

JULIA'S

INHOUDSOPGAVE

WELKOM BIJ JULIA'S!	4
1. FORMULE	5
1.1 MERKVERHAAL	5
1.2 OVER JULIA'S	6
1.3 PRODUCTEN	8
1.4 PRIJS & PROMOTIES	12
1.5 ACTIEMATERIAAL IN DE WINKEL	15
1.6 CONSUMENTENMELDINGEN	16
1.7 KLACHTAFHANDELING	17
2. HR	20
2.1 SAMEN ONDERWEG	20
2.2 COMMUNICATIE, OPLEIDING EN DOCUMENTATIE	21
2.3 MIJNWERK	21
2.4 AFAS POCKET	22
2.5 MIJN LEERPORTAAL	22
2.6 ONBOARDING APP BIJ ONS	23
2.7 MANUS	23
2.8 STATIONS APP	23
2.9 DRILLSTER	23
2.10 PERSOONLIJKE HYGIËNE	24
3. VEILIGHEID	26
3.1 HYGIËNISCH WERKEN	26
3.2 VEILIG EN COMFORTABEL WERKEN	27
3.3 VEILIGHEIDSKLAPPER	29
3.4 BRANDWONDEN	31
3.5 VEILIG WERKEN MET MESSEN	31
3.6 VOEDSELVEILIGHEID	31
3.7 VEILIG OMGAAN MET GELD	33
3.8 SCHOONMAAK & HYGIENE	34
3.9 BORGEN	37
3.10 AFVAL & EMBALLAGE	38

4. OPERATIE	42
4.1 KLEDING	42
4.2 OPENEN EN SLUITEN	43
4.3 VOORBEELD FLOORPLAN	45
4.4 ROLLEN & TAKEN	46
4.5 KASSAHANDELINGEN.....	50
4.6 BAKE OFF, BROOD EN SALADES.....	51
4.7 KOFFIE	81
4.8 PASTA	105
4.9 PRESENTATIE	115
4.10 APPARATUUR.....	117
4.11 THT EN BORGINGSLIJST	125
4.12. LOGISTIEK	127
4.13 BESTELZUIL EN DIGITALE KEUKENAANSTURING	136
5. MANAGEMENT.....	151
5.1 OVERZICHT BESTELLINGEN	151
5.2 CAMERA'S	151
5.3 VEILIGHEIDSKLAPPER.....	151
5.4 ONTRUIMINGSPLAN	151
5.5 BESTELLEN VAN GOEDEREN	152
5.6 APPLICATIE SMILE	152
5.7 KLACHTEN VAN KLANTEN	152
5.8 KLACHTEN VAN KLANTEN AFHANDELEN	152
5.9 AFHANDELING VOEDSELVEILIGHEIDSKLACHT.....	152
5.10 AFHANDELING KWALITEITSKLACHT	153
5.11 SCHOONMAAKTAKEN	153
5.12 PLAAGDIERBEHEERSING EN -PREVENTIE	153
6. BIJLAGEN	156
6.1 STROOMSCHEMA STORINGEN	156
6.2 INSTRUCTIES APPARATUUR	156
6.3 RELEVANTE DOCUMENTEN OP DE STATIONSAPP.....	156

WELKOM BIJ JULIA'S!

Bij Julia's hebben we een fascinatie voor Italië. Een liefde voor de Italiaanse keuken. We laten ons inspireren door hetgeen dit Zuid-Europese land aan mooie dingen te bieden heeft. Maar wat is Italiaans? Italië wordt vaak in één adem genoemd met kunst, cultuur, voetbal, design en uiteraard lekker eten. Het is een land waar ze genieten hebben uitgevonden. Het stond niet voor niets op nummer 8 van de Quality of Life index (2005). Waarbij onder andere is gekeken naar de gezondheid, community-leven, gezinsleven, klimaat en geografie.

Italië is ook een land van contrasten. Enerzijds de rust die je er vindt in bijvoorbeeld Toscaanse landschappen, anderzijds is er de dynamiek in steden als Rome, Milaan, Napels en Turijn. De klassieke gebouwen stammend uit de Oudheid tegenover de hypermoderne winkelstraten met fashionistas geharnast in pakjes van Valentino en Versace. De oude fiat 500 staat bumper tegen bumper met de Ferrari 458.

Bij Julia's kijken we naar de moderne kant van Italië, waarbij we de klassieke Italiaanse gerechten en gebruiken niet vergeten. Kenmerkend voor deze gerechten is dat ze vrijwel altijd eenvoudig zijn. Simpel doch verfijnd. Tot in de puntjes. Af. Dit willen we dan ook overbrengen bij Julia's. Zowel in product, gedrag als omgeving (interieur/uitstraling) willen we dit terug laten komen. Zo bestaat het assortiment uit verse, vaak kleurrijke producten, wordt in het interieur gebruik gemaakt van (natuurlijke) materialen als terrazzo en hout en staan onze medewerkers er strak bij en geven je een warm welkom.

Met Julia's 2.0 hebben we een modern Italiaanse zaak met een frisse, strakke en lichte uitstraling waarmee we inspelen op de behoeften van de hedendaagse reiziger gedurende de gehele dag. Daarbij heeft Julia's het onderscheidende vermogen, dat één van de weinige plekken is op het station waar eten wordt bereid, waar écht wordt gekookt. De salades en focaccia's zijn dagvers en uit eigen keuken. De pasta's worden gekookt waar je bijstaat. 'Snel versbereid Italiaans voor elk moment van de dag' is dan ook wat zo op een Italiaans tegeltje bij Julia's op de muur kan. Van de beste koffie op het station en de focaccia's in de middag tot aan de pastagerechten in de namiddag en avond; Altijd vers, verfijnd en met liefde bereid.

De Julia's-gedachte is dat we de reiziger verse, voedzame, verrassende en variërende producten willen aanbieden om zo de reis voor hen nog prettiger te maken. Hen te ontzorgen, en met hen te delen waar wijzelf zoveel passie voor hebben: La Cucina Italiana.

Om dit gevoel beter over te brengen is vanuit het perspectief van (een fictieve) Julia een merkverhaal geschreven. Zie volgende pagina. Dit verhaal bevat elementen die kunnen dienen als kenmerken voor de formule en die we als hulpmiddel en/of leidraad kunnen gebruiken voor hetgeen we nu en in de toekomst zullen doen.

1. FORMULE

1.1 MERKVERHAAL

Als je in mijn ogen kijkt.
Zie je weerspiegelingen van het goede leven.
Zie je mijn liefde voor eten en drinken.
De liefde voor Italië.
Hier voel je de warmte.
Dit is ook de plek van komen en gaan.
We ontmoeten elkaar.
Hebben contact. Echt contact.
De geur. De glimlach. Jouw glimlach.
Raakt mij. En het verbindt ons.
We staan samen even stil.
Maar gaan ook weer snel door.
Gedreven als dat we zijn.
Wat we doen, doen we goed.
We doen het met passie.
Altijd met aandacht.
Laat mij delen wat ik heb.
Wat ik ken. En waar ik blij van word.
Laat mij je voeden met mijn hart.
Eet. Drink. Geniet.
Hou van het leven.

Liefs Julia

1.2 OVER JULIA'S

Julia's, snel vers bereid Italiaans voor elk moment van de dag

Genieten kan zo simpel zijn. Een verse pasta onderweg, de lekkerste koffie van het station, of de geur van verse basilicum. La dolce vita, dat zit in de kleine dingen. Samen met je famiglia zorg jij ervoor dat onze reizigers met een heerlijke pasta, focaccia, espresso of ontbijtje de trein halen. Zo bedienen wij veel treinreizigers die genieten in de trein wat lekkers.



Bij Julia's laat we ons inspireren door Italië, de Italiaanse keuken en levensstijl. Van een simpele espresso tot een vriendelijke begroeting; *nella botte piccolo c'è il vino buono*, je moet het kleine eren. Dat is precies wat we bij Julia's doen. De liefde die Julia stopt in het maken van uitzonderlijk lekker eten en drinken is te proeven bij elke hap of slok.

HOE IS HET BEGONNEN?

In november 2008 heeft de eerste vestiging op Amsterdam Centraal haar deuren geopend. Vanaf dat moment kan de treinreiziger genieten van onze handgemaakte pasta, Italiaanse koffie van de allerbeste kwaliteit. Alles wordt met zorg en aandacht voor het oog van de klant en met verse ingrediënten bereid. Sinds de opening van onze eerste vestiging zijn we snel uitgebreid. Momenteel zijn er 18 vestigingen verdeeld over diverse stations in Nederland. Op www.julias.nl vind je een overzicht van alle vestigingen.

JULIA'S 1.0 & 2.0

Momenteel wordt er druk gewerkt aan de uitrol van Julia's 2.0. Julia's 2.0 is een vernieuwde versie van het huidige Julia's concept. Hierin zijn een aantal zaken verbeterd, onderstaand een opsomming van de grootste verschillen tussen 1.0 en 2.0. In Rotterdam is in december 2019 de eerste Julia's 2.0 formule geopend. Aankomende jaren gaan we werken om ook de andere winkels stap voor stap (gedeeltelijk of volledig) om te bouwen.

WAT IS ER ANDERS IN 2.0 T.O.V. 1.0?

- Snellere service
- Gebruiksvriendelijker bestel- en afhaalproces (niet meer opnieuw in de rij hoeven staan met een bonnetje en de mogelijkheid om te bestellen via een bestelzuil)
- Gevarieerder en relatief gezonder assortiment die gedurende de hele dag relevant is. Dit door de toevoeging van salades en focaccia's.
- 3 Maten pasta i.p.v. 2.
- I.p.v. Pick & Mix kan de klant nu kiezen uit samengestelde favorieten
- Nieuwe huisstijl



Julia's Rotterdam Centraal

HIER STAAN WE VOOR

Hier staan we voor bij Julia's en dit stralen we uit naar onze klanten:

Italiaans, deskundig, oprecht, sprankelend.

DOELGROEP

Julia's is er voor iedereen op het station met een focus op klanten die bewust zijn van wat ze eten en buiten snelheid ook waarde hechten aan kwaliteit. Onze doelgroep houdt van reizen en genieten van culturele ervaringen en eten. Onze klant is vaker vrouw, gemiddeld 18 tot 30 jaar, studeert of werkt net een paar jaar en is een frequente reiziger.

Onze doelgroep heeft vaak weinig tijd en zoekt een snelle, kwalitatief goede en verse maaltijd op het station die je gemakkelijk kunt meenemen en onderweg op kunt eten.

1.3 PRODUCTEN

In ons assortiment hebben we verschillende producten. De belangrijkste productcategorieën worden hieronder toegelicht. We proberen altijd te luisteren naar de wensen van de reiziger en kijken we naar trends en ontwikkelingen in de markt. Hierop wordt ook het assortiment aangepast.



PASTA

Uiteraard is dit het belangrijkste product van Julia's. Hier staan we om bekend. De smaak en versheid zijn twee factoren die de treinreiziger het meest waardeert bij Julia's. Daarnaast is de snelheid ook heel belangrijk. We hebben verschillende pastasauzen en pasta's in ons assortiment. We proberen altijd een variant met vlees, vega en vis aan te bieden. Ook is er elk seizoen een seizoensspecial verkrijgbaar.

Daarnaast bieden we opties aan die gezonder zijn, zoals courgettini pasta. Op deze manier zorgen we ervoor dat onze klant kan kiezen uit diverse opties afhankelijk van zijn of haar wens.



KOFFIE

Onze koffie is een van onze HERO-producten. Iets waar we trots op zijn. We zijn de enige formule op het station die Illy koffie schenkt. Daarnaast bereiden we al onze koffies met een piston, wat staat voor kwaliteit. Niet voor niets, dat de treinreiziger de koffie van Julia's al jaren lang met een 8+ waardeert. Om dit te waarborgen, zijn we continue bezig om kritisch te kijken naar de kwaliteit van de koffie, apparaten en krijgen onze medewerkers barista trainingen. Zo garanderen we de kwaliteit waardoor de treinreiziger graag terug blijft komen voor een kopje koffie.



BAKE-OFF

Een heerlijk verse croissant in de ochtend, of een lekker broodje Caprese in de middag. Ons assortiment bake-off bestaat uit verschillende producten. Net zoals bij de pasta's zijn er diverse broodjes (vega, vlees, vis). We hebben een vast aantal broodjes in ons assortiment en hebben wij elke 2 maanden een ander seizoenbroodje.



1.4 PRIJS & PROMOTIES

Julia's wil zich als formule niet onderscheiden met een lage prijsstrategie, maar differentiëren op basis van kwaliteit, snelle service, onderscheidend en herkenbaar aanbod.

Door relevante aanbiedingen op het juiste moment van de dag aan te bieden en goede campagnes in te zetten, verleiden we de reiziger om aankopen te doen. Voorbeelden hiervan zijn de verschillende deals gedurende de dag (Ontbijt- of lunchdeal).

COMMUNICATIE

Om in contact te blijven met onze doelgroep communiceren we op verschillende manier en kanalen. Onderstaand een overzicht van hoe wij dat zoal doen.

CAMPAGNES

Om de klant te verleiden, inspireren en onze merkbekendheid te vergroten zetten wij op verschillende momenten in het jaar marketingcampagnes in. Deze campagnes zijn met name gericht om onze belangrijkste producten onder de aandacht te brengen. Denk bijvoorbeeld aan een pasta- of koffiecampagne. Hiermee proberen we onze doelgroep op verschillende plekken te bereiken.

WEBSITE

Op www.julias.nl is er veel informatie te vinden over de formule. De treinreiziger kan hier het menu bekijken, of opzoeken waar onze vestigingen zitten en tot hoe laat ze open staan. Daarnaast communiceren we hier ook als er nieuws is, denk aan de verbouwing van een winkel of de introductie van een nieuwe pastasaus.

JULIA'S

HOME

VESTIGINGEN

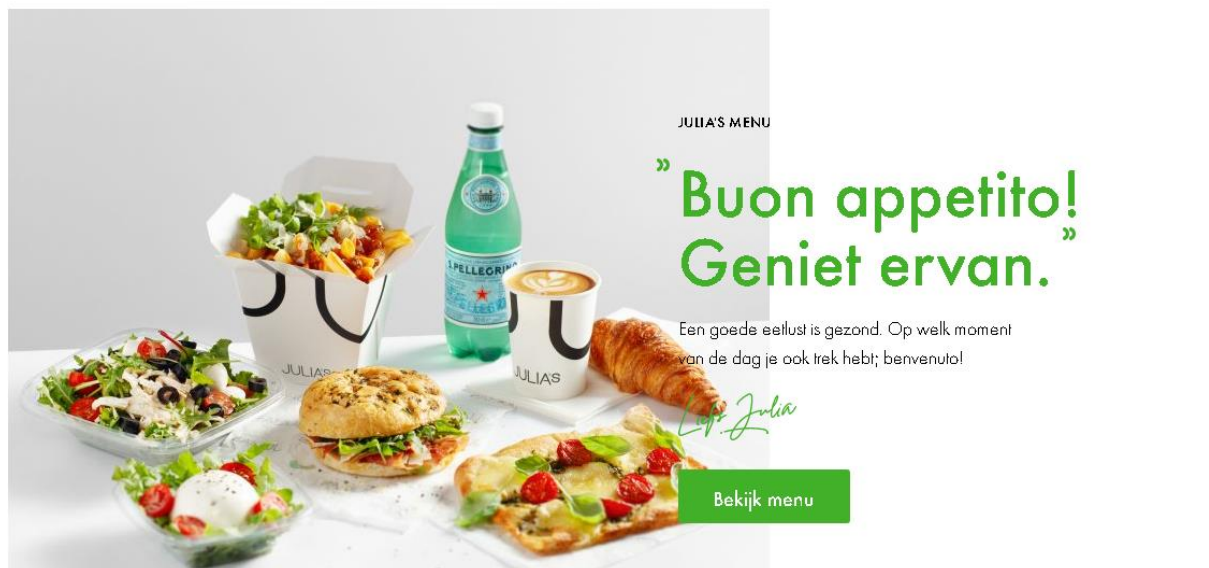
MENU

OVER MIJ

NIEUWS

WERKEN BIJ

CONTACT



SOCIAL MEDIA

Via social media proberen we onze klant te inspireren met onze producten, bereidingswijze en sfeerbeelden uit de winkel. Benieuwd geworden? Volg ons dan op: www.instagram.com/juliaspasta



VOORAF BESTELLEN EN BEZORGEN

De wereld van afhalen, vooraf bestellen en bezorgen wordt voor onze klant steeds meer gewoon en vanzelfsprekend. Bij Julia's willen we hier ook zeker in mee gaan. Wij bieden dan ook de mogelijkheid aan tot vooraf bestellen. Dit kan via twee verschillende apps:

Foodsy en Thuisbezorgd.nl.

Met deze apps kun je een bestelling plaatsen en zelf aangeven (tot op de minuut nauwkeurig) wanneer jij je bestelling wilt ophalen. Maar ook kan je (binnen een bepaalde straal van het station) jouw favoriete gerechten bestellen en laten bezorgen.

Doordat we nu ook thuis bezorgen hopen we onze doelgroep te vergroten en mee te gaan met de wensen en behoeften van onze klant. Op deze manier kunnen onze klanten ook thuis genieten van een lekkere pasta of broodje.



1.5 ACTIEMATERIAAL IN DE WINKEL

Elke periode (gemiddeld 8 weken) wordt er actiemateriaal opgemaakt voor in de winkel. Hierop worden acties/deals of nieuwe producten op gecommuniceerd. Dit wisselt dus gedurende een aantal weken maar op gedurende de dag.

Zo is er in de ochtend, een andere deal dan in de middag of avond. Gedurende de dag moet dit dus gewisseld worden. In de periode briefing wordt gecommuniceerd wat er wanneer opgehangen/neergezet moet worden.

WELKE ACTIEMATERIALEN ZIJN ER?

Er zijn verschillende actiematerialen, onderstaand worden de belangrijkste actiematerialen uitgelicht.

Windmaster

Dit is een bord buiten de winkel waarop met name deals worden gecommuniceerd. Dit is bedoeld om klanten te verleiden om naar binnen te gaan.

A5 bordjes op de balie

Door middel van kleine bordjes op de balie communiceren we nogmaals de deals, maar ook specials (tijdelijke producten). Deze bordjes worden geplaatst op strategische plekken, dicht bij de kassa (afhankelijk van de opmaak).

Actiestickers

Door middel van actiestickers kunnen we extra aandacht genereren voor een bepaalde actie. Bij 1.0 worden deze op de koeling geplakt.

Chaboma scherm

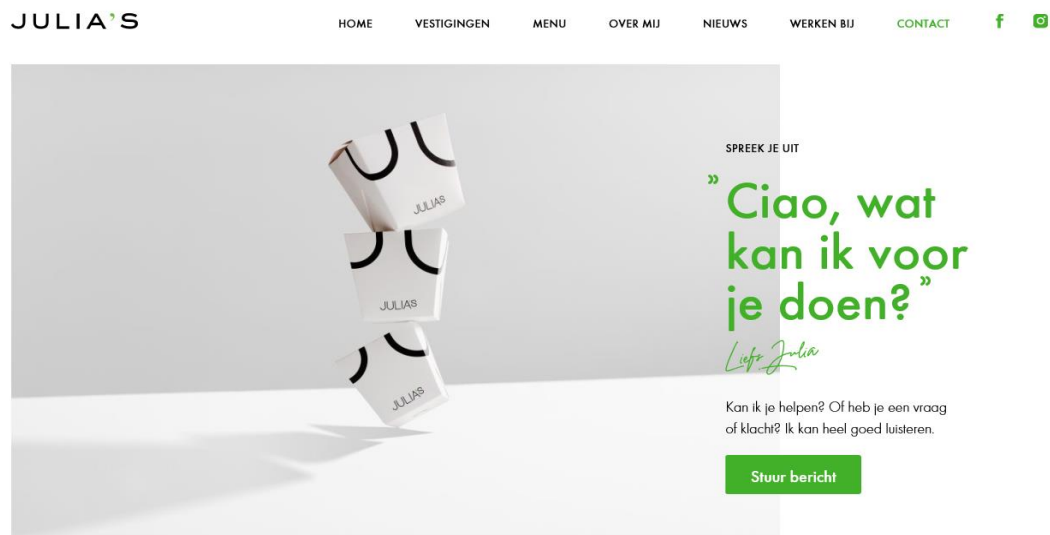
Het Chaboma scherm is het digitale menubord. Hierop ziet de klant het menu maar komen ook de acties van dat moment voorbij. Voor 2.0 hangt er ook een Chaboma scherm in de etalage. Deze vervangt de windmaster en zorgt ervoor dat we gemakkelijker en sneller een aanpassing kunnen doorvoeren.



1.6 CONSUMENTENMELDINGEN

Soms willen klanten een reactie geven over de formule, het assortiment, een compliment geven over de vriendelijke klantbenadering of een klacht.

Alleen schriftelijke reacties worden in behandeling genomen. Daarom is er geen telefoonnummer vermeld. Op de Julia's website staat hiervoor een formulier en contactgegevens onder het icoontje 'contact'. Zie onderstaande afbeeldingen.



NS Retail



Postadres

Als je me wilt schrijven

NS Stations
Retail
Postbus 4061
3502 HB Utrecht

Je vindt me hier:

NS Stations
Katreinetoren
Stationshal 17
3511 CE Utrecht

ALLE CONTACTGEGEVENS

1.7 KLACHTAFHANDELING

Elke klacht van een klant nemen wij serieus, omdat we onze (vaak regelmatig terugkerende) klanten na een vervelende ervaring alsnog tevreden de winkel willen laten verlaten. Klanten, van wie de klacht goed is opgelost, blijven graag klant en besteden meer. Daarnaast brengen ze vaak zelfs nieuwe klanten aan door aanbevelingen aan vrienden en kennissen. Aan jou de taak om van een klacht een kracht te maken.

We onderscheiden 4 soorten klachten:

- Voedselveiligheidsklacht: bijvoorbeeld een vreemd voorwerp of bestanddeel, een allergische reactie, chemische besmetting (zoals een schoonmaakmiddel of -residu in het product), een bedorven of beschimmeld product, een verlopen of niet vermelde houdbaarheidsdatum, ziek of misselijk geworden van een product.
- Kwaliteitsklacht: bijvoorbeeld een afwijkende geur, kleur, structuur of smaak, product wordt als te warm of te koud ervaren, een haar in het product, een aangebrand of een te hard/droog broodje.
- Een klacht over de zojuist geleverde service in jouw winkel of in een winkel elders.
- Een klacht over het (gewijzigde) assortiment of veranderde receptuur

VOEDSELVEILIGHEIDSKLACHT

Er is altijd een kleine kans dat klanten ziek worden van het eten of drinken dat ze in één van onze winkels hebben gekocht. Ook is het mogelijk dat door ons verkocht eten of drinken schadelijk is voor de gezondheid, doordat er een chemische stof (zoals reinigingsmiddel en het residu ervan) of een voorwerp in is aangetroffen door een klant. In dat geval is er sprake van een voedselveiligheidsincident, bijvoorbeeld:

- een allergische reactie als gevolg van een voedselallergie
- een mogelijke voedselvergiftiging of misselijkheid
- schoonmaakmiddel in het product
- een stukje metaal, glas, hout, plastic of een steentje in het product.

We spreken ook van een voedselveiligheidsklacht wanneer er (nog) geen sprake is van ziekte of letsel bij onze klanten, maar het risico op ziekte of letsel wel degelijk bestaat (bijvoorbeeld bij een bedorven product). Een klacht over bijvoorbeeld een haar in het eten of een aangebrand broodje, wordt niet als een voedselveiligheidsincident maar als een kwaliteitsklacht beschouwd.

KWALITEITSKLACHT

We spreken van een kwaliteitsklacht wanneer het product afwijkt (bijvoorbeeld van de specificaties), maar verder geen risico vormt voor de gezondheid of letsel kan veroorzaken. Bijvoorbeeld:

- afwijkende geur, kleur, structuur of smaak
- product wordt als te warm of te koud ervaren
- een haar in het product
- een aangebrand of een te hard/droog product

SERVICEKLACHT

De klant voelt zich niet goed of slecht behandeld. Als een klant een klacht heeft over de service of het geleverde product, dan doe je er alles aan om de klant alsnog tevreden te stellen. Een ontevreden klant komt nooit meer terug. Ga niet in discussie, maar biedt je excuses aan en probeer de klant tevreden te stellen.

ASSORTIMENTSKLACHT

Indien een klant klachten heeft over het assortiment van je formule (dus niet de kwaliteit van het product), verwijs hen dan via de uw mening telt kaart of een verwijzing naar de website van je formule naar het hoofdkantoor. Suggesties kun je natuurlijk altijd in ontvangst nemen.

LET OP!

Door klachten direct met de klant af te handelen, kan je de 'schade' vaak beperken en voorkomen dat de situatie uit de hand loopt (bijvoorbeeld dat de vervelende ervaring door de klant wordt gedeeld op social media). Je helpt de klant zo goed mogelijk binnen jouw eigen mogelijkheden.

HANDELINGEN:**Kwaliteitsklacht**

1. Bied altijd eerst je excuses aan voor het ongemak, bedank de klant voor de genomen moeite om dit te melden en toon begrip/inlevingsvermogen.
2. Neem het product waarover de klacht gaat in ontvangst en bewaar dit zorgvuldig (veiligstellen). Gooi het product nooit zomaar weg; het is heel goed mogelijk dat de fabrikant of leverancier dit verder wil onderzoeken en het komt ophalen.
3. Vraag hoe je de klant alsnog tevreden kunt stellen:
 - a) Als de klant genoeg neemt met een gratis product, dan geef je de klant het product en schrijf je het product af.
 - b) Wil de klant geen gratis product of kun je je geen mening vormen, roep dan de winkelmanager of leidinggevende erbij. Eventueel kun je de klant ook nog doorverwijzen naar het servicekantoor. Verwijs de klant naar het online reactieformulier op www.julias.nl.
Let op: dit is pas van toepassing wanneer je zelf hebt geprobeerd de klacht te verhelpen, maar dit uiteindelijk niet is gelukt.
4. Bied nogmaals je excuses aan, neem vriendelijk afscheid en wens de klant alsnog een fijne dag toe.

Voedselveiligheidsklacht

Deze instructies vind je ook terug in de Veiligheidsklapper onder 'Voedselveiligheid':

1. Bied altijd eerst je excuses aan voor het ongemak, bedank de klant voor de genomen moeite om dit te melden en toon begrip/inlevingsvermogen.
2. Neem het product waarover de klacht gaat in ontvangst en bewaar dit zorgvuldig (veiligstellen). Gooi nooit iets weg en maak foto's van het (overgebleven) product en de verpakking ervan. Bewaar het product en/of verpakking in een schone, gemarkeerde omverpakking in de koeling. Bewaar een eventueel aanwezig productvreemd voorwerp (zoals een stukje glas of metaal, die mogelijk de oorzaak zijn van het incident) gemarkeerd in de koeling. Het is heel goed mogelijk dat de fabrikant of leverancier dit verder wil onderzoeken en het komt ophalen.
3. Bied compensatie aan of vraag hoe je de klant alsnog tevreden kunt stellen.
4. Waarschuw direct je leidinggevende. Noteer altijd de contactgegevens van de klant (naam, telefoonnummer en emailadres) en neem contact op met het Servicekantoor via de veiligheidscentrale van NS 030 - 235 44 44. De wachtdienst of DM neemt contact met je op, hieruit volgen verdere instructies om het incident verder af te handelen.
5. Wanneer de klant/het slachtoffer urgente medische assistentie nodig heeft (bijvoorbeeld bij ernstig lichamelijk letsel of een allergische reactie), handel dan volgens de procedure Ongeval.

