoholijuomia. Jos aukiolo jatkuu klo 21.00 jälkeen, tulee alkoholijuomien saatavuus estää klo 21.00 esimerkiksi sulkemalla alkoholijuomaosasto, peittämällä alkoholijuomat tai siirtämällä ne varastoon.

Alkoholijuomia ei saa myydä velaksi tai panttia vastaan. Luottokortilla maksaminen on sallittua.

Myyntirajoitettujen tuotteiden ja pelipisteiden sijoittelu myymälässä

Alkoholijuomat tulee sijoittaa selkeästi erilleen alkoholittomista juomista ja niin, että tehokas valvonta on mahdollista.

Tupakkatuotteiden ja niiden tavaramerkkien esilläpito on kielletty vähittäismyymälöissä (poikkeuksena tupakkakaupat). Ostajalle on lupa pyydettyessä esittää myytävänä olevien tupakkatuotteiden pakkauksia esittävä painettu kuvasto.

Rahapeliautomaatit ja pelipisteet on sijoitettava siten, että niiden tehokas valvonta on mahdollista.

*Tupakointi ja
alkoholijuomien
nauttiminen
myymälätiloissa
on kielletty.*

Omaavalvontasuunnitelmat ja omat ohjeet

Kaikissa alkoholijuomia ja tupakka-tuotteita myyvissä vähittäismyyntipaikoissa tulee olla omaavalvontasuunnitelma, jossa käydään läpi juuri kyseisen myymälän vastuullisen myynnin erityispiirteet, pehdyttäminen, valvontatoimenpiteet ja ongelmatilanteisiin varautuminen.

Kaupan järjestöillä, keskusliikkeillä ja yksittäisillä myymälöillä on omia myyntirajoitettujen tuotteiden sääntöjä ja ohjeita, joilla selvennetään ja tarkennetaan jokapäiväistä toimintaa ja ehkäistään ongelmatilanteiden syntyä.



Kontrollikyselyiden ja ongelmatilanteiden kirjaaminen on myös Sinun etusi.

Kontrollikyselyiden ja ongelmatilanteiden kirjaaminen

Ikäraajatarkastukset, päihtymykseen tai välittämispäilyyn liittyvät tapahtumat sekä ongelma- ja vaaratilanteet tulee välittömästi kirjata kassajärjestelmään tai muulla tavoin omaavalvontan seuranta varten.

Kontrollikyselyiden kirjausten tarkoituksena on kuvata valvonnan aktiivisuutta niin myymälöittäin kuin yksittäisen kassatyöntekijänkin osalta. Tämä tukee vastuullisen myynnin seuranta, kehittämistä ja siihen liittyvän koulutuksen suunnittelua. Myös vähittäismyyntiä valvovat arvioivat toimintaa omaavalvontasuunnitelman toteutumisen pohjalta. Valvontatapah-tuman kirjaaminen voi myös varmistaa myyjän oikeusturvaa, mikäli jälkeempään joudutaan todistamaan, että myynnin valvonta on tehty asiallisesti.

Myymälöissä tapahtuvien ongelma- ja vaaratilanteiden kirjaamisella pyritään mahdollisimman hyvään tiedonkulkuun ja sen myötä ongelma- ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisyyn ja turvallisuuden parantamiseen.

Sanktiot

Mikäli havaitaan, että vähittäismyyntipaikassa on rikottu myyntirajoitettujen tuotteiden myynnistä tai rahapelaamisesta säädettyjä lakeja, voi kyseisen tuoteryhmän myyntiluvan myöntänyt viranomainen antaa luvanhaltijalle huomautuksen tai varoituksen. Myyntilupa voidaan myös peruuttaa joko määräajaksi tai pysyvästi.

Myyjä voidaan tuomita sakkorangaistukseen, mikäli hän on myynyt alaikäiselle tai päihtyneelle alkoholijuomia.



Kassa on tärkeimpiä työpisteitä vähittäiskaupassa. Monesti kassa on ainoa paikka, jossa asiakas kohtaa myyjän. Hyvin usein asiakas muodostaa käsityksensä kaupan toiminnasta kassatyöntekijän toiminnan perusteella.

Hyvään ja ammattitaitoiseen asiakaspalveluun kuuluu olennaisena osana vastuullisuus. Ystävällisesti ja asiakasta kunnioittaen hoidetut vaikeatkin asiakaspalvelutilanteet viestivät vastuullisuudesta, osaamisesta ja asiakkaista välittämisestä. Myyntirajoituksilla pyritään ehkäisemään niin yksilöön kuin yhteiskuntaankin kohdistuvia haittoja.

Myyntirajoitusten ja niiden perusteiden tunteminen antaa tukea ja varmuutta ammattitaitoiseen toimintaan. Mitä paremmin työntekijä tuntee työtänsä koskevat lait ja ohjeet, työpaikkansa pelisäännöt ja oman toimintaympäristönsä, sitä antoisampaa ja turvallisempaa työ on. Tulevia tilanteita ei tarvitse jännittää, kun etukäteen läpikäyty toimintatavat ovat mielessä.

Keskeisessä asemassa onnistuneen työympäristön luomiseksi ovat esimies, työkaverit sekä avoin ja rehellinen vuoropuhelu.

Työn Iloa!



ISBN (painettu) 978-952-302-366-6
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-367-3>

LISÄÄ TIETOA:

Alkoholijuomien vähittäismyynti elintarvikeliikkeessä. Valvira, Ohje 8/2014.

Tupakan vähittäismyyntin omavalvontasuunnitelman malli. Valvira. (www.suomi.fi) Retail, Kaupan työt ja toiminta, Edita, 2008.

Myyntinvalvonnan pelisäännöt -opas, Alko Oy, 2011.

Kassahenkilön ikärajaopas, Päivittäistavara kauppa ry, 2012.

Tiedä ja toimi – Ikärajojen noudattaminen on yhteinen asia, THL, 2013.

Teksti: Sari Ilvonen, Pekka Kuntonen 2014