Inwerkchecklist nieuwe winkelmedewerker

Voor de leidinggevende of collega die inwerkt. Vink een punt pas af als je het hebt zien gebeuren. Pas de lijst aan op je eigen winkel: schrap wat niet past en vul aan met je eigen taken.

Naam nieuwe medewerker: _____ Startdatum: _____

Aanspreekpunt: _____ Tweede aanspreekpunt: _____

Eerste dag

Vóór de eerste dag geregeld

- [ ] Rooster, starttijd en ingang zijn doorgegeven.
- [ ] Er is één vast aanspreekpunt, en het is duidelijk wie helpt als die persoon er niet is.
- [ ] Werkkleding, naambadge, kluisje en sleutel of pas liggen klaar.
- [ ] Inlogcodes voor kassa of scanner zijn aangevraagd.
- [ ] Het team weet wie er begint en wanneer.
- [ ] De eerste taak is gekozen: klein, nuttig en goed te begeleiden.

Op de eerste dag

- [ ] Welkom en kennismaking met de collega's van die dienst.
- [ ] Rondleiding: winkelvloer, magazijn, kantine, toiletten en de plek voor jas en tas.
- [ ] Nooduitgangen, verzamelplaats, EHBO-doos en wie er bedrijfshulpverlener is.
- [ ] Huisregels: pauzes, telefoon op de vloer, ziek melden, personeelsaankopen.
- [ ] Uitleg over de risico's van de eerste taak en de veilige werkwijze.
- [ ] De eerste taak: uitleggen, voordoen, samen doen, dan zelf proberen.
- [ ] Afgesproken wie je erbij haalt bij een vraag van een klant die je niet weet.
- [ ] Afgesproken wat je doet bij diefstal, agressie of een ongeluk: wie waarschuw je?
- [ ] Kort terugkijken aan het eind van de dienst: wat ging goed, wat is nog onduidelijk?

Eerste week

Taken leren

- [ ] Per dienst één of twee nieuwe taken, niet alles tegelijk.
- [ ] Elke taak volgens de afspraken van de winkel: uitleggen, voordoen, samen doen, zelf doen.
- [ ] Kassa en betalen, als dat bij het werk hoort.
- [ ] Bijvullen, prijzen en de voorraad in het magazijn.
- [ ] Klantcontact: eerst meekijken, dan samen een klant helpen, dan zelf.
- [ ] Bij elke nieuwe taak de risico's en de veilige werkwijze besproken.
- [ ] Openen en sluiten van de winkel, als de medewerker die diensten draait.

Begeleiding

- [ ] Elke dienst is duidelijk wie het aanspreekpunt is.
- [ ] Wisselt de begeleider, dan is overgedragen wat al lukt en wat nog oefening vraagt.
- [ ] Na het oefenen één of twee concrete punten teruggegeven.
- [ ] Gevraagd wat de medewerker zelf lastig vindt.
- [ ] Is de medewerker jonger dan 18 jaar? Dan extra aandacht voor uitleg en toezicht.

Aan het eind van de week

- [ ] Kort gesprek: wat lukt al zelfstandig, wat nog met hulp, wat oefenen we volgende week?
- [ ] Afspraken kort opgeschreven.

Eerste maand

Zelfstandiger werken

- [ ] De vaste taken gaan zelfstandig, gecontroleerd met een begeleide poging.
- [ ] Lastiger situaties geoefend, zoals drukte aan de kassa of een klacht.
- [ ] Kennis van het assortiment en de lopende acties.
- [ ] Weet wat te doen bij een vermoeden van diefstal of bij een boze klant.

Voortgang

- [ ] Voortgangsgesprek gepland, bijvoorbeeld na twee en na vier weken.
- [ ] Besproken wat goed gaat, wat nog hulp vraagt en wat de volgende leerstap is.
- [ ] Gevraagd wat de medewerker mist of anders zou willen.
- [ ] Inwerkplan aangepast als de medewerker sneller of langzamer gaat dan verwacht.
- [ ] Een gratis training gekozen die past bij het werk, bijvoorbeeld uit de catalogus.

Drie tips bij het afvinken

Vink af wat je zag. Een taak is pas klaar als je hem hebt zien uitvoeren. Dat je het hebt uitgelegd, is nog niet genoeg.

Eén aanspreekpunt per dienst. Een nieuwe collega moet weten bij wie hij terecht kan, ook als jij ergens anders nodig bent.

Houd veiligheid apart. Bespreek bij elke nieuwe taak wat er mis kan gaan en hoe je het veilig doet. Zo raakt het niet ondergesneeuwd.

Zelf beter leren inwerken? Volg de gratis training Collega's inwerken en begeleiden: retailtrainingcompany.nl/trainingen/collegas-inwerken-en-begeleiden. Veiligheidsinstructie bij nieuwe taken is een plicht van de werkgever (Arbeidsomstandighedenwet, artikel 8).