6. Tot die tijd: staak de verkoop van het product. Haal eventueel de producten uit de vitrine/schappen. Bewaar dit tot nadere instructies apart van de andere voorraad en zichtbaar geblokkeerd in de koeling.

LET OP!

- Als een klant een klacht heeft over een andere vestiging, dan probeer je de klant zo goed mogelijk te helpen. Je maakt deel uit van een formule en de klant verwacht dat hij of zij iedere vestiging kan aanspreken op de service van de andere vestiging.
- Als je niet correct wordt behandeld door de klant, roep dan je leidinggevende. Die kan de klant vragen het verkooppunt te verlaten.
- Dezelfde richtlijnen gelden voor telefonische klachten. Indien je privé via social media in contact komt met een klant die een klacht heeft, ga dan niet in discussie maar verwijst deze naar het social media account van je formule.

Wist je dat...

... Een klant een slechte ervaring aan 9 tot 12 mensen door vertelt?

... Een klant goede ervaringen aan 1 tot 3 mensen door vertelt?

... Niet iedere klant het aangeeft wanneer hij niet tevreden is? Let daarom op lichaamstaal en vraag of de klant tevreden is met zijn bestelling.

2. HR

2.1 SAMEN ONDERWEG

Onze droom is een werkomgeving waar je je thuis voelt en die je stimuleert alles uit jezelf te halen. Bij deze droom passen vier kernwaarden: Aandacht, Positief, Resultaatgericht en Samen. Deze kernwaarden zijn leidend in hoe wij met elkaar omgaan. Ze kunnen ons ook helpen bij het maken van de juiste keuzes en bij vraagstukken wanneer je even niet meer weet hoe te handelen. En uiteraard zijn ze sturend in de relatie met onze reizigers.

Onze kernwaarden

Samen onderweg vatten we samen in 4 kernwaarden:

- Samen
- Positief
- Aandacht
- Resultaatgericht



Samen

We benutten elkaars krachten en verschillen om samen het verschil te maken. We zetten ons in om samen doelen te bereiken. We helpen elkaar als de situatie erom vraagt. Samen kun je meer bereiken dan alleen.

Positief

We gaan voor een omgeving die focust op de successen, op dat wat je goed doet en dat wat we samen bereiken. Resultaten behalen is zoveel makkelijker in een positieve omgeving.

Aandacht

We zorgen er voor dat alles tot in de puntjes verzorgd is door oog voor detail, oog voor de klanten en aandacht voor een ander te hebben. Door echt te luisteren naar mensen en ideeën. Door de juiste aandacht te geven maken wij het verschil tussen goed en uitstekend.

Resultaatgericht

We gaan voor het beste resultaat in Euro's en 'smileys'. Goed plannen, helder communiceren en snel schakelen zijn vaardigheden die wij, door eigen inzicht, en elkaars hulp te vragen, in de praktijk brengen. Door iedere dag het beste resultaat na te streven, maken wij het verschil.

2.2 COMMUNICATIE, OPLEIDING EN DOCUMENTATIE

Er zijn een aantal kanalen die wij gebruiken voor communicatie, opleiding en documentatie.

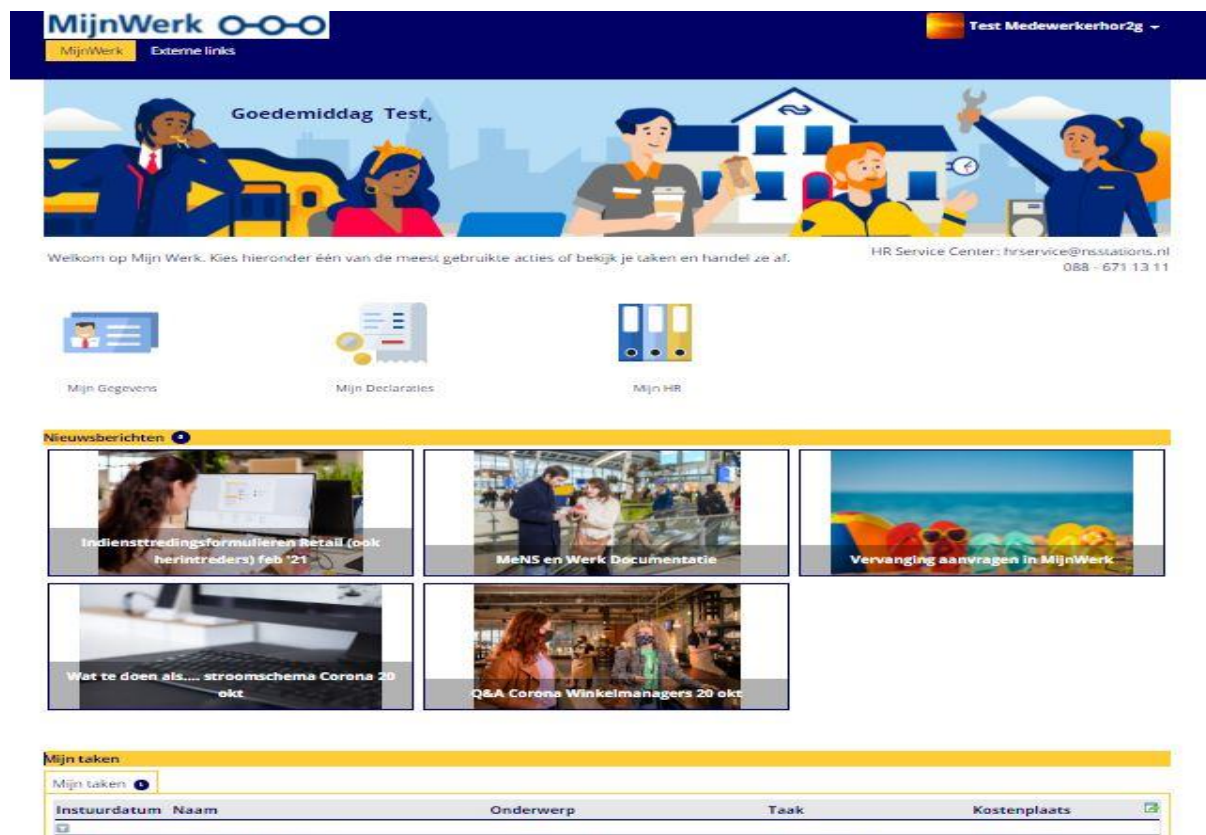
Het gaat om de volgende kanalen:

- MijnWerk
 - Mijn Leerportaal
 - Onboarding app
 - AFAS pocket
- Manus
- Stationsapp
- Bij oNS
- Mijn Leerportaal
- Drillster

Hieronder wordt per kanaal kort uitgelegd wat je er kunt vinden en hoe je kunt inloggen.

2.3 MIJNWERK

MijnWerk wordt gebruikt voor het inzien en wijzigen van je persoonsgegevens, het inzien van je dossier, HR communicatie, loonstroken/jaaropgaven, links naar Mijn leerportaal, NS vacatures, Onboarding app, Evenementen en Declaraties. Zodra je ingevoerd bent in het systeem door de Winkelmanager en goedgekeurd bent door HR, ontvang je binnen een week een e-mail met de handleiding hoe je kunt inloggen in MijnWerk. Als je bent ingelogd komt je in Afbeelding 1 terecht.



Afbeelding 1

In Afbeelding 2 zijn de knoppen te zien die onder het kopje Mijn HR vallen.



Afbeelding 2

Onder het icoon Algemeen zijn verschillende handleidingen te vinden en algemene HR informatie. Onder formulieren vindt je allerlei formulieren zoals de beoordelingsformulieren en deelnameformulieren voor het fietsplan. Bij het icoon 'Huisregels en reglementen' is het personeelsreglement te vinden, arbobeleid en de huisregels. Nieuwsberichten is je persoonlijke berichtenbox waarin alle belangrijke berichten van de afdeling HR staan. Onder verzuim staat het reglement ten aanzien van verzuim met daarnaast informatie over collectieve zorgverzekering. Bij Arbeidsvoorwaarden zijn de functieomschrijvingen te vinden, de cao en het beleid. Opleidingen die worden gegeven zijn terug te vinden onder opleidingen.

2.4 AFAS POCKET

AFAS Pocket is in het leven geroepen om je loonstrook en andere HR zaken op je smartphone makkelijk te kunnen bekijken. Hoe je moet inloggen op AFAS pocket is te vinden op MijnWerk onder Pocket app.

2.5 MIJN LEERPORTAAL

Mijn Leerportaal wordt gebruikt voor een aantal e-learnings tijdens het inwerktraject. Maar hiernaast kan je tevens e-learnings vinden die je verder kunnen helpen in je ontwikkeling. Er zijn e-learnings die je gratis kan doen en er zijn een aantal e-learnings waarbij toestemming nodig is om deze te kunnen volgen. Om in te loggen op Mijn Leerportaal ga je naar <http://www.railleerportaal.nl>, je ziet dan Afbeelding 3. Klik op hier achter NS Retailbedrijf om de inloginstructies te zien.



Afbeelding 3

2.6 ONBOARDING APP BIJ ONS

Na indienst melding krijg je via de mail een uitnodiging Welkom bij oNS. In deze mail staat hoe je toegang kan krijgen tot de Onboarding app bij oNS. In deze app laten wij je kennis maken met NS Retail en krijg je een exclusief kijkje achter de schermen.

2.7 MANUS

Manus is het systeem waarin de personeelroosters worden gemaakt en voor de medewerker altijd in te zien. Manus wordt gebruikt voor het invullen van je beschikbaarheid, om vrij te vragen, je beschikbaarheid in te vullen, je schoolrooster indien je nog geen 18 jaar bent en je periodeoverzicht in te zien. Aan de hand van jouw beschikbaarheid, plant je leidinggevende het rooster in. Op MijnWerk onder HR communicatie is de handleiding van Manus te vinden. Heb je problemen met Manus, dan kan je bellen naar de helpdesk ICT: 088-671 38 88 of 088-671 99 99



2.8 STATIONS APP

Via de Stations App houden we elkaar bij NS Stations Retail op de hoogte. Via de Stations App kun je communiceren met collega's van je eigen team of formule. Ook worden hier belangrijke berichten vanuit het Servicekantoor geplaatst, zoals het weekbericht van directeur Retail.

Je kunt de Stations App downloaden vanuit de Apple App Store of bij Android vanuit Google Play. Mocht je geen mobiele telefoon ter beschikking hebben of liever je computer willen gebruiken dan kun je ook naar de volgende pagina gaan om de Stations App te gebruiken: <https://nsstationsbv.speakap.com>

2.9 DRILLSTER

Drillster is een nieuwe manier van leren binnen NS Retail. Je bouwt de benodigde kennis op via het beantwoorden van vragen via de app Drillster en krijgt direct feedback op de antwoorden die je geeft. Liever niet via een app? Dan kan het ook via de pc. Wanneer je kennis dreigt weg te zakken, krijg je een uitnodiging om opnieuw te oefenen. Drillster selecteert op basis van eerder gegeven antwoorden, precies die thema's die jij dreigt te vergeten. Hierdoor leer je meer in minder tijd én je kunt kennis beter onthouden, onderhouden en borgen. Op die manier heb je altijd de juiste kennis paraat om optimaal te kunnen presteren op het werk.

Wanneer je in dienst komt, krijg je automatisch jouw inloggegevens per mail waardoor je direct aan de slag kunt.

2.10 PERSOONLIJKE HYGIËNE

WAAROM IS PERSOONLIJKE HYGIËNE BELANGRIJK?

Persoonlijke hygiëne is een voorwaarde voor veilige eet- en drinkwaren.

Een goede persoonlijke hygiëne van alle medewerkers is daarom erg belangrijk.

ZORG VOOR SCHONE HANDEN

- Schone handen voorkomen dat ziekmakende micro-organismen (zoals bacteriën en virussen) zich verspreiden. Was je handen met handzeep op de volgende momenten:
- Voordat je de werkvloer opkomt en begint met het bereiden van producten
- Na toiletbezoek
- Na elke pauze
- Na roken
- Na niezen en/of hoesten
- Niezen en hoesten doe je in je elleboog
- Na het werken met rauwe ingrediënten
- Voordat je bereide producten gaat samenstellen, garneren of verwerken
- Na het opknappen van vieze klusjes, zoals het legen van de afvalbak of het inzetten van de vuile vaat in de vaatwasmachine
- Na het aanraken van een telefoon
- Na het werken op de kassa en/of met contant geld
- Wanneer handen optisch niet vuil zijn mogen ze ook worden gedesinfecteerd met handdesinfectiegel of doekjes

Droog je handen met:

Eenmalig te gebruiken handdoeken, of handdroog papier.

Advies: het gebruik van een handdesinfectiemiddel heeft alleen zin als je deze gebruikt na het wassen en drogen van je handen.



Handhygiëne



JULIA'S



Sealed Air
Diversey Care

Stap	Wassen	Desinfecteren
1	 Handen nat maken  Gebruik dispenser met zeep	 Gebruik dispenser met desinfectants
2	 Voldoende product verdelen  Palmen tegen elkaar  Tussen vingers  Vingertoppen  Met gesloten vingers  Dulmen in handpalm  Met vingertoppen in handpalm  30 sec.	
3	 Spoel met water vanaf de handpalmen	
4	 Droog de handen, gebruik papieren doekjes  Droog handpalm en rug van de handen. Droog vingers en rond de nagels  Sluit kraan met handdoekje	

PERSOONLIJKE VERZORGING

Medewerkers die zichzelf niet goed verzorgen, vergroten de kans op het overdragen van vuil en schadelijke bacteriën op het eten en drinken.

- Ga schoon gewassen en zonder merkbare lichaamsgeur aan het werk
- Voorkom lichaamsgeur en een slechte adem
- Lichte parfums, aftershave en/ of andere lichaamsgeur verdrijvende producten zijn toegestaan
- Zorg voor kortgeknipte, ongelakte nagels
- Kunst- en acrylnagels zijn niet toegestaan

WERKKLEDING

Schone werkkleding voorkomt dat vuil en bacteriën op de werkvloer komen.

Draag dagelijks schone en nette gestreken werkkleding en vervang vuile en kapotte werkkleding op tijd

WONDJES, BESMETTELIJKE ZIEKTES, MEDICIJNGEBRUIK

Wondjes zijn een broedplaats voor bacteriën. Het verzorgen en verbinden van een wondje voorkomt besmetting van eten en drinken.

- Werk niet met open wonden aan handen en/of onderarmen.
- Wondjes altijd afdekken met waterafstotend verband of waterafstotend fel gekleurde pleister
- Scherm de verbandmiddelen af met een disposable handschoen of fingercot
- Vervang verbandmiddelen regelmatig
- Meld besmettelijke ziektes of infecties altijd direct bij de leidinggevende. Deze bepaalt in dat geval of er gewerkt kan worden en neemt maatregelen om het risico te beperken, of verwijst door naar de behandelend arts.
- Wanneer 5 of meer mensen binnen 24 uur ziek zijn geworden moet de NVWA geïnformeerd worden
- Neem nooit medicijnen mee op de werkplek. Wanneer dit echt noodzakelijk is, overleg je met je leidinggevende

HAARDRACHT

Haren kunnen het eten en drinken besmetten. Daarnaast vinden klanten haren op- en in de eet- en drinkproducten zeer onsmakelijk.

- Zorg voor schoon en verzorgd haar
- Draag lang haar in een staart of opgebonden
- Baard en/ of snor zijn netjes verzorgd (getrimd/ gekamd)

SIERADEN BIJ WERKZAAMHEDEN

Het dragen van een gladde, schone trouwring is toegestaan. Het dragen van sieraden zoals ringen, kettingen, horloges en kunstnagels is niet toegestaan tijdens het werk omdat dit vuil en bacteriën kan aantrekken en verspreiden. Ook kan dit in het eten en drinken terecht komen.

3. VEILIGHEID

3.1 HYGIËNISCH WERKEN

Je bent zelf verantwoordelijk voor de hygiëne van je verkooppunt.

Samen met je team zorg je ervoor dat het verkooppunt schoon blijft en de producten hygiënisch bereid worden.

HANDELINGEN:

1. Maak de werkplek schoon, voordat je met je werkzaamheden begint.
2. Tijdens je werkzaamheden moet je werkplek schoon blijven. Je laat je werkplek altijd schoon en ordelijk achter als je klaar bent.
3. Zorg dat je altijd met schone gereedschappen en materialen werkt.
4. Reinig kleine handgereedschappen altijd als je werkzaamheden even hebt onderbroken, als je een pauze hebt gehad of als je een ander product gaat maken.
5. Breng alleen producten in de werkruimte die je direct gaat bereiden en sla verwerkte producten direct op in de juiste opslagruimte. Ruim alle basis ingrediënten en verwerkte producten eerst op in de juiste opslagruimte, voordat je pauze gaat houden of bijspringt.
6. Werk altijd volgens het FIFO-principe (First in, First out) als je producten verwerkt en opslaat. Zo is de kans op bederf het kleinst.
7. Reinig na je werkzaamheden de werkruimte, apparatuur en gereedschappen volgens het schoonmaakplan.

LET OP!

- Je bent persoonlijk verantwoordelijk voor de hygiëne op de werkplek.
- In de werkruimte mogen alleen producten aanwezig zijn, die je direct gaat bereiden.
- In de pauzes mogen er geen grondstoffen en verwerkte producten in de werkruimtes blijven staan.
- Dek producten bij opslag altijd af en zorg dat deze zijn voorzien van de juiste codering.
- Nog te bewerken basis ingrediënten mogen nooit in contact komen met bewerkte producten. Hierdoor kan kruisbesmetting ontstaan.
Voor, tijdens en na de bereiding kunnen producten op verschillende manieren worden besmet.
- Meng nooit oude basis ingrediënten met nieuwe basis ingrediënten.
- Het is niet toegestaan om te eten en kauwen in de bereidings-, uitgifte- en afwasruimte. Je mag wel drinken, maar doe dit uit zicht van de klanten (maximaal drie consumpties per dag, uitgezonderd water).

Wist je dat...

... Jij en je collega's een essentiële rol spelen in het beheersen van de voedselveiligheid van onze klanten?

3.2 VEILIG EN COMFORTABEL WERKEN

UITGANGSPUNTEN

- Zware materialen (zwaarder dan 23 kg) staan op heuphoogte of lager in de stelling of in de kast.
- Je draagt als medewerker stevige, platte, dichte schoenen die voorzien zijn van een schoon, grof en open profiel.
- Op plaatsen waar veel gestaan moet worden is een stasteun of hoge stoel beschikbaar. Een stasteun is een soort hoge kruk waar tegenaan geleund kan worden om je benen te ontlasten.
- Jullie wisselen werkzaamheden onderling regelmatig af. Zo wordt het (belastende) werk verdeeld en voorkom je overbelasting. Eenzijdige belasting treedt op als je lange tijd steeds dezelfde handelingen verricht.
- Je past een gezonde en veilige manier van tillen en dragen toe, hierover krijg je uitleg van je leidinggevende.
- Jullie houden het magazijn en de weg ernaartoe vrij van obstakels.
- Het is niet meer dan gewoon dat je zaken rond veilig en gezond werken bespreekt.
- Je zet je er voor in om zelf fit en vitaal te blijven.

HANDIGE TIPS VOOR HET WERKEN IN DE WINKEL ZIJN:

- Wissel werkzaamheden af, zo voorkom je overbelasting
Gebruik beschikbare hulpmiddelen. Wees slim, niet stoer.
- Help elkaar. Vele handen maken licht werk. Laat niet één collega al het zware werk doen.
- Til, draag, duw en trek bewust. Denk na bij wat je doet en loop niet te dollen met zware lasten.
- Til of draag zware lasten - waar mogelijk - met twee mensen samen.
- Spreek met elkaar af waar je de goederen neerzet en hoe hoog je stapelt.
- Zorg voor stevige, dichte schoenen met een schoon, grof en open profiel.
- Stapel goederen op pallets, rolcontainers en stellingen zodat je hierover heen kan kijken.

HANDMATIG TILLEN EN DRAGEN WORDT MAKKELIJKER ALS JE:

- De last niet te zwaar maakt.
- Bij het optillen een houding aanneemt waarbij je goed het evenwicht kunt bewaren.
- De last dicht bij het lichaam houdt of het lichaam dicht bij de last.
- Zoveel mogelijk met twee handen tilt en draagt.
- Je rug zo min mogelijk draait.
- Tilt vanuit je benen.
- Rond heuphoogte werkt (tussen schouderhoogte en kniehoogte).

HANDMATIG DUWEN EN TREKKEN WORDT MAKKELIJKER ALS JE:

- Kiest voor duwen in plaats van trekken, want duwend bent je sterker.
- Een last langzaam in beweging zet, want snel werken kost veel meer kracht.
- Bij zware lasten de kracht van het hele lichaam inzet.
- Stevige schoenen aantrekt zodat je niet uitglijdt.
- De handen tussen heup- en borsthoogte plaatst en voor goede grip zorgt.

OVERIG

- Wissel de werkzaamheden zo veel als mogelijk af met andersoortige werkzaamheden. Als met meerdere mensen tegelijk wordt gewerkt, kan gerouleerd worden. Zo wordt het (belastende) werk gedeeld.
- Wanneer je vragen hebt over je werkbelasting, of de mogelijkheid wilt bespreken van het plaatsen van stasteunen kun je dit via je leidinggevende en uiteindelijk je districtmanager bespreken.
- Als er sprake is van klachten die het gevolg zijn van de werkhoogte kan een werkplekonderzoek worden aangevraagd. Wat doet de winkel: Insturen van een beschrijving met foto's naar arbo@nsstations.nl.
- Wees voorzichtig als je werkt met scherpe messen en scharen. We geven messen een vaste plek, want veel snijwonden komen door het grijpen in een mes dat ergens slingert. Messen worden, wanneer deze niet worden gebruikt, opgeborgen aan een magnetische messenstrip.

GEBRUIK VAN TRAPPEN

- Voorwerpen die gedragen moeten worden zijn minder dan 10 kg zwaar.
- Te vervoeren materiaal is kleiner dan 1 meter.
- Het zwaartepunt van het lichaam bevindt zich altijd tussen de stijlen van de trap.
- Trappen mogen alleen geplaatst worden op een onbeweeglijke, harde, stroeve en vlakke ondergrond.
- Als met een trap in een doorgaande route wordt gewerkt wordt dit met twee personen gedaan, waarbij één persoon toezicht houdt op de omgeving.
- Deuren worden geblokkeerd als er met een trap voor gewerkt moet worden.
- Trappen worden voor gebruik gecontroleerd op deugdelijkheid.
- Een trap wordt met minimaal één hand aan de trap beklommen, maar bij voorkeur met twee handen.
- Tijdens het uitvoeren van werkzaamheden staan beide voeten op de trap.
- Bij het uitvoeren van werkzaamheden worden stevige droge schoenen met antislipzolen gedragen om uitglijden te voorkomen.
- Een trap wordt altijd beklommen met het gezicht naar de trap toe.
- Een trap wordt uitsluitend beklommen door één persoon tegelijk.
- Er wordt alleen gebruik gemaakt van trappen die in goede staat verkeren.

Wist je dat...

... Je door werk en posities af te wisselen, je minder snel overbelast raakt?

... Stevige schoenen met een open profiel ervoor zorgen dat je steviger staat en minder snel uitglijdt?

3.3 VEILIGHEIDSKLAPPER

Klanten van NS Stations kunnen in sommige situaties agressief of lastig zijn of kunnen weerstand tonen. Als je in een dergelijke situatie terechtkomt, moet je weten waar je op moet letten. Voor diverse veiligheidsincidenten (zoals brand, een overval, diefstal), kun je de hiervoor ontwikkelde veiligheidsklapper raadplegen. Deze hangt altijd op een vaste plek in het verkooppunt. Hier staan ook de telefoonnummers van de veiligheidscentrale aangegeven:

SPOED 030 – 235 44 44

GEEN SPOED 030 – 235 31 00

Tip: Zet deze telefoonnummers ook in je eigen telefoon, zodat je snel kunt bellen als er iets aan de hand is op het station.

AFSPRAKEN OVER GEBRUIK VAN DE RODE VEILIGHEIDSKLAPPER:

- De laatste versie van de veiligheidsklapper wordt opgehangen in ieder verkooppunt, in de buurt van de vaste telefoon en anders op een centrale plaats zoals bij het veiligheidsbord, en uit het zicht van de klant.
- De klapper bevat een aantal lege plekken, waarin de leidinggevende zelf de informatie moet toevoegen met een lettertang.
- De veiligheidsklapper is onderdeel van de winkelaudit. Er wordt gecontroleerd of de juiste versie van de klapper op de juiste plek hangt en of alle lege plekken in de klapper ingevuld zijn.
- Alle medewerkers binnen het verkooppunt zijn op de hoogte van de veiligheidsrisico's en weten wat ze moeten doen bij calamiteiten.
 - De veiligheidsklapper wordt 2 keer per jaar besproken op het werkoverleg.
 - Elke nieuwe medewerker krijgt uitleg en instructie over de inhoud van de klapper.

Wat moet je weten te vinden?

- De rode veiligheidsklapper.
- De BHV-koffer.
- De brandblusmiddelen

Indien van toepassing op jouw winkel:

- De blusdeken.
- De knop om een brand in de frituur of oven te blussen.
- De rode hand- of brandmelder.
- De nooduitgangen en vluchtroutes in de winkel en op het station.
- De afsluiters en hoofdschakelaars. Let op: deze zijn niet altijd terug te vinden in de winkel zelf, maar bevinden zich elders.
- Het ontruimingsplan.

Wat moet je weten?

- De inhoud van de rode veiligheidsklapper in grote lijnen.
- Wie de dichtstbijzijnde BedrijfsHulpVerleners (BHV'ers) zijn en hoe je ze kan bereiken.
- De belangrijkste afspraken bij calamiteiten als brand, een ongeval of een ontruiming.
- Wanneer je de Veiligheidscentrale moet bellen.
- Het spoednummer van de Veiligheidscentrale (030-2354444) en waar je andere belangrijke telefoonnummers snel kunt vinden.

- Waar de verzamelplek is bij een ontruiming.
- Hoe je gevaarlijke situaties, bijna ongevallen en ongevallen moet melden.

AGRESSIE EN GEWELD

Er is een kans dat je op het station of in jouw verkooppunt te maken kan krijgen met agressie en geweld. Voorkom hierbij altijd risico voor jezelf, andere medewerkers of klanten.

OVERVAL

Het is niet te hopen, maar de kans op een overval is altijd aanwezig. Het is belangrijk om te weten hoe je moet handelen, als jou dit overkomt.

1. Neem bij een overval de regels van RAAK in acht:
 - Rustig blijven
 - Accepteer bevelen
 - Afgeven geld
 - Kijk naar het signalement
2. Neem goed in je op hoe de overvaller(s) eruit zien en indien van toepassing, onthoud/noteer kleur, het type en het kenteken van hun vervoersmiddel.
3. Onthoud wat er door de overvallers is aangeraad.
4. Alarmeer zo snel mogelijk de NS Veiligheidscentrale en volg hun advies.
5. Sluit het verkooppunt zodra de dader is vertrokken en waarschuw direct jouw leidinggevende of de districtsmanager. Hij of zij komt direct naar het verkooppunt en neem de zaak van je over.

