

# Position Kasse

## ERWARTUNGSHALTUNG

Die Kassenposition ist der erste Kundenkontakt. Dieser sollte immer freundlich und stets mit einem Lächeln im Gesicht sein.

## WARTESCHLANGEN-PFLEGE

Eine Schlange ist etwas Gutes. Sie sollte allerdings auch nicht zu lang sein. Achtet darauf, dass ihr eine Art Schlangen-Maintenance betreibt. Macht langsamer, wenn wenig Betrieb ist und schneller, wenn viel los ist. Als Richtwert sollten nicht mehr als 6 Personen anstehen (im Abend- oder Wochenendgeschäft) ist es zeitweise natürlich manchmal wesentlich mehr.

## PFAND-MULTITASKING

Die Pfandrückgabe durch die Kunden erfolgt an der Kasse. Bitte seid hier umsichtig und versucht zu multi-tasken, damit die Kunden ihren Pfand schnellstmöglich zurückbekommen. Ein erneutes Anstellen zur Pfandrückgabe ist nicht nötig.

- bittet die Pfandkunden nach vorn, auch im Gedränge
- fragt schon auf dem Weg nach Wechselgeld/Kleingeld (haben Sie 5€, damit ich 10€ rausgeben kann etc.)
- schnelle Abwicklung zwischen dem Verkaufsprozess

## BETRUGSPRÄVENTION

**ACHTUNG: immer das gegebene Geld auf dem Tresen liegen lassen, bis das Rückgeld rausgegeben wurde**

## ALLGEMEINE INFORMATIONEN

- Kunden **immer nach Kleingeld**, passendem Geld fragen
- Wenn **Wechselgeld ausgeht bei Nachbarständen** fragen, insbesondere **Süße Anna und Bürste** (nicht die Person an der Kasse, sondern Person am Pfand/Zubereitung)
- **Quittungsblock liegt im Regal:** nur auf Anfrage. Beschreibung zum Ausfüllen im Block

---

Revision #1

Created 19 November 2025 18:54:44 by caro

Updated 19 November 2025 18:54:44 by caro