LET OP!

- Neem geen enkel risico!
- Eigen veiligheid eerst! Doe wat de overvallers van je eisen.
- Ga nooit achter de overvaller aan of proberen deze te overmeesteren.
- Zorg ervoor dat er geen sporen worden uitgewist.
- Iedere situatie is anders. Probeer deze regels uit te voeren, maar denk vooral aan de veiligheid van jou en andere aanwezige personen.
- Vraag eventueel klanten die aanwezig waren tijdens de overval te blijven als getuige.
- Alle noodnummers vind je op een sticker bij de telefoon.

ONTRUIMING

Een ontruiming kan om verschillende redenen plaatsvinden, zoals bij brand of een bommelding. Volg daarbij de volgende punten op:

- Begeleid de klanten en het personeel naar buiten en instrueer het personeel naar de verzamelplaats te gaan.
- Doe je kassalades en je kasten met waardevolle goederen op slot. Zet je ovens uit. Pak je rooster.
- Sluit je verkooppunt en loop naar de verzamelplaats en check daar aan de hand van je rooster of al het personeel aanwezig is.
- Wanneer het sein veilig wordt gegeven, open je de winkel zoals gebruikelijk is binnen de formule.

3.4 BRANDWONDEN

Waarschuw bij grote brandwonden z.s.m. een BHV'er of EHBO'er. Bij kleine brandwonden (ongeveer zo groot als een eurocent) kan voor de behandeling gebruik gemaakt worden van Burnshield Blots.

- Spoel de brandwond met lauw stromend water totdat de pijn is weggetrokken
- Breng het juiste formaat kompres aan, bedek het wondgebied zo volledig mogelijk
- Verwijder alle voorwerpen zoals sieraden die voor beknelling zorgen
- Verwijder alle kleding of andere voorwerpen die niet aan de wond vastzitten
- Gebruik fixatieverband, plastic of huishoudfolie

3.5 VEILIG WERKEN MET MESSEN

UITGANGSPUNTEN BIJ HET WERKEN MET MESSEN

- Messen hebben een vaste plek en worden direct opgeborgen als ze niet worden gebruikt.
- Messen worden opgeborgen aan een magnetische messenstrip.
- Medewerkers dragen stevige, gesloten schoenen met een ruw en schoon profiel, zodat ze stevig staan bij het snijden en bij een vallend mes minder verwondingen hebben.

VEILIG WERKEN MET MESSEN IN 6 STAPPEN

1. Draag bij het snijden stevige, gesloten schoenen met een ruw en schoon profiel, zodat je stevig staan bij het snijden en bij een vallend mes minder verwondingen hebben.
2. Wees altijd oplettend en geconcentreerd als je werkt met messen!
3. Zorg dat je snijdt op een ruim blad en dat je voldoende bewegingsruimte hebt bij het snijden.
4. Krom je vingers bij het snijden.
5. Ruim direct na de werkzaamheden het mes op om te voorkomen dat het mes valt of je collega in het mes grijpt.
6. Hang schone messen aan de daarvoor bestemde magnetische messenstrip.

3.6 VOEDSELVEILIGHEID

Er is altijd een kleine kans dat klanten ziek worden van het eten of drinken dat ze in één van onze winkels hebben gekocht.

Ook is het mogelijk dat door ons verkocht eten of drinken schadelijk is voor de gezondheid, doordat er een chemische stof (zoals reinigingsmiddel en het residu ervan) of een voorwerp in is aangetroffen door een klant. In dat geval is er sprake van een voedselveiligheidsincident, bijvoorbeeld:

- een allergische reactie als gevolg van een voedselallergie
- een mogelijke voedselvergiftiging of misselijkheid
- schoonmaakmiddel in het product
- een stukje metaal, glas, hout, plastic of een steentje in het product

VOEDSELVEILIGHEIDSKLACHT

We spreken ook van een voedselveiligheidsklacht wanneer er (nog) geen sprake is van ziekte of letsel bij onze klanten, maar het risico op ziekte of letsel wel degelijk bestaat (bijvoorbeeld bij een bedorven product). Een klacht over bijvoorbeeld een haar in het eten of een aangebrand broodje, wordt niet als een voedselveiligheidsincident maar als een kwaliteitsklacht beschouwd.

LET OP!

Neem bij een voedselveiligheidsklacht altijd het product waarover het gaat in ontvangst en bewaar dit zorgvuldig (veiligstellen).

HANDELINGEN:

1. Bied altijd eerst je excuses aan voor het ongemak, bedank de klant voor de genomen moeite om dit te melden en toon begrip/inlevingsvermogen.
2. Neem het product waarover de klacht gaat in ontvangst en bewaar dit zorgvuldig (veiligstellen). Gooi nooit iets weg en maak foto's van het (overgebleven) product en de verpakking ervan. Bewaar het product en/of verpakking in een schone, gemarkeerde omverpakking in de koeling. Bewaar een eventueel aanwezig productvreemd voorwerp (zoals een stukje glas of metaal, die mogelijk de oorzaak zijn van het incident) gemarkeerd in de koeling. Het is heel goed mogelijk dat de fabrikant of leverancier dit verder wil onderzoeken en het komt ophalen.
3. Bied compensatie aan of vraag hoe je de klant alsnog tevreden kunt stellen.
4. Waarschuw direct je leidinggevende. Noteer altijd de contactgegevens van de klant (naam, telefoonnummer en emailadres) en neem contact op met het Servicekantoor via de veiligheidscentrale van NS 030 – 23544444. De wachtdienst of DM neemt contact met je op, hieruit volgen verdere instructies om het incident verder af te handelen.
5. Wanneer de klant/het slachtoffer urgente medische assistentie nodig heeft (bijvoorbeeld bij ernstig lichamelijk letsel of een allergische reactie), handel dan volgens de procedure Ongeval.
6. Tot die tijd: staak de verkoop van het product. Haal eventueel de producten uit de vitrine/schappen. Bewaar dit tot nadere instructies apart van de andere voorraad en zichtbaar geblokkeerd in de koeling.

3.7 VEILIG OMGAAN MET GELD

Omgaan met geld is een grote verantwoordelijkheid. Het vraagt oplettendheid en nauwkeurigheid. Daarnaast is het heel belangrijk dat iedereen binnen NS Stations Retail zich strak houdt aan de regels en afspraken rond het omgaan met geld. Zo zorg je er met elkaar voor dat de kans op het aannemen van vals geld, van fraude of diefstal minimaal is en de kassa goed klopt.

UITGANGSPUNTEN BIJ VEILIG OMGAAN MET GELD

- Iedere medewerker die gaat werken met de kassa, ondertekent de kassaregels. Dit document wordt in het personeelsdossier van de medewerker bewaard.
- Problemen, afwijkingen of andere bijzonderheden rond omgaan met geld, worden direct aan de leidinggevende gemeld.

UITGANGSPUNTEN BIJ DE KASSADIENST OPSTARTEN

- Bij het begin van elke kassadienst telt de medewerker de kassa en controleert of het bedrag dat standaard in de kassa hoort te zitten klopt.

UITGANGSPUNTEN BIJ HET DRAAIEN VAN DE KASSA

- Nauwkeurigheid is bij het afrekenen belangrijker dan snelheid.
- Biljetten van 20 en 50 euro worden standaard op echtheid gecontroleerd door middel van de valsgeld-detector. Biljetten van 5 en 10 euro kunnen naar eigen inzicht worden gecontroleerd, bijvoorbeeld bij onregelmatigheden op het station.
- Er worden geen biljetten boven de 50 euro aangenomen.
- Biljetten van 50 euro worden direct afgeroomd in de afroomkluis.

UITGANGSPUNTEN BIJ DE KASSADIENST AFSLUITEN

- Alle handelingen rond tellen en afstorten van geld vinden plaats buiten het zicht van de klant.
- Geld tellen en afstorten vindt plaats via het vier-ogen-principe. Dat betekent dat het altijd wordt gedaan in bijzijn van een collega of met cameratoezicht.
- De medewerker tekent alle formulieren waarop hij getelde geldbedragen invult.

3.8 SCHOONMAAK & HYGIENE

UITGANGSPUNTEN BIJ VEILIG SCHOONMAKEN

- Schoonmaakwerkzaamheden mogen alleen worden uitgevoerd wanneer de medewerker hiervoor een heldere instructie heeft gehad.
- In de instructies staat beschreven hoe vaak en wat er schoon wordt gemaakt en met welk middel.
- Van ieder middel met een gevaarsymbool is een Veiligheidsinstructieblad (VIB) en een Werkinstructiekaart (WIK) of object instructieschema beschikbaar op de werkvloer.
- Vloeren worden zo vaak (en goed) schoongemaakt, dat ze niet glad worden. *Let op: te vaak nat schoonmaken kan vloeren juist ook glad maken! Ook teveel schoonmaakmiddel zorgt ervoor dat de vloer glad wordt.*
- Als de vloer nat is door schoonmaken, plaats je een geel bord met een waarschuwing voor het risico op uitglijden door een natte vloer.
- Medewerkers dragen schoenen met een schoon, grof en open profiel, zodat zij minder makkelijk uitglijden.

UITGANGSPUNTEN BIJ VEILIG WERKEN MET SCHOONMAAKMIDDELEN

- Van ieder middel met gevaarlijke stoffen is een WIK beschikbaar. De WIK is altijd voor handen op de werkvloer, bijvoorbeeld in het handboek of doordat deze bevestigd is aan de schoonmaakwagen of aan de deur van de werkkast.
- De medewerker heeft duidelijke uitleg gekregen over het lezen van de WIK's en over de gebruikte symbolen en de beschermingsmiddelen.
- Schoonmaakproducten voor in de winkel worden bij de leverancier besteld. Er wordt niet gewerkt met consumentenproducten. Schoonmaakmiddelen mogen ook nooit in een andere verpakking worden gedaan.
- Er zijn voldoende beschermingsmiddelen, zoals beschreven op de WIK, op de werkvloer aanwezig. Deze beschermingsmiddelen zijn schoon, heel en veilig en worden gebruikt zoals bedoeld.
- De benodigde EHBO-middelen zijn goed bijgevoerd en de medewerkers weten deze te vinden.

UITGANGSPUNTEN VEILIG OMGAAN MET MACHINES EN APPARATEN

- Iedere medewerker die gaat werken met een machine of apparaat krijgt eerst instructie over veilig gebruik.
- Er zijn instructiekaarten en benodigde (hulp)middelen aanwezig voor gebruik en reiniging van de apparatuur.
- Op apparaten en machines met verhoogd risico zijn waarschuwingsstickers geplaatst. Hete delen zijn voorzien van een waarschuwingssticker.
- Iedere medewerker dient zich steeds bewust te zijn van het belang van veilig gebruik van apparaten en machines.
- Er zijn passende persoonlijke beschermingsmiddelen beschikbaar. Deze zijn schoon, heel en veilig.

HACCP

Hazard Analysis and Critical Control points (HACCP). Dit betekent een controle van de kritieke punten.

WAT IS HACCP?

Dit zijn normen die zijn opgesteld om de voedselveiligheid te kunnen garanderen.

WAAROM HACCP?

In de levensmiddelenbranche is hygiëne van groot belang: bedorven of besmette producten kunnen immers een gevaar opleveren voor de gezondheid. Om een goede kwaliteit te kunnen waarborgen is het belangrijk tijdens het hele productieproces controle uit te voeren op de zogenaamde kritische beheerspunten (dus daar waar een voedselveiligheidsprobleem zou kunnen ontstaan).

HOE IS DE WETGEVING?

Volgens de Warenwetregeling Hygiëne moeten alle levensmiddelenbedrijven een HACCP-plan opstellen. Het HACCP-plan wordt (verplicht!) ingezonden aan de NVWA (Nederlandse Voedsel & Waren Autoriteit), die beoordeelt of het plan voldoet aan de wettelijke eisen uit de Warenwetregeling hygiëne van levensmiddelen. Worden deze verplichtingen niet nageleefd dan kan strafvervolgning het gevolg zijn. Om te zien of het HACCP-plan in de praktijk ook werkt, komt een controleur langs voor een inspectie. Steekproefsgewijs gebeurt dit bij ons door Bureau de Wit (BdW). BdW is door NS Stations ingehuurd en kijkt of wij werken volgens de regels en kunnen ons suggesties doen om dit te verbeteren. Als Keuringsdienst van Waren komt, bekijken ook zij of wij werken volgende de regels, maar als wij daar niet aan voldoen, dan hangen hier consequenties aan in de vorm van boetes. Dit kan in zijn een geldboetes, maar kan ook zijn het sluiten van je winkel. Daarom is het belangrijk dat je werkt met het HACCP-boek en volgens de juiste procedures.

HACCP WERKBOEK

Het HACCP werkboek is een tool die je dagelijks moet gebruiken. In dit werkboek zie je precies wat er qua schoonmaakwerkzaamheden en temperaturen gedaan moet worden. Het HACCP werkboek bestaat uit de volgende onderdelen:

- Maandcontrolelijst
- Actielijst
- Wekelijkse schoonmaaklijst
- Wekelijkse temperatuurlijst
- Dagelijkse schoonmaaklijst
- Dagelijkse temperatuurlijst
- Borgingslijst

DE MAANDCONTROLELIJST & ACTIELIJST

De maandcontrolelijst wordt een keer per maand ingevuld door de leidinggevende of een medewerker. Deze lijst geeft je goed inzicht wat de staat is van jouw winkel en hoe we deze kunnen verbeteren. Indien er actie ondernomen dient te worden, noteer je deze op de 'actielijst'.

SCHOONMAAKLIJST

Op de wekelijkse schoonmaaklijst zie je welke schoonmaakwerkzaamheden er gedaan moet worden in die week. Als je iets hebt schoongemaakt, noteer dan altijd je naam achter het onderdeel in het HACCP werkboek. Ditzelfde geldt ook voor de dagelijkse schoonmaaklijst.

TEMPERATUURLIJST

Op de wekelijkse en dagelijkse temperatuurlijst zie je welke koelingen/ producten er getemperatuurd moeten worden (zie: 'temperaturen producten').

TEMPERATUURCONTROLE

Om een goede kwaliteit van onze producten te kunnen waarborgen, is het belangrijk dat je 2x per week de koude en warme gerechten/ producten controleert.

BENODIGDHEDEN:

- Thermometer
- Desinfecteerdoekje
- HACCP werkboek

Wist je dat...

... Temperaturen wettelijk verplicht is?

... Het koelen van producten het rijpingsproces vertraagt?

HANDELINGEN:Bereid product

1. Controleer de kerntemperatuur van een bereid product.
Pak hiervoor een gemaakte pasta.
2. Desinfecteer de voeler van de thermometer met een desinfecteerdoekje.
3. Steek de voeler direct na het koken in de kern van het product.
4. Wacht totdat de temperatuur niet meer oploopt in het scherm van de thermometer. Je weet zeker dat de thermometer gereed is als er een driehoekje in het scherm verschijnt. De temperatuur van het bereid product moet gelijk aan of hoger zijn dan 75 °C.
5. Noteer de temperatuur in het HACCP werkboek.
6. Boek het product af in het AXI-systeem onder 'HACCP'.

Koud product

1. Controleer de temperatuur van een koel product.
Pak hiervoor een glycerol potje.
2. Desinfecteer de voeler van de thermometer met een desinfecteerdoekje.
3. Steek de voeler in het potje.
4. Wacht totdat de temperatuur niet meer oploopt in het scherm van de thermometer. De temperatuur van het gekoelde product moet gelijk aan of lager zijn dan 7 °C.
5. Noteer de temperatuur in het HACCP werkboek.

LET OP!

- Als de temperatuur structureel afwijkt van de norm, onderneem je actie om dit te verhelpen. Overleg dit met je leidinggevende. Registreer de ondernomen actie in het HACCP werkboek.
- Controleer en registreer 2x per week de temperaturen van een bereid product.
- Controleer en registreer 1x per week de temperatuur van een gekoeld product.

3.9 BORGEN

WAT IS BORGEN?

Eet- en drinkwaren die gekoeld bewaard moeten worden, mogen gedurende een periode van niet meer dan 2 uur ongekoeld gepresenteerd worden.

VOORWAARDEN

- De periode van 2 uur moet aantoonbaar zijn (begin- en eindtijd).
- Het moet duidelijk zijn om welke hoeveelheid product het gaat (charge, aantal).
- De temperatuur van de gerechten moet bij aanvang 7°C of kouder zijn.
- Er moet worden vastgelegd hoeveel je na 2 uur hebt weggegooid.

HANDELINGEN:

1. Beleg de benodigde voorraad. Bijvoorbeeld 1 naturel ciabatta mozzarella en 1 volkoren ciabatta mozzarella.
2. Pak het HACCP werkboek erbij en schrijf een 1 onder Mozzarella CN en een 1 onder Mozzarella CV.
3. Schrijf in het vakje 'begintijd' hoe laat het nu is. (bijvoorbeeld 08.00 uur)
4. Schrijf in het vakje 'eindtijd' hoe laat deze ciabatta's weggegooid dienen te worden. Dit zou dus zijn 10.00 uur.
5. Let goed op de tijd en gooi de eventueel overgebleven broodjes om 10.00 uur weg.
6. Schrijf in het werkboek hoeveel je over hebt en boek deze af in de kassa (zie 'derving boeken' in de AXI Handleiding).

LET OP!

- Elk vers product wat ongekoeld gepresenteerd wordt, moet geborgd worden.
- Borgen moet de gehele dag gebeuren en consequent bij worden gehouden.
- Indien er dummies neergelegd worden, gebruik je borgingskaartjes.

3.10 AFVAL & EMBALLAGE

Juiste scheiding en opslag van afval voorkomt problemen op de locaties. Onjuiste afvalopslag kan grote aantrekkingskracht uitoefenen op bijvoorbeeld ongedierte. Verder is afval een besmettingsbron voor vers bereid voedsel. Het is dus zaak op de juiste wijze afval te verwerken en op te slaan.

HANDELINGEN:

1. Scheid het afval in de verschillende categorieën:
 - Restafval
 - GFT-afval/ organisch afval
 - Papier en karton
 - Glas
 - Olie/ vet
 - Emballage en statiegeld
2. Sla het afval op de juiste manier op, tot je het afval kunt afvoeren.

LET OP!

- Zorg dat de voorzieningen om afval aan te bieden in orde zijn:
 - Zorg dat ongedierte niet bij het afval kan komen.
 - Zorg dat de containers goed afsluitbaar en lekdicht zijn en goed gereinigd kunnen worden.
 - Voorkom verontreiniging van voedingsmiddelen en drinkwater.
 - Plaats de containers buiten het gebouw of in een goed geventileerde aparte ruimte met een gladde stenen vloer. Zet de containers, indien mogelijk, op een koele plaats.
 - Houd emballage uit de afvalstroom.
- Het is station afhankelijk waar en wanneer het afval wordt opgehaald. Vraag dit na bij de leidinggevende.
- Zorg dat er na het verlaten van de dienst geen afval meer in het verkooppunt aanwezig is.

MOGELIJKE PROBLEMEN:

- Er kan contactbesmetting optreden door onvoldoende gereinigde afvalbakken.
 - Reinig de afvalbakken nogmaals grondig en desinfecteer de afvalbakken, volgens het schoonmaakrooster of vaker indien nodig.
- Het opgeslagen afval buiten de keuken/ bereidingsplaats trekt ongedierte aan.
 - Controleer of alle zakken goed zijn afgesloten en laat de containers legen. Ruim de opslagplaats op en reinig de opslagplaats grondig. Meldt een storing bij de Servicedesk als er ongedierte is gesignaleerd. De Servicedesk stuurt de bestrijder aan.
- Er heeft besmetting door het afval plaatsgevonden via een medewerker.
 - Houd je altijd aan de procedure Persoonlijke Hygiëne. Dit geldt zeker als je met afval in aanraking komt.

PAPIER & KARTON

HANDELINGEN:

1. Vouw het karton zo klein mogelijk op.
2. Bied het oude papier en karton aan op de plaats en tijd die op jouw station geldt.

LET OP!

Per station gelden andere ophaalregels. Informeer altijd bij je leidinggevende hoe dit op jouw station is geregeld.

RESTAFVAL**HANDELINGEN:**

1. Bewaar het restafval van het verkooppunt in vuilniszakken.
2. Leeg de prullenbakken aan de uitgiftekant als ze maximaal voor 2/3 vol zitten.
3. Gooi volle vuilniszakken in de container en sluit de container goed af.
4. Bied de containers aan, zodat ze geleege kunnen worden.
5. Reinig de geleege containers en de opslagplaats grondig.

LET OP!

- Druk volle vuilniszakken nooit aan om het volume te verminderen. Er kunnen scherpe voorwerpen in zitten, waaraan je je kunt snijden of prikken. Daarnaast kan de vuilniszak scheuren of wordt deze onnodig zwaar.

MOGELIJKE PROBLEMEN:

- Het opgeslagen afval buiten de keuken/ bereidingsplaats trekt ongedierte aan.
→ Controleer of alle zakken goed zijn afgesloten en laat de containers legen. Ruim de opslagplaats op en reinig de opslagplaats grondig. Neem contact op met de Servicedesk. De Servicedesk stuurt de plaagdierbestrijder aan.
- De vuilniszak scheurt.
→ Doe een extra vuilniszak om de gescheurde, zodat er geen afval uit kan vallen/ lekken.

Wist je dat...

... Als je een flesje drinken op straat gooit, het 5 tot 10 jaar duurt voordat het volledig is afgebroken?
Bij kauwgom is dat 20 tot 25 jaar!

... Papier en karton opnieuw als grondstof kan worden gebruikt?

Organisch afval



- Plaats afvalbak
- Plaats GFT-sticker (artikelnummer W02)



- Plaats afvalzak groen (artikelnummer 9560)
- Deponeer organisch afval in afvalbak
- Leeg afvalbak bij 75% vulling
- Sluit afvalzak goed af



- Transporteer afval (zichtbaar) gescheiden naar milieustraat



- Deponeer organisch afval in groene kliko
- Sluit de container goed af

Wist je dat

- 40% van het afval uit de Retail organisch afval is?
- De vuilniszakken er bij de afvalverwerker vanaf gehaald worden?
- Dat het organisch afval daarna verwerkt wordt tot nieuwe grondstof zoals compost en biogas?

Het is per station verschillend hoe, waar en wanneer het afval opgehaald/weggebracht wordt. Met vragen over afval kan je terecht bij je leidinggevende.

Papier/karton



- Plaats transportmiddel afval



- Maak het papier/karton plat
- Sla papier/karton op in transportmiddel



- Transporteer afval (zichtbaar) gescheiden naar milieustraat



- Sla papier/karton plat op in papier(pers)container

Wist je dat

- Ongeveer 10% van het afval uit de Retail papier/karton is?
- Dat het papier/karton verwerkt wordt tot nieuw papier/karton?

Het is per station verschillend hoe, waar en wanneer het afval opgehaald/weggebracht wordt. Met vragen over afval kan je terecht bij je leidinggevende.

3.11 KEUKENHYGIËNEKAART

[illegible]

4. OPERATIE

4.1 KLEDING

Bij Julia's hebben we voor 2.0 nieuwe bedrijfskleding ontwikkeld, dit zie je op bijgevoegde afbeelding.

De outfit bestaat uit:

- Een witte of zwarte Julia's blouse / shirt.
- Een groene schort, gekruist over de rug.
- Een trui, die je kunt dragen wanneer het koud is.

Kledingvoorschriften

Bij Julia's zijn de volgende kledingvoorschriften opgesteld voor elke medewerker:

1. Witte of zwarte Julia's blouse / shirt
2. Groene schort
3. Zwarte broek
4. Zwarte schoenen met stevig, open profiel
5. Naambadge met naam

Wasvoorschrift

De kleding kan op 40 graden gewassen worden en mag niet in de droger. De instructies staan ook in het waslabel.

Onze bedrijfskleding is gemaakt van gerecycled katoen en pet flessen, er zit een gedeelte PET in voor de stevigheid en het katoen is voor de ventilatie. Hierdoor kan de kleding in de toekomst circulair worden. Dit houdt in dat de kleding die niet meer gebruikt wordt, weer terug gaat naar de leverancier om hier vervolgens weer nieuwe garen van te maken.

Voor de sloof is er specifiek op gelet dat het niet irriteert in de nek en dat de uitstraling passend is bij het vernieuwde concept. Kleurkeuze komt vanuit de schetstekeningen van Julia's 2.0. Dit zorgt voor een gevoel van ambachtelijkheid richting de klant, rustig met weinig grote logo's.



Schoenen

Zorg dat je schoenen comfortabel zitten en veilig zijn. Voor je eigen veiligheid en om letsel te voorkomen moeten schoenen dicht, plat en stevig zijn met het juiste (open) profiel. Dit om letsel te voorkomen door uitglijden of als je scherpe voorwerpen of hete vloeistoffen laat vallen.



Afbeelding 1: Niet geschikte schoenprofielen



Afbeelding 2: Geschikte schoenprofielen

4.2 OPENEN EN SLUITEN

CHECKLIST OPENEN JULIA'S

- ☐ Was bij binnenkomst je handen.
- ☐ Inklokken
- ☐ Alles aanzetten: apparatuur, verlichting winkel en verlichting dranken- en impulskoeling.
- ☐ De oven is voorverwarmd op het programma "Goedemorgen". Bak eerst de eerste batch af.
- ☐ Bak vervolgens croissants, Panettone croissants, chocolade croissants, ciabatta's en Italiaanse bollen volgens het normale programma af.
Overleg de aantallen met je leidinggevende, dit is per vestiging verschillend.
- ☐ Koffiemachine door laten lopen, visuele/geur controle en temperaturen.
- ☐ De melk en koffie (3 koffie & 3 espresso) die je hebt gebruikt om de koffiemachine op te starten afschrijven onder de kop "verlies".
- ☐ Pak een kassa en tel en controleer of er € 250,- in zit. Zo niet, schrijf het op de wisseltellijst die in de kassalade zit en geef het door aan je leidinggevende. Vervolgens kassa aanmelden.
- ☐ Was na het tellen van de kassa je handen.
- ☐ Controleer op het juiste promotiemateriaal (ochtenddeal).
- ☐ Alle soorten croissants klaar leggen met prijskaartjes.
- ☐ Maak de eerste batch broodjes, belegde croissants en salades klaar en schrijf deze op in het HACCP boek, uiterlijk vanaf 8.00 uur presenteren.
- ☐ Temperaturen van de koelingen, schrijf in het HACCP boek de temperaturen die jij gemeten hebt.
- ☐ Bij afwijkingen meld dit in het HACCP boek en bij je leidinggevende.
- ☐ Zorg dat het condimentmeubel goed gevuld is met suiker, thee, roerstaven, deksels etc.
- ☐ Controleer of Grab&Go, koelingen, impulsmeubel vol zijn.
- ☐ Open het broodstation.
- ☐ Open één pastastation.
- ☐ Deur openen volgens openingstijden en indien van toepassing terras en windmaster buiten zetten.
- ☐ Zorg dat je de sleutel van de voordeur in de kluis opbergt.

CHECKLIST SLUITEN JULIA'S

- ☐ Dagelijkse schoonmaak uit HACCP maandboek uitvoeren en aftekenen.

Counter

- ☐ (Bijna) lege koffieblikken vervangen
- ☐ Dekfels, bekers, thee, koffie, etc. aangevuld
- ☐ Dranken- en impulskoeling aangevuld en lamp uit
- ☐ Pastabakjes aangevuld
- ☐ Oven dicht
- ☐ Melkkoeling vol
- ☐ Minimaal van alle toppings 1 bakje in toppingkoeling kookpunt 1
- ☐ THT gecheckt (ook broodlade, impulskoeling) / alles gestickerd?
- ☐ Scheplepels uit de pannen en uit de toppingbakjes.
- ☐ Dekfels op sauzen en toppingbakjes.
- ☐ Controleren of de sausladen schoon zijn.
- ☐ Kookplaten uit
- ☐ Italiaanse twist weg gooien
- ☐ Vuilniszakken verwisselen

Zitgebied

- ☐ Servetten, dekfels en suiker etc. aangevuld
- ☐ Impulskoeling dicht
- ☐ Terras en windmaster naar binnen
- ☐ Signing wisselen naar ochtenddeal
- ☐ Deur op slot
- ☐ Achterland
- ☐ Vaatwasser uit en schoon
- ☐ Muur boven voorspoelgebied schoon
- ☐ Koelcel vegen, dweilen en op slot
- ☐ Lampen uit
- ☐ Telefoon op de lader
- ☐ Tafels schoon

Mise En Place (MEP, voorbereidende werkzaamheden)

- ☐ Pasta's uithalen voor morgen en stickeren

Kassa

- ☐ Dagelijkse afschrijving, vergeet niet om het keukensysteem tijdelijk uit te zetten
- ☐ Tel de kassa af
- ☐ Maak kasafdrachten (2x) voor de bestelzuil
- ☐ Vervang de printerrollen in de bestelzuil

4.3 VOORBEELD FLOORPLAN

DATUM:

Tijd dienst	Naam	Tijd pauze	Taken
Dienst 1:			
Dienst 2:			
Dienst 3:			
Dienst 4:			
Dienst 5:			
Dienst 6:			
Dienst 7:			
Dienst 8:			
Dienst 9:			
Dienst 10:			
Dienst 11:			
Dienst 12:			
Dienst 13:			
Dienst 14:			
Dienst 15:			
Dienst 16:			
Dienst 17:			
Dienst 18:			
Dienst 19:			
Dienst 20:			

4.4 ROLLEN & TAKEN

ROLLEN

Algemeen

- Iedereen kan op alle posities werken (m.u.v. medewerker productie)
- Rouleren – Maar niet in spits
- Kookstations zijn bij voorkeur gespiegeld om roulatie makkelijker te maken en eenzijdige belasting te voorkomen
- Aantal in te zetten medewerkers op basis van klantbehoefte
- 3 klanten in de rij, is een kassa erbij
- Bij het uitvoeren van NC-taken / pauzes, schakel je één persoon terug
- Capaciteit kassa: 60 transacties per uur (bestelscherm 30 transacties per uur)
- Capaciteit kookstation: 40 bereidingen per uur

Manus

Dit is de eerste positie die bezet wordt. Een Manus kan dus tegelijkertijd meerdere rollen vervullen. Deze rol wordt bij voorkeur uitgevoerd door een leidinggevende of senior medewerker.

- Ondersteunt en coacht medewerkers en is in the lead
- Verdeelt de rollen en taken en stuurt bij wanneer nodig
- Controleert op kwaliteit en behoud het overzicht
- Zorgt ervoor dat de medewerkers op hun plek kunnen blijven zodat zij de klanten snel/goed kunnen helpen
- Opent een extra kassa wanneer nodig (en mogelijk)
- Ondersteunt bij bottlenecks
- Begeleidt de klantenstroom en verwijst waar zij moeten zijn
- Bereidt overige bestellingen en geeft deze mee aan de klant (koffie, viennoiserie, brood, pasta)
- Neemt afscheid en wenst de klant een fijne dag
- Vult de voorraad bij en zorgt voor een nette presentatie
- Zorgt ervoor dat de winkel (gastenruimte en werkruimte) schoon en netjes is
- Vult de Grab&Go aan
- Ondersteunt bij de bestelzuil en controleert wanneer nodig en mogelijk
- Is het aanspreekpunt voor gasten en lost klachten op een passende wijze op
- Spoelt wanneer geen spoel aanwezig, zoveel mogelijk buiten de spits

Happy

- Lacht en maakt contact met gasten
- Is een gangmaker en vervult een rol als gastheer/gastvrouw
- Begroet klanten bij binnenkomst en bij vertrek
- Houdt de bestelzuil in de gaten en beantwoord eventuele vragen
- Houdt overzicht over de bestellingen via het pickscherm
- Verzamelt bestellingen en pakt deze in
- Stuurt collega's aan op het maken van een bestelling (indien nodig)
- Geeft bestellingen uit aan de klant bij pick up point
- Rond de bestellingen af op het pickscherm
- Neemt afscheid en wenst de klant een fijne dag

Medewerker Kassa

- Begroet en maakt (oog)contact met klanten aan de kassa en in de rij
- Neemt de bestelling van de klant op en doet aan actieve (bij)verkoop
- Handelt de transactie af en gaat zorgvuldig om met geld
- Verwijst de klant waar hij de bestelling kan ophalen
- Bereidt de bestelling en geeft deze mee aan de klant (koffie, viennoiserie, brood, pasta)
- Neemt afscheid en wenst de klant een fijne dag
- Zorgt ervoor dat de winkel (kluinruimte en werkruimte) schoon en netjes is
- Houdt overzicht over de winkel en stuurt Manus aan om kluinruimte schoon te maken
- Vraagt om hulp bij bereiden (bij klant 2), vraagt om het bijdraaien van een extra kassa (bij klant 3+)
- Communiqueert met Manus indien er iets bereid of bijgevoeld moet worden / anders nodig is
- Blijft altijd op zijn positie zodat gasten direct geholpen kunnen worden

Medewerker Koffie

- Neemt bonnen aan uit de printer en bereidt deze in de juiste volgorde
- Bereidt koffie volgens procedure (shots zetten, melk stomen, samenvoegen)
- Controleert de koffie op kwaliteit en houdt de doorlooptijd in de gaten
- Geeft koffie uit wanneer deze gereed is
- Neemt afscheid en wenst de klant een fijne dag
- Rinst de pitchers en zorgt voor een schoon en opgeruimd werkstation
- Spoelt/vervangt de doekjes regelmatig
- Communiqueert met Manus voor benodigdheden (bekers, koffie, melk, etc.)
- Heeft kennis van koffie zoals geleerd door Illy, past dit toe en kan dit uitleggen aan de klant
- Voert eindcontrole uit over de gemaakte producten

Medewerker Brood

- Bereidt de juiste hoeveelheid brood en focaccia's en vult deze constant aan
- Bereidt de juiste hoeveelheid salades en presenteert deze in de Grab&Go
- Zorgt voor de juiste vulgraad en een perfecte presentatie van de vitrine, inclusief viennoiserie
- Verpakt broodjes die besteld worden
- Bereidt brood op verzoek, bijvoorbeeld in het geval van allergenen
- Verwarmt focaccia's
- Geeft broodjes uit aan de klant
- Neemt afscheid en wenst de klant een fijne dag
- Zorgt voor een schoon en opgeruimd werkstation
- Communiqueert tijdig met Manus voor benodigdheden en afbakken van extra brood

Medewerker Pasta

- Neemt bonnen aan vanaf het scherm in de juiste volgorde
- Bereidt de pasta volgens routine (koken van pasta, verwarmen saus, samenvoegen en afmaken met toppings)
- Borgt de kooktijd door het gebruiken van timers op de waterfrituur
- Werkt in routine en bereidt 4 pasta's tegelijk
- Geeft pasta uit aan de klant indien geen Happy aanwezig

- Neemt afscheid en wenst de gast een fijne dag
- Zorgt voor een schoon en opgeruimd werkstation
- Communiceert met Manus voor benodigdheden (extra voorraad etc.)

Medewerker Spoel

- Spoelt de afwas en gebruikt de machine efficiënt
- Haalt de vuile afwas en brengt de schone afwas terug
- Zorgt voor een schoon en opgeruimd werkstation en omgeving
- Bereidt indien nodig extra toppings en sauzen (preppen)
- Ondersteunt indien nodig Manus, door extra voorraad aan te vullen

TAKENOVERZICHT

Kassa

- Startkassa tellen en aftekenen (€ 250,00)
- Borging viennoiserie
- Einde dienst kassa tellen

Koffie

- Bereiden van koffie
- Borgen van koffiekwaliteit
- Schoonhouden koffiehoeke
- Afbouwen en schoonmaken koffiemachine
- Bijvullen koffie benodigdheden zoals bekers, melk en deksels

Brood

- Klaarmaken brood/focaccia/salades en borgen volgens de regels
- Controle houden over de vulgraad broodvitrine en derving
- Croissantjes/brood afbakken en op voldoende voorraad houden
- Oven reinigen

Koken

- Opbouwen kookpunt (indien nodig)
- Bereiden pasta
- Kookpunt schoonhouden
- Kookpunt afbouwen en schoonmaken (indien nodig)
- Tussentijds de cooker reinigen

Happy

- Bestellingen uitgeven
- Service verlenen aan de klant
- Bijhouden van het Happyscherm

Spoel

- Vaat bijhouden
- Koker ondersteunen (pasta en karren brengen)
- Bij drukte toppings en sauzen bij maken
- Pannekarren schoonmaken
- Koeling, onder vaatwasser en pannekarren dweilen
- Afzuigkap boven vaatwasser schoonmaken
- Pasta's uit de vriezer klaarzetten voor volgende dag

Prep

- Voorbereiden van producten en vullen gastronom bakjes met sauzen en toppings
- Bereiden van salades
- Bereiden van focaccia's

Manus

- Bijkoken / bijspringen kookstation indien nodig
 - Kassa bijspringen indien nodig
 - Sauzen en toppings bijvullen
 - Kook ondersteunen (pasta's bijvullen, pannekarren brengen)
 - Toppings en sauzen bijmaken
 - Afrekenen losse toppings
 - Afboeken verkeerde pasta
 - Servetten bijvullen
 - Vuilnisbakken op tijd legen
 - Schoonmaakwerkzaamheden (ook week- en daglijsten)
 - Aanvullen drankenkoelingen
 - Aanvullen Impulsmeubel
 - Bestelling uitruimen
 - Ondersteunen bij bestelzuil
 - Oplossen van vragen en klachten
- * Manus kan er ook voor kiezen deze taken te delegeren.

4.5 KASSAHANDELINGEN

We werken met het AXI RS kassasysteem. Voor meer informatie hierover, zie het AXI handboek.

Hierin is meer informatie te vinden over:

- De schermen
- Algemene kassa instructie
- Derving
- Kasafdracht

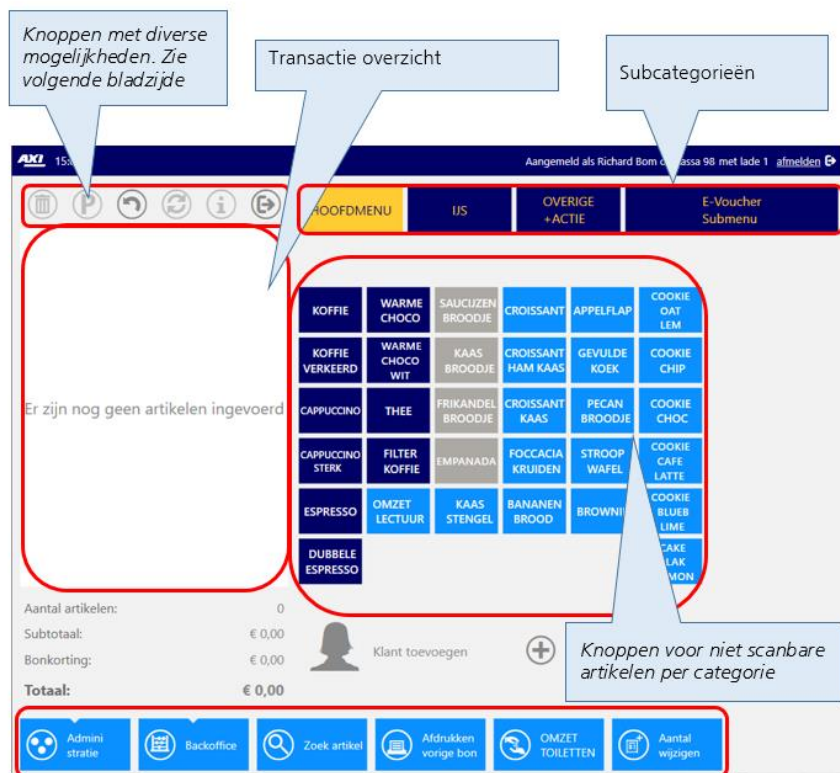
Wist je dat...

... Er een E-Learning over het werken met de kassa bestaat?

Deze is te vinden in het leerportaal en hiervoor wordt je tijdens indiensttreding automatisch voor aangemeld. Informeer je leidinggevende indien dit niet het geval is zodat je hieraan toegevoegd kan worden.

Voorbeeld verkoopscherm:

Nadat je je hebt aangemeld met je personeelsnummer verschijnt het verkoopscherm. Hieronder zie je een voorbeeld kassascherm van de Kiosk. De verschillende onderdelen van het scherm zullen kort uitgelegd worden. Per formule kan dit scherm anders ingedeeld zijn.



4.6 BAKE OFF, BROOD EN SALADES

De geur van vers afgebakken broodjes, Panettone croissants, croissant en Italiaanse lekkernijen verleidt onze reiziger tot het kopen van een mooi product. Veel van onze klanten kopen weleens zoete en hartige snacks. Het zijn mooie, ambachtelijke producten die het meest verkocht worden bij warme dranken. Bij Julia's bereiden we de lekkernijen, zoete en hartige snacks in het zicht van de klant. Niet alleen creëer je daarmee meer transparantie, het ziet er ook zeer smakelijk uit. Versbeleving en de geur van heerlijk afgebakken brood en zoete snacks, bake-off is de beste marketingtool voor verleiding van de klant tot de aanschaf van een impulsgevoelig product.

We hanteren drie schappenplannen gedurende de dag: 's ochtends tot 11 uur, van 11 tot 14 uur en van 14 uur tot sluit.

In de ochtend presenteren we voornamelijk de zoete afgebakken snacks, viennoiserie en de typische Italiaanse lekkernijen. Na 11 uur presenteren we de ontbijtproducten minimaal en passen we de schappen aan voor het lunchmoment. Broodjes en focaccia's krijgen alle ruimte. Na 14 uur presenteren we de broodjes minder breed en leggen we de aandacht op de verse, ambachtelijke focaccia's. De handgemaakte cannoli presenteren we de hele dag door. Dit zorgt voor een mooie Italiaanse beleving gedurende de hele dag.

Daarnaast bereiden we ook salades, die we vanuit de Grab&Go verkopen. De salades bieden een mooie variatie ten opzichte van de rest van het assortiment en voldoen aan de toenemende vraag naar meer vers en gezond. Er zijn twee typen salades, een grote salade (vier varianten) en een kleine salade (twee varianten). De grote salades lenen zich uitstekend voor een maaltijd, de kleine salades zijn lekker als bijgerecht of een kleine lunch. Daarbij is er aanbod in vlees, vis, vega en vegan.

ITALIAANSE BOL

De Italiaanse bol is een focaccia-bol, een Italiaanse broodsoort.

Het is een rond, luchtig brood dat in een steenoven wordt gebakken en dat licht is gekruid.



CIABATTA

Een ciabatta is een Italiaanse broodsoort. Het is een luchtig, plat, rechthoekig brood, met een knapperige korst. De ciabatta komt oorspronkelijk uit de streek rond Como. Het werd gemaakt van restdeeg, dat met water weer soepel werd gemaakt. Daarna werd het in lange repen op de ovenbodem gebakken.

Onze klant heeft de keuze uit twee soorten ciabatta's:



Naturel



Bruin

FOCACCIA

Focaccia is een Italiaans plat brood. Het komt oorspronkelijk uit Ligurië, de streek rond Genua, en de naam komt waarschijnlijk van het Latijnse focus (haard), zoals het werd genoemd door de Etrusken die het brood op hete stenen bakten. In Italië wordt het veel gebruikt als sandwichbrood, maar ook veel gegeten als bijgerecht.

De focaccia's worden vers belegd en afgebakken in de Turbochef.



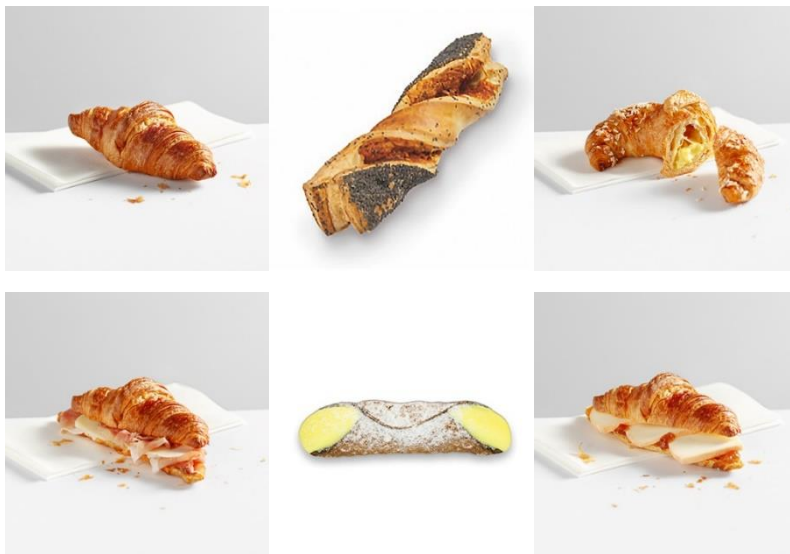
VIENNOISERIE

Met viennoiserie wordt geduid op zoete luxe broodjes en koeken die veelal bij de koffie genuttigd worden. Om onze klanten ook in de ochtend blij te kunnen maken hebben wij diverse zoete broodjes. Wij onderscheiden de volgende soorten viennoiserie: croissants, belegde croissants, Italiaanse twist en cannoli.

Wist je dat...

- ... De croissant zijn gemaakt van echte roomboter?
- ... Viennoiserie een Frans woord is voor "gebakjes"?
- ... Cannoli het meervoud is van Cannolo?

Croissant Naturel:	Een broodje van gerezen bladerdeeg.
Croissant Panettone:	Een broodje van gerezen bladerdeeg, gevuld met heerlijke banketbakkersroom en suikerparels op de bovenkant.
Croissant Chocolade:	Een broodje van gerezen bladerdeeg, gevuld met chocolade en hazelnootschaafsel op de bovenkant.
Belegde croissant:	Roomboter croissant, belegd met ham of taleggio/vijgenjam.
Italiaanse twist:	Een vegetarische bladerdeeg twist met een tomatenvulling, afgetopt met maanzaadjes.
Cannoli:	Een Siciliaanse met crème gevulde koekje, dat vaak in Italië als nagerecht wordt geserveerd.



CANNOLI

Cannoli presenteren we de gehele dag in de broodvitrine.

Wanneer een klant 2 of meer cannoli bestelt, vraag of hij/zij het in een doosje wilt. We hebben meerdere formaten doosjes, deze zien er zo uit:



Let op:

- Bewaar de cannoli die je nog niet in de vitrine legt in een afgesloten doos (waar ze in geleverd worden) op een droge, NIET gekoelde plaats tussen de 15-22 graden
- Bevat melk, gluten en noten.
- De THT staat op de verpakking, 6 weken vanaf productie. Bestel deze niet te ver van tevoren, maar enkel wanneer het op raakt.
- Als de cannoli in de vitrine liggen kan je ze daar laten liggen tot verkoop (of evt. THT), ze mogen dus niet in de koeling of een bewaarbox. Hierdoor worden ze slof.

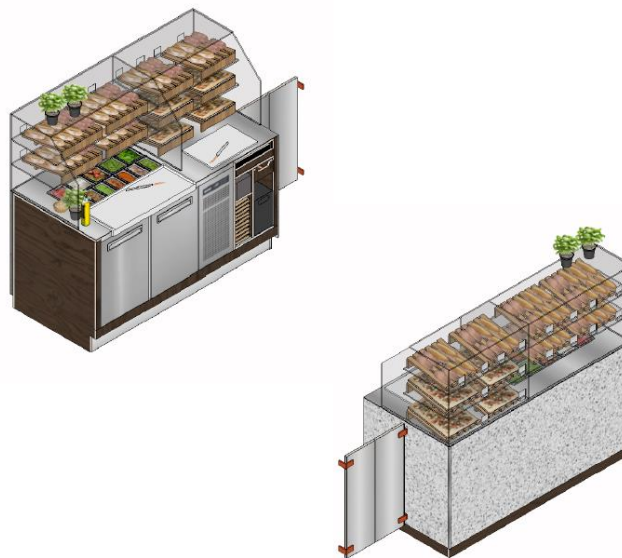
- Je borgt de schaal door middel van een sticker, hier schrijf je de THT op die op de doos staat waar je ze uit hebt gehaald.
- Je krijgt er een tangetje bij geleverd waarmee je de cannoli kunt pakken, je pakt deze dus niet met je handen.

BROODSTATION

Het afbakken, bereiden en presenteren van deze producten gebeurt bij het broodstation.

De voorkant beschikt over een grote vitrine, waardoor de klant goed zicht heeft op ons uitgebreide assortiment.

De achterkant van het broodstation is ingericht met werkruimte. Hier kan er belegd brood, focaccia's en salades bereid worden. Ook beschikt het meubel over koel- en opbergruimte.



In de gekoelde gastronorm bakken is ruimte voor de veelgebruikte ingrediënten. Deze staan bewust in het zicht van de klant, zodat deze kan zien dat we met verse producten werken. Het is belangrijk dat deze juist en hygiënisch worden gepresenteerd.

Let op: buiten de spits dekken we de ingrediënten af met deksels.

De overige ingrediënten worden bewaard in vershoudbakken in de koeling onderin. Deze dienen geborgd te worden met dagstickers.

Let op: vleeswaren gaan altijd in vershoudbakken.

PRESENTATIE

We hanteren drie schappenplannen gedurende de dag:

's Ochtends tot 11 uur	Focus op viennoiserie
11 tot 14 uur	Focus op belegd brood en focaccia
14 uur tot sluit	Focus op focaccia

SCHAPPENPLAN OCHTEND (tot 11 uur)

In de ochtend presenteren we voornamelijk de zoete afgebakken snacks, viennoiserie en de typische Italiaanse lekkernijen.

SCHAPPENPLAN MIDDAG (11 uur tot 14 uur)

Na 11 uur presenteren we de ontbijtproducten minimaal en passen we de schappen aan voor het lunchmoment. Broodjes en focaccia's krijgen alle ruimte.

SCHAPPENPLAN AVOND (14 uur tot sluit)

Na 14 uur presenteren we de broodjes minder breed en leggen we de aandacht op de verse, ambachtelijke focaccia's. De handgemaakt cannoli presenteren we de hele dag door. Dit zorgt voor een mooie Italiaanse beleving gedurende de hele dag.

De specifieke schappenplannen zijn te vinden in de bijlagen

AFBAKKEN

Er zijn twee type ovens bij Julia's:

ELOMA

Deze gebruiken we voor het afbakken van brood en viennoiserie.

De oven werkt met een touchscreen. Hierin kun je alle producten terug vinden met een eigen bakprogramma.

**TURBOCHEF**

Deze gebruiken we voor het afbakken en opwarmen van de focaccia's.



of



In het hoofdstuk Apparatuur vind je meer informatie over de Eloma oven en de Turbochef. De instructies zijn te vinden in de bijlagen.

SCHAPKAARTJES

De prijs van de producten communiceren we met behulp van schapkaartjes, die we voor het product plaatsen. Let erop dat de kaartjes juist zijn / op de juiste plek staan, recht staan en vlek vrij zijn. Vervang indien nodig het kaartje.

BORGING EN HOUDBAARHEID

De borging werkt door middel van een HACCP lijst, deze ligt bij het broodstation.

Hier kun je invullen hoeveel producten je hebt afgebakken/bereid en hoelang deze houdbaar zijn.

Elk product heeft zijn eigen borging en houdbaarheid: -

Belegd brood	2 uur
Focaccia	2 uur
Croissant (naturel, Panettone, chocolade)	Tot einde dag
Belegde croissant	2 uur
Italiaanse twist	Tot einde dag
Cannoli	Borging met sticker op vitrine
Salades	Borging met sticker, tot einde dag

REINIGEN

Bij het voorbereiden van het sluiten van de winkel worden de broodvitrine helemaal schoon gemaakt.

Door het glaswerk schoon te maken zorg je ervoor dat de ochtendploeg begint met een schone vitrine en de vitrine er weer aantrekkelijk uit ziet voor de eerste klanten.

De houten plateaus moeten afgenomen worden met een groene, licht vochtige doek zodat kruimels en vuil eraf gaat. De glasplaten moeten afgenomen worden met SUMA Rapid D6 en Torkrol.

Aan het einde van de dag moeten de ovens gereinigd worden. Dit doe je door de oven eerst te laten terug lopen in temperatuur. Daarna kies je voor het reinigingsprogramma zoals beschreven in het procedureboek.

ALLERGENEN

Er zijn mensen die een allergie hebben. Om deze mensen informatie te geven over de producten die wij verkopen, is een allergenenoverzicht beschikbaar. Het is niet nodig dat je dit uit je hoofd leert, maar zorg wel dat je weet waar je dit overzicht kan vinden.

Let op: vertel de klant altijd dat we, vanwege bereiding in een open keuken, de kans op kruisbesmetting niet kunnen uitsluiten en dus nooit garantie kunnen geven dat een allergeen niet aanwezig is in een product.

Wist je dat...

... Er steeds meer klanten een speciaal dieet volgen, waarbij er geen sprake is van allergenen, maar er gekozen wordt bepaalde dingen niet te eten? Denk hierbij aan vega/vegan.

... Een klant die vegetarisch eet, geen vis en vlees eet?

... Een klant die vegan eet, geen dierlijke producten eet? Geen vlees en vis dus, maar ook geen eieren, kaas, melk en honing.

... Een zwangere dame niet alle kazen mag eten, maar wel gepasteuriseerde kaas? Gepasteuriseerd betekent dat een kaas genoeg verhit is geweest om bacteriën te doden, deze mogen dus gewoon genuttigd worden als je zwanger bent.

Onze mozzarella (zowel de bol als topping) en taleggio zijn gepasteuriseerd. Wat beter gemeden kan worden zijn de rauwe belegsoorten zoals carpaccio, rauwe ham en wanneer we die hebben de gerookte zalm.

BAKTIJDEN

Voor ieder af te bakken product is er een bakprogramma ingesteld op de oven. Wanneer je een product selecteert, wordt er automatisch afgebakken volgens het juiste programma.

Het is hierbij van groot belang dat je de werkt met een juiste plaatindeling, waarbij er niet meer producten worden afbakken dan benoemd. Wanneer er meer producten worden afgebakken, heeft dit impact op de kwaliteit van het product.

ARTIKEL	BAKPROGRAMMA	PLAATINDELING - max. per plaat
Ciabatta	Ciabatta	3 x 2 = 6 totaal
Italiaanse bol	Ciabatta	3 x 2 = 6 totaal
Croissant naturel	Croissant	3 x 2 = 6 totaal
Croissant Panettone	Croissant Panettone	3 x 2 = 6 totaal
Croissant Chocolade	Croissant Panettone	3 x 2 = 6 totaal
Italiaanse twist	Croissant	4 totaal

Wist je dat...

... Afwijken van de bakprocedure invloed heeft op de kwaliteit van het product?

... Afwijkingen zoals meerdere producten op een plaat leggen, de deur tussendoor openen of het eerder stoppen van het programma zorgen voor een minder kwalitatief eindproduct?

HOE KRIJG JE DE BESTE CROISSANTS VAN HET STATION?



Leg nooit meer dan 8 naturel croissants op de bakplaat (ook al passen er meer op en wil je veel tegelijk afbakken)



Wanneer je er meer op de bakplaat legt gaan ze aan elkaar plakken (lelijke randen) en worden ze niet goed gaar.



Als ze niet goed gaar zijn, ziet de onderkant er zo uit: (en zo ziet die er ook uit als je ze niet laat afkoelen en te snel op elkaar stapelt)



Een goed afgebakken croissant moet er aan de onderkant zo uitzien:



De bovenkant ziet er dan zo uit.



Zoete croissants mogen nooit meer dan 6 op een plaat. Goed afgebakken zoete croissants zien er zo uit.

RECEPTUREN EN BEREIDING

BELEGD BROOD

Soort - Ciabatta of Focaccia	Beleg	Hoeveelheid
Caprese Mozzarella is een kaassoort die op een traditionele wijze wordt gecombineerd met tomaat, basilicum en vegan pesto.	Tomaat Mozzarella Basilicum Vegan pesto	4 plakken 4 plakken 4 blaadjes 15 gram
Verdure Gegrilde groenten met vegan pesto en rucola.	Gegrilde groenten Vegan pesto Rucola	75 gram 12 gram 5 gram
Caprese met Prosciutto Italiaanse ham, gecombineerd met mozzarella, tomaten, basilicum en vegan pesto.	Ham Mozzarella Tomaten Vegan pesto	2 plakken 4 plakken 25 gram 15 gram
Carpaccio Carpaccio bestaat uit zeer dun gesneden plakjes rauw rundvlees met pesto, Italiaanse kaas en rucola.	Pesto Carpaccio Italiaanse kaas Rucola	15 gram 4 plakken 10 gram 5 gram
Tonno Tonno is onze tonijnsalade met stukjes zwarte olijven, kappertjes, ui en tomaat gecombineerd met rucola.	Tonijnsalade Tomaat Rucola	60 gram 2 plakken 5 gram
Taleggio Taleggio is een zachte romige Italiaanse kaas, met een gewassen korst, gecombineerd met vijgenjam en rucola.	Taleggio Vijgenjam Rucola	3 plakken 20 gram 5 gram
Pollo Arrabbiata Pulled chicken met een lichtpittige Arrabbiata pesto en rucola.	Pulled chicken Pesto Arrabbiata Rucola	50 gram 20 gram 5 gram

BEREIDING CAPRESE**Stap 1:**

Snijd de ciabatta open. Zorg ervoor dat je hand plat op het broodje ligt.

**Stap 2:**

Verdeel 15 gram pesto op het broodje.

**Stap 3:**

Verdeel om en om de tomaten en mozzarella plakken over de pesto.

**Stap 4:**

Verdeel de basilicumblaadjes over de tomaten en mozzarella.

**Stap 5:**

Klap het kapje van de ciabatta dicht/leg de bovenkant van de focaccia er op.

BEREIDING CAPRESE MET PROSCIUTTO**Stap 1:**

Snijd de ciabatta/focaccia bol open. Zorg ervoor dat je hand plat op het broodje ligt.

**Stap 2:**

Verdeel 15 gram pesto op het broodje.

**Stap 3:**

Verdeel de plakken ham over de pesto.

**Stap 4:**

Verdeel om en om de tomaten en mozzarella plakken over de pesto.

**Stap 5:**

Verdeel de basilicumblaadjes over de tomaten en mozzarella.

**Stap 6:**

Klap het kapje van de ciabatta dicht/leg de bovenkant van de focaccia er op.

BEREIDING CARPACCIO**Stap 1:**

Snijd de ciabatta/focaccia bol open. Zorg ervoor dat je hand plat op het broodje ligt.

**Stap 2:**

Verdeel 15 gram pesto op het broodje.

**Stap 3:**

Leg de plakken carpaccio over de pesto.

**Stap 4:**

Verdeel een plukje rucola over de carpaccio.

**Stap 5:**

Maak het geheel af met een toppinglepel Italiaanse kaas.

**Stap 6:**

Klap het kapje van de ciabatta dicht/leg de bovenkant van de focaccia er op.

BEREIDING TONNO**Stap 1:**

Snijd de ciabatta/focaccia bol open. Zorg ervoor dat je hand plat op het broodje ligt.

**Stap 2:**

Neem 2 volle toppinglepels met tonijnsalade.

**Stap 3:**

Beleg de gehele onderkant van het broodje met tonijnsalade.

**Stap 4:**

Leg hier 2 plakken verse tomaat op.

**Stap 5:**

Maak het geheel af met een plukje rucola.

**Stap 6:**

Klap het kapje van de ciabatta dicht/leg de bovenkant van de focaccia er op.

BEREIDING TALEGGIO**Stap 1:**

Snijd de ciabatta/focaccia bol open. Zorg ervoor dat je hand plat op het broodje ligt.

**Stap 2:**

Verdeel 20 gram vijgenjam op het broodje.

**Stap 3:**

Doe 3 plakken taleggio op de vijgenjam.

**Stap 4:**

Maak het geheel af met een plukje rucola.

**Stap 5:**

Klap het kapje van de ciabatta dicht/leg de bovenkant van de focaccia er op.

BEREIDING VERDURE**Stap 1:**

Snijd de ciabatta/focaccia bol open. Zorg ervoor dat je hand plat op het broodje ligt.

**Stap 2:**

Verdeel 15 gram pesto op het broodje.

**Stap 3:**

Verdeel de plakken groentemix over de pesto.

**Stap 4:**

Maak het geheel af met een plukje rucola en klap het kapje van de ciabatta dicht/leg de bovenkant van de focaccia er op

Wist je dat...

... Onze groene pesto vegan is?

... Dat daardoor ons broodje Verdure geheel vegan is?

BEREIDING POLLO ARRABBIATA**Stap 1:**

Snijd de ciabatta/focaccia bol open. Zorg ervoor dat je hand plat op het broodje ligt.

**Stap 2:**

Verdeel 20 gram pesto Arrabbiata op het broodje

**Stap 3:**

Verdeel de pulled chicken over de pesto

**Stap 4:**

Maak het geheel af met een plukje rucola.

**Stap 5:**

Klap het kapje van de ciabatta dicht/leg de bovenkant van de focaccia er op.

FOCACCIA

SOORT	BELEG	HOEEVEELHEID *
Salami Met tomatensaus. Belegd met salami, mozzarella, oregano en rucola.	Tomatensaus Salami Mozzarella Rucola Oregano	30 gram 2 plakken 25 gram (1/4 bol, geplukt) 5 gram 2 gram
Ham-Taleggio Belegd met ham, taleggio, half zongedroogde tomaatjes, oregano en rucola.	Ham Taleggio Tomaat Sud N Sol Rucola Oregano	1 plak 25 gram (1 plakje, geplukt) 5 stuks 5 gram 2 gram
Caprese Met een vegan pesto. Belegd met mozzarella, cherry tomaatjes en basilicum.	Vegan pesto Mozzarella Cherrytomaat Basilicum Peper	15 gram 50 gram (5 plakken) 30 gram 4 blaadjes
Verdure Grigliata Met een vegan pesto. Belegd met gegrilde groenten, rucola en pijnboompitten.	Gegrilde groenten Vegan pesto Pijnboompitten Rucola	60 gram 15 gram 3 gram 5 gram

*** Let op:**

De ingrediënten worden per stuk weergegeven. Wanneer je een hele plaat (4 stuks) bereidt, gebruik je 4 keer de hoeveelheid.

FOCACCIA SALAMI – MOZZARELLA



Stap 1:

Leg een ontdooide focaccia bodem op de snijplank.

Stap 2:

Bestrijk de bodem met een dun laagje tomatensaus. In totaal gaat er 120 gram saus op de focaccia.

Stap 3:

Beleg de focaccia met salami. Er gaan 8 plakken salami op de focaccia. Verdeel deze over 4 vlakken (2 per vlak).

Stap 4:

Verkrumel de mozzarella over de focaccia. Er gaat één bol mozzarella op de gehele focaccia, deel het bolletje eerst in vieren, pluk vervolgens het bolletje in stukjes.



Stap 5:

Bak de focaccia af in de Turbochef. Gebruik hiervoor het programma FOCACCIA – Hele Plaat (1:30 minuut). Let op: gebruik hierbij een ovenplaat (rooster), de grote ovenschep en een handschoen.

Stap 6:

Laat de focaccia even afkoelen en snijdt deze in vieren. Gebruik hiervoor de roller.

Stap 7:

Presenteer de focaccia in de broodvitrine. We presenteren zonder topping (rucola), omdat dit niet mee verwarmd kan worden in de Turbochef.

Stap 8:

Bij uitserveren: Warm de focaccia op in de Turbochef. Maak de focaccia af met een plukje rucola en wat oregano. Verpak de focaccia in het doosje en serveer deze uit met een servet.

FOCACCIA HAM/TALEGGIO



Stap 1:

Leg een ontdooide focaccia bodem op de snijplank.

Stap 2:

Beleg de focaccia met ham.
Er gaan 4 plakken ham op de focaccia.
Verdeel deze over 4 vlakken (1 per vlak).

Stap 3:

Verkrummel de taleggio over de focaccia. Er gaan 4 plakken taleggio op de focaccia, leg de plakken eerst op de ham zodat je het daarna gelijkmatig kunt verdelen.

Stap 4:

Verdeel de Sud N Sol tomaten over de focaccia. Er gaan in totaal 20 tomatjes op de focaccia. Verdeel deze over 4 vlakken (5 per vlak).



Stap 5:

Bak de focaccia af in de Turbochef.
Gebruik hiervoor het programma FOCACCIA – Hele Plaat (1:30 minuut).
Let op: gebruik hierbij een ovenplaat (rooster), de grote ovenschep en een handschoen.

Stap 6:

Laat de focaccia even afkoelen en snijdt deze in vieren.
Gebruik hiervoor de roller.

Stap 7:

Presenteer de focaccia in de broodvitrine.
We presenteren zonder topping (rucola), omdat dit niet mee verwarmd kan worden.

Stap 8:

Bij uitserveren:
Warm de focaccia op in de Turbochef. Maak de focaccia af met een plukje rucola en wat oregano.
Verpak de focaccia in het doosje en serveer deze uit met een servet.

FOCACCIA CAPRESE



Stap 1:

Leg een ontdooide focaccia bodem op de snijplank.

Stap 2:

Bestrijk de bodem met een dun laagje (vegan) pesto.
In totaal gaat er 60 gram pesto op de focaccia.

Stap 3:

Beleg de focaccia met mozzarella.
In totaal gaan er 16 plakken mozzarella op.
Verdeel deze over 4 vlakken (4 per vlak).

Stap 4:

Verdeel de cherrytomaat over de focaccia. In totaal gaan er 28 halve cherrytomaatjes op.
Verdeel deze over 4 vlakken (7 per vlak).



Stap 5:

Bak de focaccia af in de Turbochef.
Gebruik hiervoor het programma FOCACCIA – Hele Plaat (1:30 minuut).
Let op: gebruik hierbij een ovenplaat (rooster), de grote ovenschep en een handschoen.

Stap 6:

Laat de focaccia even afkoelen en snijdt deze in vieren.
Gebruik hiervoor de roller.

Stap 7:

Presenteer de focaccia in de broodvitrine.
We presenteren zonder topping (basilicum), omdat dit niet mee verwarmd kan worden.

Stap 8:

Bij uitserveren:
Warm de focaccia op in de Turbochef.
Maak de focaccia af met 4 blaadjes basilicum en wat peper.
Verpak de focaccia in het doosje en serveer deze uit met een servet.

FOCACCIA VERDURA GRIGLIATA



Stap 1:

Leg een ontdooide focaccia bodem op de snijplank.

Stap 2:

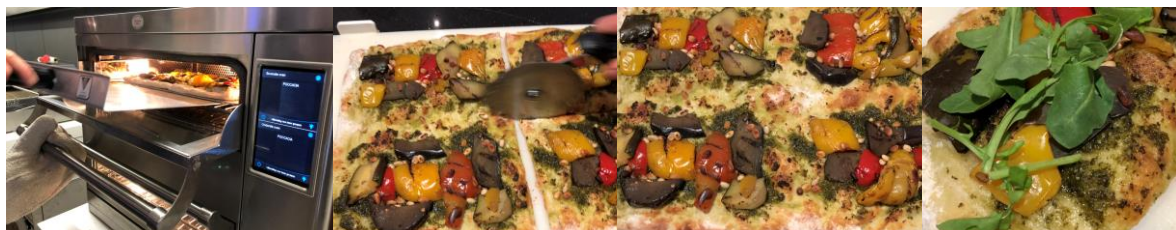
Bestrijk de bodem met een dun laagje **vegan pesto**.
In totaal gaat er 60 gram pesto op de focaccia.

Stap 3:

Beleg de focaccia met gegrilde groenten. Verdeel de gekleurde groenten zo divers mogelijk.
In totaal gaat er 240 gram gegrilde groenten op. Verdeel deze over 4 vlakken (60 gram per vlak).

Stap 4:

Verdeel de pijnboompitten over de focaccia. In totaal gaat er 12 gram pijnboompitten op. Verdeel deze over 4 vlakken (3 gram per vlak).



Stap 5:

Bak de focaccia af in de Turbochef.
Gebruik hiervoor het programma FOCACCIA – Hele Plaat (1:30 minuut).
Let op: gebruik hierbij een ovenplaat (rooster), de grote ovenschep en een handschoen.

Stap 6:

Laat de focaccia even afkoelen en snijdt deze in vieren.
Gebruik hiervoor de roller.

Stap 7:

Presenteer de focaccia in de broodvitrine.
We presenteren zonder topping (rucola), omdat dit niet mee verwarmd kan worden.

Stap 8:

Bij uitserveren:
Warm de focaccia op in de Turbochef.
Maak de focaccia af met een plukje rucola.
Verpak de focaccia in het doosje en serveer deze uit met een servet.

SALADE

SOORT	INGREDIENTEN	HOEEVEELHEID
Pollo-Mozzarella (groot) Salade met pulled chicken, mozzarella, cherrytomaatjes, zwarte olijven, Italiaanse kaas en een dressing van balsamico.	Gemengde sla Mozzarella bolletjes Cherry tomaatjes Italiaanse kaas Olijven Pulled Chicken Olijfolie-balsamico	80 gram 35 gram (10 stuks) 2 stuks (4 halve) 10 gram (2 toppinglepels) 10 gram (1 toppinglepel) 40 gram (4 toppinglepels) 1 verpakking
Verdure met linzen (groot) Vegan salade met Italiaanse gegrilde groenten, linzen, pijnboompitten en een crème van basilicum.	Linzen Gemengde sla Gegrilde groenten Sud 'n Sol tomaatjes Pijnboompitten Basilicum crème	100 gram 50 gram 100 gram 25 gram (5 stuks) 5 gram (1 toppinglepel) 1 verpakking
Tonno (groot) Voedzame salade met tonijn, cherrytomaten, kappertjes en lente-ui.	Gemengde sla Cherry tomaatjes Tonijn Lente ui Kappertjes Olijfolie-balsamico	80 gram 2,5 stuks (5 halve) 50 gram 10 gram 15 gram 1 verpakking
Burrata (klein) Vegetarische salade met romige Italiaanse burrata kaas, rucola, cherrytomaten en een balsamico-dressing.	Rucola Bol Burrata Cherry tomaatjes Olijfolie-balsamico	10 gram (1 pluk) 1 stuk 2 stuks (4 halve) 1 verpakking
Norma (klein) Vegetarische salade met parelcouscous, cherrytomaatjes, Italiaanse kaas en een crème van basilicum.	Parelcouscous Cherry tomaatjes Italiaanse kaas Basilicum Basilicum crème	125 gram (2 sauslepels) 1,5 stuks (3 halve) 5 gram (4 blaadjes) 10 gram 1 verpakking

SALADE – SNIJDEN EN WERKEN MET MESSEN**Klein mesje**

Let op – veilig werken met messen!
Gebruik het mes altijd volgens voorschriften. Wees voorzichtig en berg het mes na gebruik direct op.

**Groot mes**

Let op – veilig werken met messen!
Gebruik het mes altijd volgens voorschriften. Wees voorzichtig en berg het mes na gebruik direct op.

**Snijden cherry tomaat:**

Zorg voor een gewassen tomaatje en een schone snijplank.
Pak het tomaatje met twee vingers vast. Snijd het tomaatje in één beweging doormidden met een groot mes.

SALADE POLLO



Stap 1:

Pak een grote saladebak.

Stap 2:

Verdeel de gemengde sla (80 gram) over de bodem van het bakje.

Stap 3:

Leg de mozzarella bolletjes (35 gram = 10 stuks) in de linkerhoek van het bakje.

Stap 4:

Leg vier halve cherry tomaatjes rechts naast de mozzarella bolletjes.
Leg wat vlokken Italiaanse kaas (10 gram = 2 toppinglepels) rechtsboven de tomaatjes.



Stap 5:

Leg de oliiven (10 gram = 1 toppinglepel) in het midden van het bakje.
Leg de pulled chicken (40 gram = 4 toppinglepels) linksboven in het bakje.

Stap 6:

Pak een verpakking olijfolie-balsamico.
Leg de verpakking aan de zijkant van het saladebakje.

Stap 7:

Sluit het bakje en plak de juiste sticker erop.
Borg de salade tot einde dag.

Stap 8:

Presenteer de salade in de Grab&Go.
Geef de klant bij afrekenen een vork en een servet mee.

SALADE VERDURE



Stap 1:

Pak een grote saladebak.

Stap 2:

Verdeel de linzen (100 gram) over de bodem van het bakje.

Stap 3:

Verdeel vervolgens de gemengde sla (50 gram) over de linzen.

Stap 4:

Leg de gegrilde groenten (100 gram) en de Sud 'n Sol tomaatjes (25 gram = 5 stuks) aan de rechterkant van het bakje op de sla.



Stap 5:

Verdeel vervolgens de pijnboompitten (5 gram = 1 toppinglepel) over de salade.

Stap 6:

Pak een verpakking basilicum cremé. Leg de verpakking aan de zijkant van het saladebakje.

Stap 7:

Sluit het bakje en plak de juiste sticker erop. Borg de salade tot einde dag.

Stap 8:

Presenteer de salade in de Grab&Go. Geef de klant bij afrekenen een vork en een servet mee.

SALADE TONNO



Stap 1:

Pak een grote saladebak.

Stap 2:

Verdeel de gemengde sla (80 gram) over de bodem van het bakje.

Stap 3:

Leg 5 halve cherry tomaatjes in de linkerhoek van het bakje.

Stap 4:

Leg de tonijn (50 gram) rechts naast de cherry tomaatjes.



Stap 5:

Leg de lente ui (10 gram) links boven de tomaatjes. Verdeel de kappertjes (15 gram) over de salade.

Stap 6:

Pak een verpakking olijfolie-balsamico. Leg de verpakking aan de zijkant van het saladebakje.

Stap 7:

Sluit het bakje en plak de juiste sticker erop. Borg de salade tot einde dag.

Stap 8:

Presenteer de salade in de Grab&Go. Geef de klant bij afrekenen een vork en een servet mee.

SALADE BURRATA



Stap 1:

Pak een klein saladebakje.

Stap 2:

Verdeel een pluk rucola (10 gram) over de bodem van het bakje.

Stap 3:

Leg de bol burrata in het midden op de rucola.

Stap 4:

Leg vier halve cherry tomaatjes in de hoeken van het bakje.



Stap 5:

Pak een verpakking olijfolie-balsamico.

Stap 6:

Leg de verpakking aan de zijkant van het saladebakje.

Stap 7:

Sluit het bakje en plak de juiste sticker erop. Borg de salade tot einde dag.

Stap 8:

Presenteer de salade in de Grab&Go. Geef de klant bij afrekenen een vork en een servet mee.

SALADE NORMA



Stap 1:

Pak een klein saladebakje.

Stap 2:

Verdeel parelcouscous (125 gram = 2 sauslepels) over de bodem van het bakje.

Stap 3:

Leg drie halve cherry tomaatjes in de linkerhoek van het bakje.

Stap 4:

Leg wat vlokken Italiaanse kaas (5 gram) rechts naast de tomaatjes.



Stap 5:

Leg wat blaadjes basilicum (10 gram = 4 blaadjes) boven de tomaatjes en de kaas.

Stap 6:

Pak een verpakking balsamico cremé. Leg de verpakking aan de zijkant van het saladebakje.

Stap 7:

Sluit het bakje en plak de juiste sticker erop. Borg de salade tot einde dag.

Stap 8:

Presenteer de salade in de Grab&Go. Geef de klant bij afrekenen een vork en een servet mee.

VERPAKKEN**Verpakken Italiaanse bol****Stap 1:**

Leg de Julia's servet bovenop de Italiaanse bol en leg deze op een Julia's broodvel.

**Stap 2:**

Vouw het broodvel aan de onderkant over de servet en de Italiaanse bol.

**Stap 3:**

Vouw de bovenkant van het broodvel over de servet en de Italiaanse bol.

**Stap 4:**

Vouw de linkerkant van het broodvel onder de Italiaanse bol.

**Stap 5:**

Vouw het geheel dicht aan de rechterkant



Wens de klant een fijne dag!

Verpakken ciabatta's

Stap 1:

Leg de Julia's servet bovenop de ciabatta en leg deze op een Julia's broodvel.



Stap 2:

Vouw het broodvel aan de onderkant over de servet en de ciabatta.



Stap 3:

Vouw het broodvel aan de bovenkant een klein stukje om.



Stap 4:

Vouw de bovenkant van het broodvel over de servet en ciabatta en draai het brood om (bovenkant brood ligt nu onder).



Stap 5:

Vouw de linkerkant van het broodvel over de ciabatta.



Stap 6:

Vouw het geheel dicht aan de rechterkant.



Stap 7:

Draai de ciabatta om zodat de bovenkant weer aan de bovenzijde zit en overhandig deze aan de klant.



Wens de klant een fijne dag!

Verpakken van de viennoiserie

Stap 1:

Pak met een Julia's servet het bestelde product.



Stap 2:

Pak een Julia's broodzak en doe hierin de viennoiserie incl. servet.



Stap 3:

Vouw het zakje naar binnen dicht en geef het aan de klant. Wens de klant een fijne dag!



4.7 KOFFIE

KOFFIE EN MACHINES

ESPRESSOMACHINE

Bij Julia's is koffie, naast pasta, een van onze belangrijkste producten.

De koffie moet dus goed zijn!

De kwaliteit van de koffie heeft niet alleen te maken met de koffiebonen, nee; hoe je het zet is de grootste kunst. Om de kwaliteit zo hoog mogelijk te houden maken we daarom gebruik van de beste espressomachine.

De Spirit espressomachine werd in 2012 geïntroduceerd door Kees van der Westen, een van 's werelds meest beroemde bedrijven in maken van espressomachines. Het bijzondere aan de machine is dat iedere zetgroep zijn eigen boiler heeft. Hierdoor is de temperatuur van het water optimaal, wat de kwaliteit van de koffie hoog houdt.



KOFFIEMOLEN

Ook de maling van de koffiebonen is belangrijk voor de kwaliteit van de koffie. Bij Julia's staan twee identieke molens. Een

hiervan heeft een maalafstelling voor koffie, de andere voor espresso (dit staat aangegeven op de molen). Voor espresso en

koffie wordt dezelfde hoeveelheid koffie gebruikt, maar een andere hoeveelheid water. Aangezien espresso en koffie dezelfde

doorlooptijd zouden moeten hebben, wordt de grofheid en fijnheid hierop afgesteld. De maling van espresso is fijner, waardoor het langer duurt voordat het water door de maling stroomt. Hierdoor heeft de maling meer tijd om de smaak af te geven aan het water. Een espresso smaakt daardoor ook sterker dan een gewone koffie.



ICS EN ICN BONEN

Naast de maling van de koffiebonen, is het ook belangrijk welke koffiebonen je gebruikt. Met de introductie van de Spirit espressomachine bij Julia's maken we ook onderscheid in de bonen voor de espresso's (en dus ook de koffievarianten zoals latte macchiato en cappuccino). De ICS bonen zijn wat donkerder gebrand, waardoor de smaak beter overeenkomt in de melkspecialiteiten.

ILLY KOFFIEBONEN

Op de wereld bestaan er meer dan honderd soorten koffieplanten, die in meer dan zeventig landen rond de evenaar groeien. Van deze planten worden er twee voor consumptie gebruikt: de Arabica en de Robusta plant. Aan deze planten groeien koffiebessen die uitgroeien tot bonen, waar koffie van wordt gemaakt. Robusta koffie is scherp van smaak, is bitter en heeft weinig aroma. Arabica koffie is daarentegen chocoladeachtig, zoet en licht zuur van smaak en heeft een sterk aroma. De Arabica plant groeit op meer dan 900 meter hoogte. Hoe hoger de plant groeit, hoe beter de kwaliteit van de koffieboon. De Illy blend kenmerkt zich door een perfecte melange van negen tot dertien verschillende soorten Arabica koffiebonen.

Tijdens het branden van de groene koffiebonen ontwikkelen zich in 12 minuten ongeveer 800 stoffen die de smaak en het aroma van de Illy melange bepalen. Deze minuten zijn dus cruciaal. In een grote, ronddraaiende oven wordt de koffie verwarmd tot circa 200°C, waarna hij weer afgekoeld wordt. Koffie verliest binnen acht uur 40% van zijn aroma, wanneer de koffie in contact komt met lucht. De Illy bonen worden na het branden onder druk door middel van stikstof op blik gebracht, waardoor de uitstroom van koffiegas en aroma wordt tegengegaan. De aroma's worden hierdoor gevangen, gefixeerd en langdurig beschermd. In de blikken van Illy wordt de koffie nog verfijnder en de smaak nog ronder. Bovendien behoudt de koffie gedurende een periode van drie jaar haar kwaliteit door deze unieke manier van verpakken.

Illy heeft een patent op het verpakken van de koffie in haar blikken.

KOFFIE EN GEZONDHEID

Over de hele wereld wordt er veel koffie gedronken. Het geeft niet alleen een stimulerend effect, het draagt bovendien bij aan de alertheid. Cafeïne stimuleert het zenuwstelsel en houdt de aandacht scherp. Het drinken van koffie helpt daarnaast de ademhaling en de spijsvertering en is het een uitstekend middel tegen hoofdpijn. Tot slot is het natuurlijk enorm lekker en gezellig om een kopje koffie met elkaar te drinken!

De bonen van Illy zijn goed voor de maag en onderscheiden zich door een relatief laag gehalte aan cafeïne (minder dan 0,05%).



Wist je dat...

... Er een E-Learning over de koffiemachine bestaat?

Deze is te vinden in het leerportaal en hiervoor wordt je tijdens indiensttreding automatisch voor aangemeld. Informeer je leidinggevende indien dit niet het geval is zodat je hieraan toegevoegd kan worden.

... Je bij storingen of afwijkingen altijd je leidinggevende moet informeren? Zo kan de storing zo snel mogelijk opgelost worden en blijven we de kwaliteit van onze koffie garanderen.

HET OPENEN VAN DE DRUKVERPAKKING

Wanneer koffie in contact komt met lucht, verliest het binnen 8 uur 40% van zijn aroma. De bonen worden na het branden onder druk gebracht door middel van stikstof op blik. Hierdoor wordt de uitstroom van koffiegas en aroma tegengegaan.

Deze verpakking moet dus ook op een speciale manier geopend worden:



Stap 1:

Pak een Illy koffieblik 'sleutel'.



Stap 2:

Controleer of het koffieblik nog verzegeld is met een zilveren sticker/zegel. Zo niet, dan is de garantie verlopen. Wanneer de zegel verbroken is kunnen we de kwaliteit niet waarborgen, geef dit dan direct door aan jouw leidinggevende.



Stap 3:

Wrik met de puntige onderkant van de sleutel de witte, rubberen ring van de deksel. Je hoort een gas ontsnappen. Als je geen gas hoort ontsnappen is het blik niet goed meer en kan je het niet meer gebruiken. Geef dit door aan jouw leidinggevende.



Stap 4:

Steek de koffieblik sleutel met de tanden in de gaten van de deksel van het blik.



Stap 5:

Draai het blik open door de koffieblik sleutel tegen de klok in te draaien. Dit kan wat kracht vergen. Het is makkelijker als je het blik neerlegt voordat je hem opendraait, dan kan je meer kracht zetten.



Stap 6:

Pak het tussenstuk en draai deze op het koffieblik. Let op: er zit een schuifje in het tussenstuk en deze moet je helemaal indrukken. Daardoor schuift er een klepje dat ervoor zorgt dat er geen koffiebonen uit het blik vallen als je deze op de molen zet.

UITSTRALING SPIRIT

Voor de espressomachine liggen op een schone doek:

- 2 filterdragers (1 enkele en 1 dubbele op een schoon groen doekje)
- 1 gastronormbak met een groen doekje
- 1 gastronormbak met een geel doekje voor het stoompijpje

In de espressomachine hangen 2 schone filterdragers.



Bovenop de espressomachine:

- 2 rijen JULIA's koffiebekers
- 3 rijen JULIA's cappuccino bekers
- 1 rij JULIA's theebekers
- 1 rij JULIA's espressobekers

Naast de espressomachine:

- 1 koffiemolen voor espresso
- 1 koffiemolen voor koffie
- 1 blik cafeïnevrij koffie met maatlepel
- Blauwe (droge) doek, om de filterdragers schoon te maken

Recht voor de molens:

Filterdragersteun en tamper

LET OP!

Andere items zijn niet toegestaan!

Wist je dat...

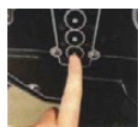
... Het reinigen van de groepen met een zwarte borstel de kwaliteit van de koffie verhoogt en de kans op storingen verlaagt?

RECEPTUREN SPIRIT

KLEINE KOFFIE



Stap 1: Draai de filterdrager met één uitgang uit de zetgroep.



Stap 2: Flush water door op de knop met het cijfer 1 te drukken. (knop waar één kopje bij staat).



Stap 3: Klop de filterdrager uit in de drablaad en maak de filterdrager schoon met de droge blauwe doek.



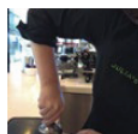
Stap 4: Selecteer 1 kopje en zet de filterdrager vast in de maler waarop staat 'koffie'.



Stap 5: Als de machine klaar is met flushen, veeg je met het zwarte doekje het lekblad schoon. (Op deze manier wordt de onderkant van het kopje niet vies).



Stap 6: Geef een paar tikken tegen de filterdrager. De koffie wordt hierdoor goed verdeeld in de filterdrager. Let op: zorg dat er geen koffie uit de filterdrager valt, er zit dan niet voldoende meer in de filterdrager.



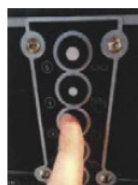
Stap 7: Zet de filterdrager op het rubberen matje en druk met de tamper de koffie goed aan. Let op: zorg dat je elleboog een hoek van 90 graden maakt.



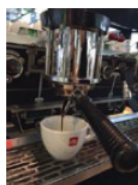
Stap 8: Veeg met je hand de resten koffie van de rand van de filterdrager en draai de filterdrager van links naar rechts vast in de zetgroep.



Stap 9: Pak een voorverwarmd koffiekopje en zet het onder de filterdrager. Let op: plaats alleen het koffiekopje onder de filterdrager, het schoteltje gebruik je later pas.



Stap 10: Druk direct na het plaatsen van het kopje op de knop met het cijfer 3 (waar één kop bij staat).



Stap 11: Het kopje wordt gevuld met verse koffie.



Stap 12: Plaats het kopje op het schoteltje en leg het lepeltje zoals op de foto staat. Geef

de klant vervolgens de koffie en zorg hierbij dat het oortje bij de rechterhand van de klant is. Wijs de klant op melk/suiker en wens de klant een fijne dag.

KOFFIE DOPPIO



Stap 1: Draai de filterdrager met twee uitgangen uit de zetgroep.



Stap 2: Flush water door op de knop met het cijfer 1 te drukken. (knop waar één kopje bij staat) Let op: flush de rechtergroep op de machine waarop de porseleinen kopjes staan.



Stap 3: Klop de filterdrager uit in de drablaad en maak de filterdrager schoon met de droge blauwe doek.



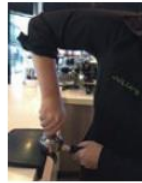
Stap 4: Zet de filterdrager vast in de maler waarop staat 'koffie' en druk op het knopje met twee kopjes.



Stap 5: Als de machine klaar is met flushen, veeg je met het zwarte doekje het lekblad schoon. (Op deze manier wordt de onderkant van het kopje niet vies)



Stap 6: Geef een paar tikken tegen de filterdrager. De koffie wordt hierdoor goed verdeeld in de filterdrager. Let op: zorg dat er geen koffie uit de filterdrager valt, er zit dan niet voldoende meer in de filterdrager.



Stap 7: Zet de filterdrager op het rubberen matje en druk met de tamper de koffie goed aan. Let op: zorg dat je elleboog een hoek van 90 graden maakt.



Stap 8: Veeg met je hand de resten koffie van de rand van de filterdrager en draai de filterdrager van links naar rechts vast in de zetgroep.



Stap 9: Pak een voorverwarmd koffiekopje en zet het onder de filterdrager. Let op: plaats alleen het koffiekopje onder de filterdrager, het schoteltje gebruik je later pas.



Stap 10: Druk direct na het plaatsen van het kopje op de knop met het cijfer 4.



Stap 11: Het kopje wordt gevuld met verse koffie.



Stap 12: Plaats het kopje op het schoteltje en leg het lepeltje zoals op de foto staat. Geef de klant vervolgens de koffie en zorg hierbij dat het oortje bij de rechterhand van de klant is. Wijs de klant op melk/suiker en wens de klant een fijne dag.

ESPRESSO REGOLARE (MET EEN ENKEL SHOT)



Stap 1: Draai de filterdrager met één uitgang uit de zetgroep.



Stap 2: Flush water door op de knop met het cijfer 1 te drukken. (knop waar één kopje bij staat)



Stap 3: Klop de filterdrager uit in de drablade en maak de filterdrager schoon met de droge blauwe doek. Zorg dat alle koffieresten verwijderd worden.



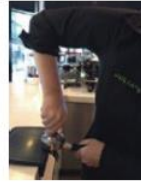
Stap 4: Selecteer de knop met 1 kopje en zet de filterdrager vast in de maler waarop staat 'espresso'.



Stap 5: Als de machine klaar is met flushen, veeg je met het zwarte doekje het lekblad schoon. (Op deze manier wordt de onderkant van het kopje niet vies)



Stap 6: Geef een paar tikken tegen de filterdrager. De koffie wordt hierdoor goed verdeeld in de filterdrager. Let op: zorg dat er geen koffie uit de filterdrager valt, er zit dan niet voldoende meer in de filterdrager.



Stap 7: Zet de filterdrager op het rubberen matje en druk met de tamper de koffie goed aan. Let op: zorg dat je elleboog een hoek van 90 graden maakt.



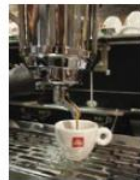
Stap 8: Veeg met je hand de resten koffie van de rand van de filterdrager en draai de filterdrager van links naar rechts vast in de zetgroep.



Stap 9: Pak een voorverwarmd koffiekopje en zet het onder de filterdrager.



Stap 10: Druk direct na het plaatsen van het kopje op de knop met het cijfer 1 (waar één espresso kopje bij staat).



Stap 11: Het kopje wordt gevuld met verse koffie.



Stap 12: Plaats het kopje op het schoteltje en leg het lepeltje zoals op de foto staat. Geef de klant vervolgens de koffie en zorg hierbij dat het oortje bij de rechterhand van de klant is. Wijs de klant op suiker en wens de klant een fijne dag.

ESPRESSO DOPPIO (MET EEN DUBBEL SHOT)



Stap 1: Draai de filterdrager met twee uitgangen uit de zetgroep.



Stap 2: Flush water door op de knop met het cijfer 1 te drukken. (knop waar één kopje bij staat)



Stap 3: Klop de filterdrager uit in de drablate en maak de filterdrager schoon met de droge blauwe doek. Zorg dat alle koffieresten verwijderd worden.



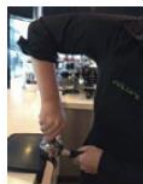
Stap 4: Selecteer de knop met twee kopjes en zet de filterdrager vast in de maler waarop staat 'espresso'.



Stap 5: Als de machine klaar is met flushen, veeg je met het zwarte doekje het lekblad schoon. Op deze manier wordt de onderkant van het kopje niet vies.



Stap 6: Geef een paar tikken tegen de filterdrager. De koffie wordt hierdoor goed verdeeld in de filterdrager. Let op: zorg dat er geen koffie uit de filterdrager valt, er zit dan niet voldoende meer in de filterdrager.



Stap 7: Zet de filterdrager op het rubberen matje en druk met de tamper de koffie goed aan. Let op: zorg dat je elleboog een hoek van 90 graden maakt.



Stap 8: Veeg met je hand de resten koffie van de rand van de filterdrager en draai de filterdrager van links naar rechts vast in de zetgroep.



Stap 9: Pak een voorverwarmd koffiekopje en zet het onder de filterdrager.



Stap 10: Druk direct na het plaatsen van het kopje op de knop met het cijfer 2, waar twee espressokopjes bij staan.



Stap 11: Het kopje wordt gevuld met verse koffie.



Stap 12: Plaats het kopje op het schoteltje en leg het lepeltje zoals op de foto staat. Geef de klant vervolgens de koffie en zorg hierbij dat het oortje bij de rechterhand van de klant is. Wijs de klant op suiker en wens de klant een fijne dag.

CAPPUCCINO REGOLARE (MET EEN ENKEL SHOT)



Stap 1: Pak de middelste maat melkkan (inhoud 0,35 liter) en vul deze tot net onder de bolling met dagverse melk.



Stap 2: Draai de filterdrager met één uitgang uit de zetgroep.



Stap 3: Flush water door op de knop met het cijfer 1 te drukken. (knop waar één kopje bij staat)



Stap 4: Klop de filterdrager uit in de klopbak en maak de filterdrager schoon met de droge blauwe doek. Zorg dat alle koffieresten verwijderd worden.



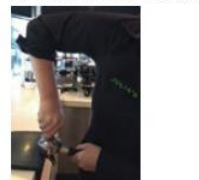
Stap 5: Selecteer de knop met één kopje en zet de filterdrager vast in de maler waarop staat 'espresso'.



Stap 6: Als de machine klaar is met flushen, veeg je met het zwarte doekje het lekblad schoon. Op deze manier wordt de onderkant van het kopje niet vies.



Stap 7: Geef een paar tikken tegen de filterdrager. De koffie wordt hierdoor goed verdeeld in de filterdrager. Let op: zorg dat er geen koffie uit de filterdrager valt, er zit dan niet voldoende meer in de filterdrager.



Stap 8: Zet de filterdrager op het rubberen matje en druk met de tamper de koffie goed aan. Let op: zorg dat je elleboog een hoek van 90 graden maakt.



Stap 9: Veeg met je hand de resten koffie van de rand van de filterdrager en draai de filterdrager van links naar rechts vast in de zetgroep.



Stap 10: Pak een voorverwarmd cappuccinokopje en zet het onder de filterdrager.



Stap 11: Druk direct na het plaatsen van het kopje op de knop met het cijfer 1 (waar één espresso kopje bij staat).



Stap 12: Het kopje wordt gevuld met verse koffie. Ondertussen ga je melk opschuimen.



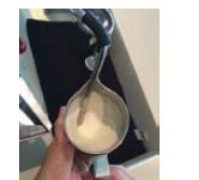
Stap 13: Blaas eerst de condens uit het stoompijpje. Pas op: dit kan erg warm zijn, denk daarom aan je veiligheid en die van anderen.



Stap 14: Neem je positie bij de machine, zorg dat je kan parallel is aan het werkblad en jij zelf met je kan recht voor de machine staat.



Stap 15: Plaats het melkkannetje onder het stoompijpje, zorg ervoor dat het puntje van het stoompijpje net onder is.



Stap 16: Druk de hendel naar beneden en zoek het sissende geluid om lucht toe te voegen. Houd het kannetje stil terwijl de melk wordt opgeschuimd. Stop met lucht toevoegen als de melk handwarm is (ongeveer 40°C).



Stap 17: Duw de hendel nog niet naar boven, maar ga door met het verwarmen van de melk. Als de melk 65-70°C is doe je de hendel omhoog (het kannetje is dan nog net niet te warm om vast te houden).



Stap 18: Zet je kan aan de kant en maak eerst het stoompijpje schoon met het gele doekje, richt vervolgens op het lekblad en blaas kort stoom door het pijpje om de resterende melk er uit te krijgen.



Stap 19: Pak nu het melkkannetje erbij. Als er bellen in je melk zitten, geef één goede tik, houd het kannetje recht, tik op een stevige ondergrond en hou je handen boven het kannetje om spetteren te voorkomen.



Stap 20: Maak een soepele beweging vanuit de pols en wals de melk, doel hiervan is dat de melk mengt met het schuim.



Stap 21: Je hebt goed genoeg gewalst als je melk begint te glimmen. Zorg ervoor dat er een verf-achtig laagje aan de binnenkant van je kan zit. Zodra je de zilveren kleur van je kan door de melk heen ziet, wals je té hard.



Stap 22: Schenk ongeveer een derde van je melk in een andere kan, dit is voor een tweede cappuccino.



Stap 23: Pak nu de cappuccinokop en schenk in een vloeiende beweging op de espresso. Zorg dat het kopje tot de rand gevuld is.



Stap 24: Plaats het kopje op het schotelletje en leg het lepeltje zoals op de foto staat. Geef de klant vervolgens de koffie en zorg hierbij dat het oortje bij de rechterhand van de klant is. Wijs de klant op suiker en wens de klant een fijne dag.

CAPPUCCINO DOPPIO (MET EEN DUBBEL SHOT)



Stap 1: Pak de middelste maat melkkan (inhoud 0,35 liter) en vul deze tot net onder de bolling met dagverse melk.



Stap 2: Draai de filterdrager met twee uitgangen uit de zetgroep.



Stap 3: Flush water door op de knop met het cijfer 1 te drukken. (knop waar één kopje bij staat)



Stap 4: Klop de filterdrager uit in de klopbak en maak de filterdrager schoon met de droge blauwe doek. Zorg dat alle koffieresten verwijderd worden.



Stap 5: Selecteer de knop met twee kopjes en zet de filterdrager vast in de maler waarop staat 'espresso'.



Stap 6: Als de machine klaar is met flushen, veeg je met het zwarte doekje het lekblad schoon. Op deze manier wordt de onderkant van het kopje niet vies.



Stap 7: Geef een paar tikken tegen de filterdrager. De koffie wordt hierdoor goed verdeeld in de filterdrager. Let op: zorg dat er geen koffie uit de filterdrager valt, er zit dan niet voldoende meer in de filterdrager.



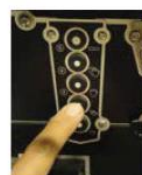
Stap 8: Zet de filterdrager op het rubberen matje en druk met de tamper de koffie goed aan. Let op: zorg dat je elleboog een hoek van 90 graden maakt.



Stap 9: Veeg met je hand de resten koffie van de rand van de filterdrager en draai de filterdrager van links naar rechts vast in de zetgroep.



Stap 10: Pak een voorverwarmd cappuccinokopje en zet het onder de filterdrager.



Stap 11: Druk direct na het plaatsen van het kopje op de knop met het cijfer 2 (waar twee espresso kopjes bij staan).



Stap 12: Het kopje wordt gevuld met verse koffie. Ondertussen ga je melk opschuimen.



Stap 13: Blaas eerst de condens uit het stoompijpje. Pas op: dit kan erg warm zijn, denk daarom aan je veiligheid en die van anderen.



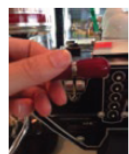
Stap 14: Neem je positie bij de machine, zorg dat je kan parallel is aan het werkblad en jij zelf met je kan recht voor de machine staat.



Stap 15: Plaats het melkkannetje onder het stoompijpje, zorg ervoor dat het puntje van het stoompijpje net onder is.



Stap 16: Druk de hendel naar beneden en zoek het sissende geluid om lucht toe te voegen. Houd het kannetje stil terwijl de melk wordt opgeschuimd. Stop met lucht toevoegen als de melk handwarm is (ongeveer 40°C).



Stap 17: Duw de hendel nog niet naar boven, maar ga door met het verwarmen van de melk. Als de melk 65-70°C is doe je de hendel omhoog (het kannetje is dan nog net niet te warm om vast te houden).



Stap 18: Zet je kan aan de kant en maak eerst het stoompijpje schoon met het gele doekje, richt vervolgens op het lekblad en blaas kort stoom door het pijpje om de resterende melk er uit te krijgen.



Stap 19: Pak nu het melkkannetje erbij. Als er bellen in je melk zitten, geef één goede tik, houd het kannetje recht, tik op een stevige ondergrond en hou je handen boven het kannetje om spetters te voorkomen.



Stap 20: Maak een soepele beweging vanuit de pols en wals de melk, doel hiervan is dat de melk mengt met het schuim.



Stap 21: Je hebt goed genoeg gewalst als je melk begint te glimmen. Zorg ervoor dat er een verachtig laagje aan de binnenkant van je kan zit. Zodra je de zilveren kleur van je kan door de melk heen ziet, wals je té hard.



Stap 22: Schenk ongeveer een derde van je melk in een andere kan, dit is voor een tweede cappuccino.



Stap 23: Pak nu de cappuccinokop en schenk in een vloeiende beweging op de espresso. Zorg dat het kopje tot de rand gevuld is.



Stap 24: Plaats het kopje op het schoteltje en leg het lepeltje zoals op de foto staat. Geef de klant vervolgens de koffie en zorg hierbij dat het oortje bij de rechterhand van de klant is. Wijs de klant op suiker en wens de klant een fijne dag.

LATTE MACCHIATO REGOLARE (MET EEN ENKEL SHOT) 1/2



Stap 1: Pak een Latte Macchiato glas en zet het onder de uitloop van het theewater. Duw de hendel naar beneden en vul met theewater. Laat het gevulde glas staan om het glas te verwarmen.



Stap 5: Plaats het melkkannetje onder het stoompijpje, zorg ervoor dat het puntje van het stoompijpje net onder is.



Stap 9: Pak nu het melkkannetje erbij. Als er bellen in je melk zitten, geef één goede tik, houd het kannetje recht, tik op een stevige ondergrond en hou je handen boven het kannetje om spetters te voorkomen.



Stap 2: Pak de grote melkkan (inhoud 0,6 liter) en vul deze tot net onder de bolling met dagverse melk.



Stap 6: Druk de hendel naar beneden en zoek het sissende geluid om lucht toe te voegen. Houd het kannetje stil terwijl de melk wordt opgeschuimd. Stop met lucht toevoegen als de melk handwarm is (ongeveer 40°C).



Stap 10: Maak een soepele beweging vanuit de pols en wals de melk, doel hiervan is dat de melk mengt met het schuim.



Stap 3: Blaas eerst de condens uit het stoompijpje. Pas op: dit kan erg warm zijn, denk daarom aan je veiligheid en die van anderen.



Stap 7: Duw de hendel nog niet naar boven, maar ga door met het verwarmen van de melk. Als de melk 65-70°C is doe je de hendel omhoog (het kannetje is dan nog net niet te warm om vast te houden).



Stap 11: Je hebt goed genoeg gewalst als je melk begint te glimmen. Zorg ervoor dat er een verf-achtig laagje aan de binnenkant van je kan zit. Zodra je de zilveren kleur van je kan door de melk heen ziet, wals je té hard.



Stap 4: Neem je positie bij de machine, zorg dat je kan parallel is aan het werkblad en jij zelf met je kan recht voor de machine staat.



Stap 8: Zet je kan aan de kant en maak eerst het stoompijpje schoon met het gele doekje, richt vervolgens op het lekblad en blaas kort stoom door het pijpje om de resterende melk er uit te krijgen.



Stap 12: Giet het water uit het glas. Schenk nu de melk voorzichtig in het Latte Macchiato glas. Schenk de melk tot de rand van het glas.



Stap 13: Draai de filterdrager met één uitgang uit de zetgroep.



Stap 17: Als de machine klaar is met flushen, veeg je met het zwarte doekje het lekblad schoon. (op deze manier wordt de onderkant van het kopje niet vies)



Stap 21: Pak een kannetje en zet het onder filterdrager.



Stap 14: Flush water door op de knop met het cijfer 1 te drukken. (knop waar één kopje bij staat)



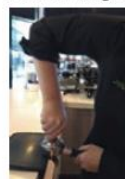
Stap 18: Geef een paar tikken tegen de filterdrager. De koffie wordt hierdoor goed verdeeld in de filterdrager. Let op! Zorg dat er geen koffie uit de filterdrager valt, er zit dan niet voldoende meer in de filterdrager.



Stap 22: Druk direct na het plaatsen van het kannetje op de knop met het cijfer 1 (waar een espresso kopje bij staat).



Stap 15: Klop de filterdrager uit in de klopbak en maak de filterdrager schoon met een droge blauwe doek.



Stap 19: Zet de filterdrager op het rubberen matje en druk met de tamper de koffie goed aan. Let op! Zorg dat je elleboog een hoek van 90 graden maakt. Veeg met je hand de koffieresten van de randen van de filterdrager.



Stap 23: Het kannetje wordt gevuld met verse koffie.



Stap 16: Selecteer het kopje met één kopje en zet de filterdrager vast in de meler waarop staat 'espresso'.

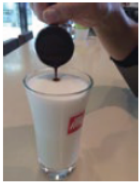


Stap 20: Veeg met je hand de resten koffie van de rand van de filterdrager en draai de filterdrager van links naar rechts vast in de zetgroep.



Stap 24: Druk de hendel van theewater naar beneden en haal in een vloeiende beweging het kannetje met espresso door het stromende theewater. Op deze manier stroomt er ongeveer 10ml theewater in de espresso. De espresso wordt warmer en blijft hierdoor beter op de melk drijven.

LATTE MACCHIATO REGOLARE (MET EEN ENKEL SHOT) 2/2



Stap 25: Schenk vervolgens de koffie voorzichtig vanuit het kannetje in het midden van het glas melk.



Stap 26: De melk zal nu langzaam laagjes gaan vormen. De espresso komt nu tussen de melk en het melkschuim te hangen.



Stap 27: De Latte Macchiato is klaar. Zet het glas op een schotel. Wijs de klant de suiker en wens hem/haar een fijne dag.

LATTE MACCHIATO DOPPIO (MET EEN DUBBEL SHOT) 1/2



Stap 1: Pak een Latte Macchiato glas en zet het onder de uitloop van het theewater. Duw de hendel naar beneden en vul met theewater. Laat het gevulde glas staan om het glas te verwarmen.



Stap 5: Plaats het melkkannetje onder het stoompijpje, zorg ervoor dat het puntje van het stoompijpje net onder is.



Stap 9: Pak nu het melkkannetje erbij. Als er bellen in je melk zitten, geef één goede tik, houd het kannetje recht, tik op een stevige ondergrond en hou je handen boven het kannetje om spetters te voorkomen.



Stap 2: Pak de grote melkkan (inhoud 0,6 liter) en vul deze tot net onder de bolling met dagverse melk.



Stap 6: Druk de hendel naar beneden en zoek het sissende geluid om lucht toe te voegen. Houd het kannetje stil terwijl de melk wordt opgeschuimd. Stop met lucht toevoegen als de melk handwarm is (ongeveer 40°C).



Stap 10: Maak een soepele beweging vanuit de pols en wals de melk, doel hiervan is dat de melk mengt met het schuim.



Stap 3: Blaas eerst de condens uit het stoompijpje. Pas op: dit kan erg warm zijn, denk daarom aan je veiligheid en die van anderen.



Stap 7: Duw de hendel nog niet naar boven, maar ga door met het verwarmen van de melk. Als de melk 65-70°C is doe je de hendel omhoog (het kannetje is dan nog net niet te warm om vast te houden).



Stap 11: Je hebt goed genoeg gewalst als je melk begint te glimmen. Zorg ervoor dat er een verf-achtig laagje aan de binnenkant van je kan zit. Zodra je de zilveren kleur van je kan door de melk heen ziet, wals je té hard.



Stap 4: Neem je positie bij de machine, zorg dat je kan parallel is aan het werkblad en jij zelf met je kan recht voor de machine staat.



Stap 8: Zet je kan aan de kant en maak eerst het stoompijpje schoon met het gele doekje, richt vervolgens op het lekblad en blaas kort stoom door het pijpje om de resterende melk er uit te krijgen.



Stap 12: Giet het water uit het glas. Schenk nu de melk voorzichtig in het Latte Macchiato glas. Schenk de melk tot de rand van het glas.



Stap 13: Draai de filterdrager met 2 uitgangen uit de zetgroep.



Stap 17: Als de machine klaar is met flushen, veeg je met het zwarte doekje het lekblad schoon. (op deze manier wordt de onderkant van het kopje niet vies)



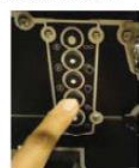
Stap 21: Pak twee kannetjes en zet deze onder de filterdrager.



Stap 14: Flush water door op de knop met het cijfer 1 te drukken. (knop waar één kopje bij staat)



Stap 18: Geef een paar tikken tegen de filterdrager. De koffie wordt hierdoor goed verdeeld in de filterdrager. Let op! Zorg dat er geen koffie uit de filterdrager valt, er zit dan niet voldoende meer in de filterdrager.



Stap 22: Druk direct na het plaatsen van het kopje op de knop met het cijfer 2, waar twee espressokopjes bij staan.



Stap 15: Klop de filterdrager uit in de klopbak en maak de filterdrager schoon met de blauwe doek.



Stap 19: Zet de filterdrager op het rubberen matje en druk met de tamper de koffie goed aan. Let op! Zorg dat je elleboog een hoek van 90 graden maakt. Veeg met je hand de koffieresten van de randen van de filterdrager.



Stap 23: De kannetjes worden gevuld met verse koffie. Voeg beide espresso's samen in één van de kannetjes.



Stap 16: Selecteer het knopje met één kopje en zet de filterdrager vast in de maler waarop staat 'espresso'.



Stap 20: Veeg met je hand de resten koffie van de rand van de filterdrager en draai de filterdrager van links naar rechts vast in de zetgroep.



Stap 24: Druk de hendel van theewater naar beneden en haal in een vloeiende beweging het kannetje met espresso door het stromende theewater. Op deze manier stroomt er ongeveer 10ml theewater in de espresso. De espresso wordt warmer en blijft hierdoor beter op de melk drijven.

LATTE MACCHIATO DOPPIO (MET EEN DUBBEL SHOT) 2/2



Stap 25: Schenk vervolgens de koffie voorzichtig vanuit het kannetje in het midden van het glas melk.



Stap 26: De melk zal nu langzaam laagjes gaan vormen. De espresso komt nu tussen de melk en het melkschuim te hangen.



Stap 27: De Latte Macchiato is klaar. Zet het glas op een schotel. Wijs de klant de suiker en wens hem/haar een fijne dag.

RISTRETTO (STERKER DAN ESPRESSO)



Stap 1: Draai de filterdrager met twee uitgangen uit de zetgroep.



Stap 2: Flush water door op de knop met het cijfer 1 te drukken. (knop waar één kopje bij staat)



Stap 3: Klop de filterdrager uit in de drablaad en maak de filterdrager schoon met de droge blauwe doek. Zorg dat alle koffieresten verwijderd worden.



Stap 4: Selecteer de knop met twee kopjes en zet de filterdrager vast in de maler waarop staat 'espresso'.



Stap 5: Als de machine klaar is met flushen, veeg je met het zwarte doekje het lekblad schoon. Op deze manier wordt de onderkant van het kopje niet vies.



Stap 6: Geef een paar tikken tegen de filterdrager. De koffie wordt hierdoor goed verdeeld in de filterdrager. Let op: zorg dat er geen koffie uit de filterdrager valt, er zit dan niet voldoende meer in de filterdrager.



Stap 7: Zet de filterdrager op het rubberen matje en druk met de tamper de koffie goed aan. Let op: zorg dat je elleboog een hoek van 90 graden maakt.



Stap 8: Veeg met je hand de resten koffie van de rand van de filterdrager en draai de filterdrager van links naar rechts vast in de zetgroep.



Stap 9: Pak een voorverwarmd espressokopje voor en zet het onder de filterdrager.



Stap 10: Druk direct na het plaatsen van het kopje op de knop met het cijfer 1, waar één espressokopje bij staat.



Stap 11: Het kopje wordt gevuld met verse koffie.



Stap 12: Plaats het kopje op het schoteltje en leg het lepeltje zoals op de foto staat. Geef de klant vervolgens de koffie en zorg hierbij dat het oortje bij de rechterhand van de klant is. Wijs de klant op suiker en wens de klant een fijne dag.

KLEINE KOFFIE CAFEÏNEVRIJ



Stap 1: Draai de filterdrager met één uitgang uit de zetgroep.



Stap 2: Flush water door op de knop met het cijfer 1 te drukken. (knop waar één kopje bij staat)



Stap 3: Klop de filterdrager uit in de klopbak en maak de filterdrager schoon met de droge blauwe doek.



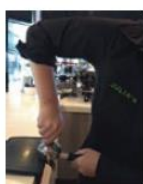
Stap 4: Pak het blik waarop staat 'cafeïnevrij'. Schep 7 gram koffie uit het blik, gebruik hiervoor het maatschepje (ongeveer 7 gram). De koffie kun je in de filterdrager scheppen



Stap 5: Als de machine klaar is met flushen, veeg je met het zwarte doekje het lekblad schoon. Op deze manier wordt de onderkant van het kopje niet vies).



Stap 6: Geef een paar tikken tegen de filterdrager. De koffie wordt hierdoor goed verdeeld in de filterdrager. Let op: zorg dat er geen koffie uit de filterdrager valt, er zit dan niet voldoende meer in de filterdrager.



Stap 7: Zet de filterdrager op het rubberen matje en druk met de tamper de koffie goed aan. Let op: zorg dat je elleboog een hoek van 90 graden maakt.



Stap 8: Veeg met je hand de resten koffie van de rand van de filterdrager en draai de filterdrager van links naar rechts vast in de zetgroep.



Stap 9: Pak een voorverwarmd koffiekopje en zet het onder de filterdrager.



Stap 10: Druk direct na het plaatsen van het kopje op de knop met het cijfer 1 (waar één kop bij staat). Let op: Je zet een espresso, geen koffie.



Stap 11: Het kopje wordt gevuld met verse koffie. De espresso vul je aan met heet water tot de hoeveelheid van een normale koffie.



Stap 12: Plaats het kopje op het schoteltje en leg het lepeltje zoals op de foto staat. Geef de klant vervolgens de koffie en zorg hierbij dat het oortje bij de rechterhand van de klant is. Wijs de klant op melk/suiker en wens de klant een fijne dag.

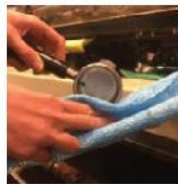
GROTE KOFFIE CAFEÏNEVRIJ



Stap 1: Draai de filterdrager met twee uitgangen uit de zetgroep.



Stap 2: Flush water door op de knop met het cijfer 1 te drukken. (knop waar één kopje bij staat) Let op: flush de rechtergroep op de machine waarop de porseleinen kopjes staan.



Stap 3: Klop de filterdrager uit in de klopbak en maak de filterdrager schoon met de droge blauwe doek. Zorg dat alle koffieresten verwijderd worden.



Stap 4: Pak het blik waarop staat 'cafeïnevrij'. Schep 14 gram koffie uit het blik, gebruik hiervoor het maatschepje (ongeveer 7 gram). De koffie kun je in de filterdrager scheppen.



Stap 5: Als de machine klaar is met flushen, veeg je met het zwarte doekje het lekblad schoon. Op deze manier wordt de onderkant van het kopje niet vies).



Stap 6: Geef een paar tikken tegen de filterdrager. De koffie wordt hierdoor goed verdeeld in de filterdrager. Let op: zorg dat er geen koffie uit de filterdrager valt, er zit dan niet voldoende meer in de filterdrager.



Stap 7: Zet de filterdrager op het rubberen matje en druk met de tamper de koffie goed aan. Let op: zorg dat je elleboog een hoek van 90 graden maakt.



Stap 8: Veeg met je hand de resten koffie van de rand van de filterdrager en draai de filterdrager van links naar rechts vast in de zetgroep.



Stap 9: Pak een voorverwarmd koffiekopje voor een grote koffie en zet het onder de filterdrager. Let op: plaats alleen het koffiekopje onder de filterdrager, het schoteltje gebruik je later pas.



Stap 10: Druk direct na het plaatsen van het kopje op de knop met het cijfer 2. Let op: Je zet een espresso, geen koffie.



Stap 11: Het kopje wordt gevuld met verse koffie. De dubbele espresso vul je aan met heet water tot de hoeveelheid van een normale grote koffie.



Stap 12: Plaats het kopje op het schoteltje en leg het lepeltje zoals op de foto staat. Geef de klant vervolgens de koffie en zorg hierbij dat het oortje bij de rechterhand van de klant is. Wijs de klant op melk/suiker en wens de klant een fijne dag.

THEE



Stap 1: Pak een theeglas en zet het onder de uitloop van het theewater. Let op: plaats alleen het theeglas onder de filterdrager, het schoteltje gebruik je later pas.



Stap 2: Duw de hendel naar beneden en het glas wordt gevuld met theewater.



Stap 3: Plaats het glas op het schoteltje en leg het lepeltje zoals op de foto staat. Geef de klant vervolgens de thee en zorg hierbij dat het oortje bij de rechterhand van de klant is. Wijs de klant op de theezakjes en suiker en wens de klant een fijne dag.



De klant heeft de keuze uit verschillende soorten thee. Namelijk;

- Legends English Breakfast, Een heerlijk geurende blend van de beste Ceylon thee.
- Legends White Tea & Jasmin, De allerjongste witte theeblaadjes. Subtiel verfijnd met jasmijn-bloemen.
- Legends Green Tea Lemon & Ginger, Jonge groene theeblaadjes met een pittig smaakaccent van citroen en gember. Verfrissend meditatief.
- Legends Earl Grey & Cornflower, Zwarte thee verfijnd met bergamot aroma. Subtiel opgefleurd met korenbloemblaadjes.
- Legends Black Tea & Pomegranate, Superieure zwarte thee met een fruitig zoetje van gedroogde granaatappel.
- Legends Original Rooibos, Rooibos is familie van de vlinderbloesem. De gedroogde naalden geven een intense geur.

VERSE MUNTTHEE



Stap 1: Pak een theeglas en zet het onder de uitloop van het theewater. Let op: plaats alleen het theeglas onder de filterdrager, het schoteltje gebruik je later pas.



Stap 2: Duw de hendel naar beneden en het glas wordt gevuld met theewater.



Stap 3: Plaats het glas op het schoteltje en leg het lepeltje zoals op de foto staat. Voeg drie takken munt toe. Klop de takken munt kort op de rug van je hand om eventueel zand te verwijderen.



Stap 4: Vraag of de klant er honing bij wil. Zo ja, geef dan een honingstick.



Stap 5: Geef de klant vervolgens de thee en zorg hierbij dat het oortje bij de rechterhand van de klant is. Wens de klant een fijne dag.

WIST JE DAT...

- ... je munt het beste kunt bewaren in een vochtige torkrol of een vershoudbak in de koellade?
 - ... verse munt ongeveer zeven dagen goed blijft en daarna weggegooid moet worden? De munt is dan te oud om te verkopen. Hierbij is dagelijkse visuele controle op versheid belangrijk!
 - ... bij de verkoop van verse muntthee mag door medewerker actief worden gevraagd of klant een zakje honing bij de thee wil.
 - ... bij verkoop van andere warme dranken wordt bovenstaande niet actief gevraagd, maar op verzoek van de klant mag een zakje honing worden verstrekt (denk aan allergie o.i.d.).
-

WARME CHOCOLADEMELK



Stap 1: Pak een theeglas en zet het onder de uitloop van het theewater. Let op: plaats alleen het theeglas onder de filterdrager, het schoteltje gebruik je later pas. Duw de hendel naar beneden en het glas wordt gevuld met theewater.



Stap 2: Pak een melkkan met inhoud 0,6 liter en vul deze tot net onder de bolling met dagverse melk.



Stap 3: Blaas eerst de condens uit het stoompijpje. Pas op: dit kan erg warm zijn, denk daarom aan je veiligheid en die van anderen.



Stap 4: Neem je positie bij de machine, zorg dat je kan parallel is aan het werkblad en jij zelf met je kan recht voor de machine staat.



Stap 5: Plaats het melkkannetje onder het stoompijpje, zorg ervoor dat het puntje van het stoompijpje onder is. Druk de hendel naar beneden en houd het kannetje stil terwijl de melk wordt opgewarmd. Let op! Je hoeft niet te schuimen.



Stap 6: Als de melk 65-70°C is doe je de hendel omhoog (het kannetje is dan nog net niet te warm om vast te houden).



Stap 7: Zet je kan aan de kant en maak eerst het stoompijpje schoon met het gele doekje, richt vervolgens op het lekblad en blaas kort stoom door het pijpje om de resterende melk er uit te krijgen.



Stap 8: Pak nu het melkkannetje erbij. Als er bellen in je melk zitten, geef één goede tik, houd het kannetje recht, tik op een stevige ondergrond en hou je handen boven het kannetje om spetters te voorkomen.

HET BEEINDIGEN VAN HET KOFFIEBEREIDINGSPROCES

Nadat de klant zijn of haar warme drank heeft ontvangen, zijn er een aantal laatste stappen. Deze stappen zorgen ervoor dat het proces van de bereiding ten einde is én dat er een nieuw proces op een goede manier kan starten.



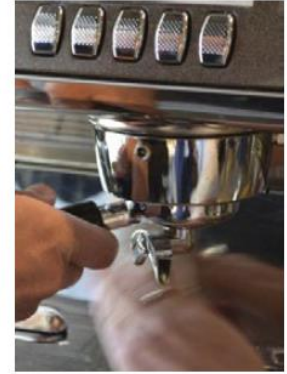
Stap 1: Draai de filterdrager van rechts naar links uit de espressomachine.



Stap 2: Klop de filterdrager uit in de drablaad.



Stap 3: Spoel de filterdrager schoon met heet water uit de espressomachine.



Stap 4: Hang de filterdrager terug in de espressomachine.

LET OP!

- Het is van groot belang dat de filterdragers na het gebruik terug worden gehangen in de espressomachine. Dit zorgt ervoor dat de klant **warme koffie** krijgt.
 - Koude filterdragers spoel je op de kop met **heet water**.
-

Wist je dat...

... Je na het vullen van de filterdrager met koffie, je de resten koffie van de bovenkant van de filterdrager moet schoonvegen voordat je deze in de espressomachine vastdraait? Dit voorkomt slijtage aan de binnenring van de espressomachine en voorkomt gemalen koffie in de beker met koffie.

... Je een tik met de filterdrager op de filterdragerstand moet geven, zodat de koffie gelijkmatig verdeeld wordt?

... Je de koffie in de filterdrager goed en recht aandrukt als je elleboog recht boven de filterdrager staat?

... Als je een filterdrager met gemalen koffie in de espressomachine draait, je direct op de juiste knop moet drukken? Dit is belangrijk, want door hitte van de douchekop gaat de koffie verbranden en zal de koffie een verbrande, bittere smaak krijgen.

... Als je de beker aan de klant presenteert, het logo altijd naar het zicht van de klant toe moet?

... Als er koffie in de filterdrager zit, je deze uitklopt in de drablaad of knock-box?

... De eerste koffie van de dag of nadat de machine even heeft stilgestaan, niet verkoopbaar is? De machine moet altijd even op gang komen.

... Er in een "Regolare" een shot espresso gaat en in een "Doppio" twee shots espresso? Een cappuccino doppio met twee shots is dus sterker – en niet groter! – dan een cappuccino regolare.

... De melk niet door de afvoer weggespoeld mag worden? Dan verstopt de afvoer.

... De sterkte van een espresso of koffie zegt niets over de hoeveelheid cafeïne, want in een espresso zit minder cafeïne dan in een koffie?

... Cafeïne vrijkomt door de hoeveelheid water die er over de koffie heen gaat?

OVERZICHT

Soort	Porselein	To-go beker	Volgorde schenken	Suggesties
Koffie	Koffiekopje	6 oz	Koffie	Melk Suiker
Grote koffie	Cappuccinokopje	10 oz	Koffie doppio	Melk Suiker
Espresso	Espressokopje	4 oz	Espresso	Suiker
Espresso doppio	Koffiekopje	4 oz	Espresso doppio	Suiker
Espresso macchiato	Espressokopje	4 oz	Espresso Melkschuim	Suiker
Espresso macchiato doppio	Koffiekopje	4 oz	Espresso doppio Melkschuim	Suiker
Americano	Koffiekopje	6 oz	Theewater Espresso	Melk Suiker
Grote Americano	Cappuccinokopje	10 oz	Theewater Espresso doppio	Melk Suiker
Cappuccino	Cappuccinokopje	10 oz	Espresso Opgeschuimde melk	Suiker
Cappuccino doppio	Cappuccinokopje	10 oz	Espresso doppio Opgeschuimde melk	Suiker
Latte macchiato	Latte glas	10 oz	Opgeschuimde melk Espresso	Suiker
Latte macchiato doppio	Latte glas	10 oz	Opgeschuimde melk Espresso doppio	Suiker
Koffie cafeïnevrij	Koffiekopje	6 oz	Koffie cafeïnevrij	Melk Suiker
Grote koffie cafeïnevrij	Cappuccinokopje	10 oz	Koffie cafeïnevrij doppio	Melk Suiker
Thee	Theeglas	10 oz met theesleeve	Theewater	Suiker
Verse muntthee	Theeglas	10 oz met theesleeve	Theewater Verse munt	Suiker Honing
Warme chocolademelk	Theeglas	10 oz	Opgewarmde melk Chocolade stick	
Latte	Latte glas	10 oz	Opgeschuimde melk Espresso	Suiker

**Overzicht van koffies die niet op onze kaart staan –
maar wel eens besteld kunnen worden:**

Latte Macchiato

1. Grote beker
2. Klein laagje schuim
3. Espresso regulare met 1 piston, doppio met 2 piston
4. Afschenken met warme melk

Espresso Macchiato

1. Bij regulare espresso beker, bij doppio kleine koffie beker
2. Schuim tot 2/3 van de beker
3. Espresso regulare met 1 piston, doppio met 2 piston

Flat White

1. Kleine koffiebeker
2. Schuim zonder de bubbeltjes (extra fijn schuim) klein laagje.
3. Espresso doppio met 2 piston
4. Afschenken met *niet* gekookte melk

Americano

1. Kleine koffiebeker
2. Espresso regulare 1 piston (op de machine knop enkel espresso drukken)
3. Afschenken met heet water

Long Black

1. Hetzelfde als Americano, echter de volgorde andersom.

Cortado

1. Bij regulare espresso beker, bij doppio kleine koffie beker
2. Zetten als een normale espresso regulare of doppio
3. Afschenken met melk

HAYER

Naast gewone melk bieden we ook havermelk aan. Dit omdat er in de markt steeds meer vraag is naar (plantaardige) alternatieven voor melk. Hiermee spelen we in op de behoefte van onze klant. Eventueel gaan we dit nog verder uitbreiden in de toekomst.

Wist je dat...

... Wanneer een klant de haver-variant bestelt je **ALTIJD** vraagt: is dit vanwege een allergie? Indien dit zo is dan verkopen wij hem niet! We kunnen namelijk niks garanderen vanwege de open keuken.

... haver niet warmer dan 65 graden verwarmd mag worden, de machine is hierop afgesteld. Wanneer haver warmer wordt dan wordt hij erg bitter en schuimt hij niet goed meer.

... Je hetzelfde doekje gebruikt als je gewend bent voor het stoompijpje, het enige waar we onderscheid in maken is het kannetje. Vanwege de open keuken kunnen we niks garanderen m.b.t. een koemelk allergie.

4.8 PASTA

PASTASOORTEN

Onze pasta's komen uit Italië. Onze klant heeft de keuze uit drie verschillende soorten verse pasta's en een groente variant:

Penne

Farfalle

Ravioli Courgettini



Kooktijden pasta

Penne	45 seconden
Farfalle	45 seconden
Ravioli	120 seconden

Courgettini

Courgettini is voor de klant die bijvoorbeeld minder koolhydraten wil eten, of gewoon meer groente wil.

PASTASAUZEN

Bij Julia's heeft onze klant de keuze uit 6 favorieten:

Penne Bolognese	Tomatensaus met rundergehakt en fijne groenten, peterselie, rucola en Italiaanse kaas
Farfalle Norma	Tomatensaus met basilicum, aubergine, babyspinazie en Italiaanse kaas
Penne Carbonara	Romige saus met pancetta, rucola, lente-ui en Italiaanse kaas
Farfalle Tonno	Tomatensaus rijkelijk gevuld met tonijn en rucola
Farfalle Arrabbiata	Pittige tomatensaus met zongedroogde tomaat en rucola
Penne Pesto pollo	Romige saus met 'pulled chicken', pesto, babyspinazie en Italiaanse kaas

Wisselende seizoenssaus



Bij het selecteren van de favorieten is gekeken naar de meest voorkomende combinaties die er besteld worden.

Daarnaast heeft de klant ook nog steeds de mogelijkheid om een pastasoort aan te passen op verzoek, dit bieden we niet standaard aan en vragen we ook niet in het verkoopgesprek. Hier ligt echter niet meer de focus op, omdat we met de favorieten willen focussen op snelheid. De klant kan gemakkelijker en sneller een keuze maken en een favoriet is nog sneller te bereiden, omdat er minder uitzonderingen besteld worden.

Zoals je in bovenstaand menu kunt zien, wordt er in de favorieten enkel met Penne en Farfalle gewerkt. Hier is voor gekozen omdat deze soorten het snelst klaar zijn (snelheid) en omdat deze inkoop-technisch

het meest aantrekkelijk zijn. Daarnaast ook voor de klant het meest interessant, zogenaamde 'allemandsvrienden'. Wanneer een klant liever Ravioli wilt, dan kan dat tegen een meerprijs van €1,00. (Dit heeft het gevolg dat deze pasta's minder worden verkocht, dus let hierop bij bestellen / ontdooien zodat er geen derving plaats vindt.)

Wist je dat...

- ... Pasta een verzamelnaam is van alle Italiaanse deegwaren?
- ... Al onze pasta's per portie zijn verpakt en diepgevroren binnen komen?
- ... Alle pastasoorten gemaakt zijn van tarwebloem?
- ... De meest gevraagde pastasoort penne is? De favoriete sauzen zijn: 1. Carbonara, 2. Pesto Pollo, 3. Bolognese.
- ... Penne en farfalle maar 45 seconden gekookt hoeven te worden?
- ... We met de courgettini een koolhydraat arm alternatief bieden?
- ... Dat je met een kleine portie courgettini al aan je dagelijkse hoeveelheid groente zit (200 gram)? En daar komen de groenten uit de saus en toppings nog bij!

PREPPEN

Gedurende de dag bereiden we veel voor, waardoor we ons in de avondspits kunnen focussen op de klant en het bereiden van een heerlijke maaltijd.

Het voorbereiden van de saus gaat als volgt:



Stap 1: Pak een schone pan en deksel.



Stap 2: Vul de pan met de benodigde saus. Er gaan 1,5 pakken saus in 1 pan.



Stap 3: Plak een dagsticker op de zijkant van de pan en ook 1 sticker op de bovenkant op het folie.



Stap 4: Doe de deksel op de pan en zet de pan in de koellade.

Op dezelfde manier kun je toppings voorbereiden:



Stap 1: Pak een schoon bakje van de juiste maat.



Stap 2: Haal de benodigde topping uit de koeling.



Stap 3: Vul het bakje voldoende, maar niet over de rand.



Stap 4: Plak een HACCP sticker op de zijkant van het bakje uit het zicht van de klant en ook een sticker op de bovenkant.



Stap 5: Dek het bakje af met plasticfolie of een bijbehorend dekseltje.



Stap 6: Plaats de bakjes in de koellade.

PASTASTATION

Het pastastation is ingericht met een waterfrituur, inductieplaat en een koelmeubel. Voor de instructies van de apparatuur, zie hoofdstuk apparatuur.

Onder de inductieplaat is ruimte voor een werkvoorraad pastabakjes.

Daarnaast bevindt zich daar de schakelaar voor de inductie en is er ruimte voor een afvalbak.

Aan de rechterkant van het station is ruimte voor vier pastabakjes. Hier kun je, wanneer je samenwerkt met een Happy, de pasta's klaarzetten die gereed zijn.

Onder de schakelaar voor de inductie is ruimte voor opslag vorken.



In het koelmeubel is ruimte voor zakjes pasta. Deze bevinden zich in de lade. In de gastronorm bakken bovenin bevinden zich de sauzen en toppings. Deze staan bewust in het zicht van de klant, zodat deze kan zien dat we met verse producten werken. Het is belangrijk dat deze juist en hygiënisch worden gepresenteerd.

Let op: buiten de spits dekken we de sauzen en toppings af met deksels. Zo blijven de ingrediënten goed op temperatuur en kan er geen ongedierte of vuil in de bakken komen.

Het sauzenmeubel richt je als volgt in:

De ongekoelde toppings

Bolognese	Norma	Seizoenssaus	Tonno	Pulled chicken
		Babyspinazie	Rucola	Olijf
Carbonara	Pesto Pollo	Pesto	Italiaanse kaas	Mozzarella
				Lente ui
				Pancetta

Let op: courgetтини in lade (gebruik voor zowel pasta als topping)

presenteer je als volgt (boven de kookplaat):

Basilicum (plantje)	Peterselie (plantje)	Chili	Pijnboompitten	Zongedroogde tomaat (einde dag borging)	Olijfolie
------------------------	-------------------------	-------	----------------	--	-----------

PASTASTATION VOORBEREIDEN



Stap 1: Begin met een volledig schoon en hygiënisch pastastation.



Stap 2: Zet de waterfrituur aan en laat deze opwarmen



Stap 3: Zet een pannekar met schone pannen & pannenlikkers en een lege pannekar klaar.



Stap 4: Plaats de pannen met saus in het pastastation en voorzie ze van een pollepel. (Zie blad pastasauzen voor correcte volgorde.)



Stap 5: Zet 2 houders voor de pastabakjes klaar met hierin één pastabakje.



Stap 6: Plaats alle voorbereide toppings-bakjes in het pastastation met lepels erin en een tangetje voor de rucola (zie blad 'toppings' voor correcte volgorde).



Stap 7: Controleer de lades van het werk-station op voldoende pastazakjes. Zorg er ook voor dat er een mesje ligt (naast de pastahouders) om de zakjes open te kunnen snijden.



Stap 8: Controleer of er genoeg pastabakjes en tasjes aanwezig zijn.



Stap 9: Controleer of er genoeg vorken aanwezig zijn.

PORTIONERING

MATEN

We bieden onze pasta's in drie maten aan:

piccolo – mezzi – grande.

Hierbij leggen we de focus op de middelmaat en bieden deze actief aan.

PASTA

Onze pasta zit geportioneerd verpakt in zakjes. De zakjes zijn in een beweging open te scheuren.

Er zijn twee maten, een voor de kleine maat en een voor de middelmaat. Voor de grote maat kun je twee zakjes gebruiken.

Maat	Aantal zakjes	Gram
Piccolo	1 (kleine portie)	175
Mezzi	1 (grote portie)	260
Grande	2 (kleine portie)	350



SAUS

De saus portioneren we met behulp van de sauslepel. In het onderstaande schema zie je hoeveel je moet scheppen per maat.

Maat	Aantal scheppen	Gram
Piccolo	1	+ 125
Mezzi	1,5	+ 185
Grande	2	+ 250

TOPPINGS

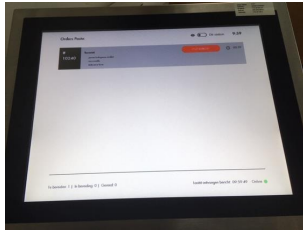
Hieronder zie je een overzicht hoeveel je nou precies geeft van elke topping, voor zowel een kleine, middel als een grote pasta. Ook kun je zien hoeveel je moet geven als iemand het als EXTRA topping bestelt.

PASTASAUZEN	TOPPINGS	PICCOLO	MEZZI	GRANDE	EXTRA
OLIO CON VERDURE	Courgettini	2 tang	3 tang	4 tang	2 tang
	Babyspinazie	1 tang	1,5 tang	2 tang	2 tang
	Peterselie	6 bld	8 bld	10 bld	8 bld
	Italiaanse kaas	3 lepels	4 lepels	5 lepels	4 lepels
NORMA	Basilicum	6 bld	8 bld	10 bld	8 bld
	Italiaanse kaas	3 lepels	4 lepels	5 lepels	4 lepels
	Babyspinazie	1 tang	1 tang	2 tang	2 tang
BOLOGNESE	Peterselie	6 bld	8 bld	10 bld	8 bld
	Italiaanse kaas	3 lepels	4 lepels	5 lepels	4 lepels
	Rucola	2 tang	2 tang	2 tang	2 tang
CARBONARA	Lente-ui	2 lepels	3 lepels	4 lepels	3 lepels
	Italiaanse kaas	3 lepels	4 lepels	5 lepels	4 lepels
	Rucola	2 tang	2 tang	2 tang	2 tang
VEGA BOLOGNESE	Italiaanse kaas	3 lepels	4 lepels	5 lepels	4 lepels
	Rucola	2 tang	2 tang	2 tang	2 tang
TONNO	Tonijn	3 lepels	4 lepels	5 lepels	3 lepels
	Rucola	2 tang	2 tang	2 tang	2 tang
PESTO POLLO	Pesto	1 lepel	1,5 lepel	2 lepel	1,5 lepel
	Italiaanse kaas	3 lepels	4 lepels	5 lepels	4 lepels
	Babyspinazie	1 tang	1 tang	2 tang	2 tang
ARRABBIATA	Tomaatjes	3 lepels	4 lepels	5 lepels	3 lepels
	Chiliflakes	1 maatpl	1,5 maatpl	2 maatpl	1,5 maatpl
	Rucola	2 tang	2 tang	2 tang	2 tang
OVERIGE	Pancetta				4 lepels
	Mozzarella				10 stuks
	Pulled chicken				3 tang
	Pijnboompitten				2 lepels

Let op:

- De toppings die dik gedrukt staan moeten meegebakken worden.
- De overige toppings worden niet meegebakken en dit wordt dus ook niet aangeboden. Dit kan enkel op speciaal verzoek van de klant.
Het is niet mogelijk om dit te wijzigen op de bestelzuil, de klant zal dan bij de kassa moeten bestellen. Er kan alleen gekozen worden voor het meebakken van alle toppings (m.u.v. kaas).
- Italiaanse kaas en mozzarella kunnen niet meegebakken worden, de pannen zijn dan niet goed schoon te krijgen.
- Wanneer een klant vraagt om een topping weg te laten vanwege een allergie of een bepaald dieet dan mag dat natuurlijk!
- Het is niet mogelijk dit te wijzigen op de bestelzuil, de klant zal dan bij de kassa moeten bestellen.

HET BEREIDEN VAN EEN PASTA



Stap 1:
Neem een order aan van het keukenscherf.



Stap 2:
Pak de juiste pastasoort uit de koellade. Scheur de verpakking open en doe deze in de waterfrituur.



Stap 3:
Pak een pan met pannenslikker en schep de juiste hoeveelheid saus in de pan. Zet de pan op de inductieplaat en verwarm de saus.



Stap 4:
Plaats een pastabakje in de daarvoor bestemde houder.



Stap 5:
Haal, wanneer de pasta klaar is, het mandje uit het water en laat de pasta goed uitlekken.



Stap 6:
Pak de pan met saus en breng deze naar de waterfrituur toe. Voeg de pasta aan de saus toe. Roer de pasta en de saus goed door elkaar. Giet het vervolgens in het pastabakje.



Stap 7:
Zet de vuile pan en spatel op de "afwaskar".



Stap 8:
Doe de juiste hoeveelheid toppings op de pasta. Vouw het pastabakje dicht en steek een vork in de zijflappen. Geef op het scherf aan dat de bestelling gereed is en plak de sticker op het bakje. Plaats het bakje op de afhaalplek en geef vervolgens op het scherf aan dat de pasta gereed is.

Wist je dat...

... De meeste mensen vragen om extra Italiaanse kaas als topping?

... Je tussentijds regelmatig je werkplek schoon moet maken? Dit zorgt voor een nette en uitnodigende presentatie voor onze klanten.

... Alle toppings altijd netjes gepresenteerd moeten zijn? Zo houd je altijd een nette, uitnodigende presentatie van je producten.

... Het teveel geven van toppings gemiddeld €300.000 kan kosten op jaarbasis?

... Je nooit je vinger op de topping mag doen?

... Je altijd de ingrediënten moet controleren of ze nog bruikbaar zijn? Zie hiervoor de houdbaarheidsdatum en gebruik een dagsticker.

... Je regelmatig je handen moet wassen? Dit voorkomt verspreiding van bacteriën.

... Een topping op een pasta(saus) echt bedoeld is als topping? Dit betekent dat deze er helemaal aan het einde op wordt gedaan, wanneer de pasta met de saus in het bakje zit. De toppings maken het geheel helemaal af!

... Er voor iedere pasta een schone pan en pannenkoek gebruikt moet worden? Dit is om eventuele kruisbesmetting te voorkomen.

... Je de pasta altijd goed moet laten uitlekken? Anders wordt het gerecht te waterig.

... Je de saus nooit te hard moet laten koken? Zet de inductieplaat op stand 4.

... Wij niet proactief vragen of de klant een tasje erbij wil? Dit vragen we pas vanaf 3 producten.

4.9 PRESENTATIE



UITSTRALING WINKEL

SCHAPPENPLAN GRAB&GO

In de Grab&Go presenteren we frisfranken en salades. De salades bereid je in de ochtend. Probeer daarbij zo goed mogelijk in te schatten wat je nodig hebt voor de hele dag. Indien nodig, kun je later op de dag meer salades bijmaken.

Het specifieke schappenplan is te vinden in de bijlagen.

REKKEN KOOKSTATION

Het rek boven het kookstation is deels functioneel (hier staat het keukenscherm en de stickerprinter), maar kan daarnaast ook gebruikt worden als stylingselement.

Aan het rek kunnen lepels en spatels worden opgehangen ter decoratie. Daarnaast kan er olijfolie en basilicum gepresenteerd worden.

Het rek is goed zichtbaar voor de klant. Zet er daarop geen andere spullen neer en maak het rek dagelijks goed schoon.

PLANK BOVEN SPIRIT (indien aanwezig)

Hier is ruimte voor presentatie en opslag van Illy-blikken.

INDELING TAFEL/BAR

Hier is ruimte om RVS-menagebakjes te plaatsen. Deze worden gevuld met:

- Peper- en zoutmolen
- Olijfolie
- Menukaart in houder

Daarnaast worden hier servethouders geplaatst.

CONDIMENTMEUBEL

Het condimentmeubel is gevuld met:

- Dekfels
- Melkcupjes
- Suikerzakjes
- Zoetjes
- Roerstaafjes
- Theezakjes

IMPULS

Bij de kassa staat een impulschap, waarin drie impulsproducten worden gepresenteerd. Klanten kunnen hierdoor op het laatste moment kiezen voor iets lekkers. De artikelen die we verkopen, zijn de volgende:

- Nougat
- Cantuccini
- Pasticcini

Deze producten worden ook aangeboden op de bestelzuil.

Let op:

- Zorg ervoor dat het impulsmeubel gevuld is, zodat het er aantrekkelijk uit ziet.
- Maak het meubel dagelijks schoon.
- Zorg ervoor dat de juiste prijskaartjes bij de producten vermeld staan.
- Zet de producten met het logo naar voren.

COMMUNICATIEMATERIAAL**A5 signing**

Voor de A5 kaarten zijn er verschillende varianten. Zorg dat de ochtend- lunchdeal altijd alleen te zien is op de desbetreffende tijden.

Ochtenddeal: tot 11:00

Lunchdeal: 11:00 – 16:00

Zorg dat de special altijd te zien is (broodje in de middag, pasta in de avond).

Plaats de A5 houders op de counter, niet direct naast elkaar.

Schapkaarten

Er zijn vier verschillende soorten schapkaarten. De schapkaarten zijn wit voor gewone prijzen, groen als er een actie op geldt.

1. Schapkaarten voor de koeling
2. Actieschapkaarten voor de koeling
3. Schapkaarten voor brood & bake-off
4. Actieschapkaarten voor brood & bake-off

4.10 APPARATUUR

Bij Julia's werken we met diverse apparatuur.

Hierbij is het van belang dat deze goed werkt. Door zorgvuldig te werken en apparatuur goed en volgens procedure te reinigen, blijft deze in goede staat en kan de levensduur verlengt worden.

Ondanks dat kunnen er storingen ontstaan. Storingen zijn: calamiteiten, verstoringen in het bedrijfsproces en defecten aan apparatuur of interieur, welke direct opgelost moeten worden.

Wanneer apparatuur niet goed functioneert, meldt dan altijd een storing volgens procedure. Voor het melden van storingen in de winkel bel je, op werkdagen van 8:00 - 20:15 uur, en op zaterdag, zondag en feestdagen van 8:00 - 16:45 uur, met de Servicedesk: 088 - 671 12 20.

Buiten deze tijden bel je voor kritieke apparatuur direct met de leverancier.

Je hebt in het keuzemenu van de Servicedesk de volgende opties:

Keuze 1 Voor storingen aan de kassa, betaalautomaat of digiprinter.

➔ Je wordt doorverbonden met Centric.

Keuze 2 Voor storingen aan je werkstation, printer, ov-fietsscanner of telefoon.

➔ Je wordt doorverbonden met de KPN Helpdesk.

Keuze 3 Voor bouwkundige storingen.

➔ Je wordt doorverbonden met de Servicedesk.

Keuze 4 Voor apparatuur storingen.

➔ Je wordt op werkdagen tussen 08:00 - 20:15 uur en op zaterdag, zondag en feestdagen tussen 08:00 - 16:45 doorverbonden met de Servicedesk.

In de bijlagen is een Stroomschema Storingen toegevoegd.

Hieronder volgt een uitleg van onze belangrijkste apparatuur:

SPIRIT EN ESPRESSOMOLEN

De Spirit espressomachine werd in 2012 geïntroduceerd door Kees van der Westen, een van 's werelds meest beroemde bedrijven in maken van espressomachines. Het bijzondere aan de machine is dat iedere zetgroep zijn eigen boiler heeft. Hierdoor is de temperatuur van het water optimaal, wat de kwaliteit van de koffie hoog houdt.

OPENINGSINSTRUCTIE SPIRIT

Stap 1:

De machine staat aan, mocht dit niet zo zijn, zet hem dan direct aan door de knop naar ON t draaien. De machine warmt nu op, dit duurt ongeveer 30min.



Stap 2:

Haal de filterdragers uit de zetgroep en druk op '1 espresso'.



Stap 3:

Zet het stoompijpje open tot er stoom uitkomt (en dus geen water)



Stap 4:

Zet een enkele en een dubbele espresso. Dit doe je om de kwaliteit en geur van de koffie te controleren. Doe vervolgens hetzelfde met een normale en een doppio koffie. Deze espresso's en koffies mag je nooit aan een klant meegeven, maar gooi je weg en boek je af.



Stap 5:

De espressomachine is nu startklaar om verse espresso's te zetten!



REINIGINGSINSTRUCTIE SPIRIT

Reinig de Spirit altijd volgens de reinigingsinstructie. Deze vind je achteraan in het procedureboek.

ESPRESSOMOLEN

Ook de maling van de koffiebonen is belangrijk voor de kwaliteit van de koffie. Bij Julia's staan twee identieke molens. Een hiervan heeft een maalafstelling voor koffie, de andere voor espresso (dit staat aangegeven op de molen). Voor espresso en koffie wordt dezelfde hoeveelheid koffie gebruikt, maar een andere hoeveelheid water. Aangezien espresso en koffie dezelfde doorlooptijd zouden moeten hebben, wordt de grofheid en fijnheid hierop afgesteld.

Het instellen van de espressomolens wordt door een leidinggevende gedaan die hiervoor is getraind. Dit moet regelmatig gebeuren, omdat omgevingsfactoren zoals de temperatuur en de luchtvochtigheid invloed hebben op de maling.

Het doel is om een doorlooptijd te hebben tussen 23 en 28 seconden.

Uitgangspunten:

- Hoe fijner de maling, hoe langer de doorlooptijd;
- Hoe grover de maling, hoe korter de doorlooptijd;

Vergelijk dit maar met kiezels en zand, als je water over kiezels gooit, is het water zo beneden. Maar als je water over zand gooit, duurt het langer voordat het water beneden is.

GEBRUIK STOOMPIJPJE

1. Voor het gebruik van het stoompijpje deze 2 seconden openzetten om eventuele vuiligheden te verwijderen en de stoompijp op druk te brengen.
2. Plaats daarna de kan met melk onder het stoompijpje en schuim deze op volgens de procedure.
3. Na gebruik van het stoompijpje deze onmiddellijk met een vochtige doek aan de buitenzijde afnemen om resterende melkresten te verwijderen.
4. Na het afnemen met een vochtige doek het stoompijpje gedurende 2 seconden open zetten om eventuele melkresten te verwijderen.

ILLY CREMA

De Illy Crema gebruiken we om ijskoffie in te bereiden. Dit serveren we niet het gehele jaar, maar in de maanden dat het mooi weer is.

INSTRUCTIES ILLY CREMA

Achteraan in het procedureboek vind je de gebruikersinstructie en reinigingsinstructie voor de Illy Crema. Reinig het apparaat altijd volgens de reinigingsinstructie.

WATERFRITUUR

Ieder kookstation beschikt over een eigen waterfrituur, die we gebruiken om pasta te koken. De waterfrituur is uitgerust met zes mandjes. Bij ieder mandje hoort een lampje, deze gaat knipperen zodra je start met het bereiden van een pasta en gaat sneller knipperen zodra deze klaar is. Op deze manier hoef je de pasta niet meer op gevoel te koken.

INSTRUCTIES WATERFRITUUR

Achteraan in het procedureboek vind je de gebruikersinstructie en reinigingsinstructie voor de waterfrituur. Reinig het apparaat altijd volgens de reinigingsinstructie.

INDUCTIE

De inductieplaat gebruiken we om saus op te warmen. Deze plaat wordt verwarmd over het gehele vlak en is te bedienen in twee delen. Hierdoor kun je beter met meerdere pannen tegelijkertijd koken.

INSTRUCTIES INDUCTIE

Achteraan in het procedureboek vind je de gebruikersinstructie en reinigingsinstructie voor de inductie. Reinig het apparaat altijd volgens de reinigingsinstructie.

VAATWASSER

De vaatwasser wordt dagelijks veelvuldig gebruikt om pannen en ander keukenmateriaal schoon te maken. Zorg ervoor dat de vaat vast wat schoongespoeld is voor je de vaatwasser laat draaien. Zo blijft het water in de vaatwasser langer schoon.

INSTRUCTIES VAATWASSER

In het hoofdstuk Schoonmaak en Hygiëne vind je de gebruikersinstructie en reinigingsinstructie voor de vaatwasser. Reinig het apparaat altijd volgens de reinigingsinstructie.

ELOMA

De Eloma oven gebruiken we voor het afbakken van brood en viennoiserie. De oven werkt met een touchscreen. Hierin kun je alle producten terug vinden met een eigen bakprogramma.

INSTRUCTIES ELOMA

Achteraan in het procedureboek vind je de gebruikersinstructie en reinigingsinstructie voor de Eloma. Reinig het apparaat altijd volgens de reinigingsinstructie.

TURBOCHEF

De Turbochef gebruiken we voor het afbakken en opwarmen van de focaccia's.

INSTRUCTIES TURBOCHEF

Achteraan in het procedureboek vind je de gebruikersinstructie en reinigingsinstructie voor de Turbochef. Reinig het apparaat altijd volgens de reinigingsinstructie.

SCHOONMAAKPROCEDURE VAATWASSER

WAARSCHUWING!

- De machine is niet beschermd tegen waterdruk spuiten, daarom mag nooit een waterdrukspuit worden gebruikt om de machine te reinigen.
- Gebruik nooit middelen met bleek of chloor om de machine te reinigen.
- DE machine zal steeds op een perfecte wijze functioneren indien deze tenminste één maal per dag goed wordt schoongemaakt.

HANDELINGEN:

1. Open de kap.
2. Verwijder de overlooppijp en wacht totdat de machine geheel is leeggelopen.
3. Voor machines die een ingebouwde afvoerpomp hebben dien je na het verwijderen van de overlooppijp de schakelaar (zie afbeelding) van de afvoerpomp in te drukken.
4. Verwijder eventuele etensresten van de bodem en reinig de wastank.
5. Haal het filter uit de machine en maak deze schoon met een borstel. Zorg ervoor dat er geen vuil of ander soort materiaal zoals bestek e.d. in de waspomp opening kan vallen aangezien dit tot ernstige storingen kan leiden.
6. Controleer de waskoppen op de wasarmen. Verwijder de wasarmen wanneer deze geblokkeerd zijn door vuil, reinig ze en plaats ze weer terug.
7. Plaats het filter en de overlooppijp weer terug en laat de deur openstaan wanneer de machine niet gebruikt wordt.



8. Reinig de buitenzijde van de machine met een zachte zeep en/of een onderhoudsmiddel voor roestvrij staal.
9. De machine is nu klaar voor een volgende gebruikperiode.

LET OP!

Zorg ervoor dat de binnenkant en de randjes van de vaatwasser ook goed worden schoongemaakt.

SCHOONMAAKPROCEDURE / AFWASSEN PANNEN

Per dag verkopen we een groot aantal pasta's, die ieder in een eigen pannetje bereid worden. Vanzelfsprekend leidt dit ook tot een grote hoeveelheid vaat. In onze spoelkeuken hebben we de gelegenheid om onze afwas te doen. Denk hierbij aan de pannetjes, pannenlikkers, toppingbakjes, etc.



Stap 1:

Rijd de volle pannenkar met vieze pannen en pannenlikkers naar de spoelkeuken.



Stap 2:

Haal de kar leeg, spuit in elk pannetje wat handwarm water en zet ze in de wasbak. Dit zorgt ervoor dat het al wat kan weken.



Stap 3:

Pak een platte waskorf, leg hierin alle pannenlikkers en de pannenlikkerhouder en spoel met handwarm water het ergste vuil er vast af.



Stap 4:

Schuif de waskorf in de vaatwasmachine en doe deze dicht. De machine gaat nu vanzelf draaien.



Stap 5:

Pak een waskorf en plaats hem naast de wasbak.



Stap 6:

Haal een sponsje of afwasborstel door elk pannetje en zet deze in de waskorf.



Stap 7:

Doe maximaal 12 pannen in de waskorf.



Stap 8:

Als de vaatwasmachine klaar is, haal dan de waskorf met pannenlikkers eruit en schuif de waskorf met pannen erin. Die de machine weer dicht, deze gaat weer draaien.



Stap 9:

Haal een vochtige doek over de pannenkar.



Stap 10:

Zet alle schone pannen en pannenlikkers weer in de pannenkar en haal nogmaals een doek over de onderkant van de kar om eventuele druppels weg te halen.

LET OP:

- Spoel de vaat altijd met handwarm water. Heet water zorgt er juist voor dat eventuele resten verder stollen en aankoeken.
- Verwijder eerst eventuele HACCP-stickers voordat de vaat in de machine gaat.
- Zorg er altijd voor dat je de pannen/bakjes goed ondersteboven in de korf zet. Dit zorgt ervoor dat het water goed uit de pannen/bakjes kan lopen.
- Doe nooit teveel afwas in een waskorf, anders worden de materialen niet goed schoon.
- P1 is een kort wasprogramma, kies deze als je afwas niet zo heel vies is. P2 is een langer programma, kies deze voor hardnekkig vuil.
- Die de schone pannen altijd op hun kop in de pannenkar.
- Door de hitte drogen de materialen goed op als ze uit de vaatwasmachine komen. Mochten ze toch nog nat zijn, deze altijd even afdrogen met een stuk torkrol.

SCHOONMAAKPROCEDURE VLOEREN EINDE DAG**Dagelijks:**

Benodigdheden:

- ✓ Schrobber (bezemschrobber)
- ✓ Trekker
- ✓ Waterputje of waterstofzuiger
- ✓ Emmer
- ✓ Water + D2.4 (dosering op keukenhygiënekaart)

Handelingen:

1. Vul de emmer met warm water en de juiste dosering D2.4
2. Schrob de vloer en de hoeken nauwkeurig zodat al het aangekoekte vuil van de vloer verdwijnt.
3. Trek het vuile water naar het putje toe.
4. Dweil met een schone mop de strepen verwijderen of,
5. Trek het vuile water met de waterstofzuiger van de vloer.

Wekelijks:

Benodigdheden:

- ✓ Schrobber (bezemschrobber)
- ✓ Trekker
- ✓ Waterputje of waterstofzuiger
- ✓ Emmer
- ✓ Water + Actival (dosering op keukenhygiënekaart)

Handelingen:

1. Vul de emmer met warm water en de juiste dosering Actival
2. Schrob de vloer en de hoeken nauwkeurig zodat al het aangekoekte vuil van de vloer verdwijnt.
3. Op de sterk vervuilde stukken en hoeken gebruik wat onverdunde Actival en schrob dit na.
4. Trek het vuile water na het putje toe
5. Dweil met een schone mop de strepen verwijderen of,
6. Trek het vuile water met de waterstofzuiger van de vloer.

4.1.1 THT EN BORGINGSLIJST

Product	Dagsticker	HACCPsticker met THT
Carpaccio	X	
Chili-/Knoflookolie		6 maanden
Chiliflakes		tht van verpakking
Courgettini	X	
Italiaanse ham	X	
Lente ui	X	
Melk	X	
Mozzarella bol (broodbeleg)	X	
Mozzarellabolletjes	X	
Munt		7 dagen
Olijven	X	
Parmezaanse kaas		5 dagen
Pasta	X	
Pasta sauzen	X	
Pesto (groen)		15 dagen
Pijnboompitten		56 dagen
Provolone	X	
Pulled chicken	X	
Rucola	X	
Havermelk		5 dagen
Spinazie	X	
Taleggio	X	
Tomaat (vers)	X	
Tonijn (topping)	X	
Tonijnsalade	X	
Vijgenjam		Volgens tht mits afgedekt en in koeling
Zongedroogde tomaatjes		5 dagen
Gegrilde groente	X	
Tomaten Tappenade		15 dagen
Cherry tomat	X	
Beenham	X	
Salami	X	
Gorgonzola		
Parelcouscous	X	
Kappertjes		15 dagen
Tomaat sun'd sol	X	
Vegan Pesto		15 dagen
Pizzasaus	X	

Linzen	X	
Walnoten		7 dagen
Burrata	X	



- Dagsticker



- Dagsticker met THT, schrijf hier de datum bij tot wanneer het houdbaar is.

BORGINGSPRODUCTEN

Product	Tijd	
Broodje Caprese	2 uur	Registreer op borgingslijst
Broodje Carpaccio	2 uur	Registreer op borgingslijst
Broodje taleggio	2 uur	Registreer op borgingslijst
Broodje Gegrilde groente	2 uur	Registreer op borgingslijst
Broodje Caprese-ham	2 uur	Registreer op borgingslijst
Broodje Tonijnsalade	2 uur	Registreer op borgingslijst
Broodje Seizoensbeleg	2 uur	Registreer op borgingslijst
Dummies	4 uur	Borgingskaartje
Belegde croissant	2 uur	Borgingskaartje
Croissant naturel	Einde dag	
Croissant panettone	Einde dag	
Choco croissant	Einde dag	
Cookie limone	Einde dag	
Cookie triple chocolate	Einde dag	
Italian twist	Einde dag	
Cannoli Ameretto		Zie THT op de doos
Cannoli Choco		Zie THT op de doos
Canolli Limone		Zie THT op de doos
Canolli Pistache		Zie THT op de doos
Ciabatta naturel/volkoren	Einde dag	
Italiaanse bol	Einde dag	
Belegde Plaat Focaccia		

4.12. LOGISTIEK

ONTVANGST GOEDEREN

Wanneer je goederen van de distributeur ontvangt is het belangrijk dat je deze goederen goed controleert op eventuele afwijkingen. Als je ontdekt dat bepaalde goederen niet goed zijn afgeleverd of dat de bestelling niet klopt, dan kan je op tijd maatregelen nemen.

BENODIGDHEDEN

- HACCP werkboek
- Afdrukte bestellijst

HANDELINGEN

1. Controleer of de levering overeenkomt met de afdrukte bestellijst (controleer aantal en soort)
2. Klopt informatie op de pakbon?
3. Controleer of de verpakkingen onbeschadigd en schoon zijn, of de informatie op de verpakking goed leesbaar is, of de conservenblikken niet zijn ingedeukt of bol staat en of rauwe producten zijn gescheiden van bereide producten.
4. Controleer of rauwe producten (indien je formule die gebruikt) gescheiden zijn van bereide producten.
5. Controleer of de THT-datum en versheid van de levering in orde zijn.
6. Controleer bij elke (koel of diepvries) levering of de temperatuur van de ontvangen producten binnen de norm valt. Doe dit met een gekalibreerde steekthermometer. Registreer deze temperatuur in het HACCP werkboek bij 'Registratie Ontvangst en Opslag'.
7. Sla de geaccepteerde producten zo snel mogelijk op (zie goederen opslaan).
8. Teken de pakbon voor akkoord af en berg deze op.
9. De Winkelmanager, assistent WM of senior medewerker voert de ontvangen producten in in AXI. (zie hoofdstuk Ontvangst in de AXI handleiding)

ONTVANGST POS MATERIAAL

Ontvangst van communicatie materialen (bijvoorbeeld posters):

in de briefings die via de mail worden verstuurd, wordt vermeld welke communicatie materialen er verzonden zullen worden en hoeveel. Controleer altijd de inhoud van de levering.

LET OP!

- Controleer alle bestellingen die binnenkomen.
- Registreer alle metingen en afwijkingen in het HACCP werkboek bij 'registratie Ontvangst en Opslag'.
- Als producten niet voldoen aan de eisen of verwachtingen dan zendt de leidinggevende deze retour. Wees niet bang om goederen te weigeren.
Let op! Koel en diepvries artikelen mogen niet retour i.v.m. het onderbreken van de koelketen, in dit geval met de distributeur afstemmen hoe te handelen.
- De enige uitzondering daarop is als het een recall betreft van een artikel.
- Markeer alle geweigerde goederen die je niet meteen retour stuurt en die je ook niet weggooit.

Algemene stelregel: Indien producten niet voldoen aan de eisen of verwachtingen, deze dan retour sturen.

MOGELIJKE PROBLEMEN

- De aanlevertemperatuur is te hoog. Als de aanlevertemperatuur te hoog is, bestaat het gevaar van uitgroei van ziekteverwekkende micro-organismen, zoals bijvoorbeeld salmonella.
 - Controleer de temperatuur van de producten en registreer de temperaturen in het HACCP werkboek.
 - Stel de distributeur op de hoogte via SMILE en retourneer de goederen indien mogelijk, indien niet mogelijk i.v.m. bijvoorbeeld koelketenonderbreking dan met distributeur afstemmen wat te doen.
- De verpakking is beschadigd. Als de verpakking beschadigd is, bestaat het gevaar van besmetting van aangeleverde goederen.
 - Stel de leverancier op de hoogte via SMILE en retourneer de goederen indien mogelijk, indien niet mogelijk i.v.m. bijvoorbeeld koelketenonderbreking dan met distributeur afstemmen wat te doen.
- De THT-datum is verlopen of ligt ver voor de verwachte gebruiksdatum. Als de THT-datum is verlopen, bestaat het gevaar voor smaakafwijking en uitgroei van micro-organismen.
 - Stel de leverancier op de hoogte via SMILE en retourneer de goederen indien mogelijk, indien niet mogelijk i.v.m. bijvoorbeeld koelketenonderbreking dan met distributeur afstemmen wat te doen.
- Als bovengenoemde problemen zich voordoen, bijvoorbeeld wanneer de verpakking beschadigd is, bestaat het gevaar van besmetting van aangeleverde goederen.
 - Stel de leverancier op de hoogte via SMILE en retourneer de goederen indien mogelijk, indien niet mogelijk i.v.m. bijvoorbeeld koelketenonderbreking dan met distributeur afstemmen wat te doen.
 - Als het vaker gebeurt, meld je dit aan je leidinggevende. Hij of zij stelt via SMILE de afdeling Logistiek en/of de distributeur op de hoogte.
 - Bij gevaar van de voedselveiligheid (schimmel, afwijkingen), direct melden bij je DM per mail en telefoon en tevens melden bij Lekkerland via SMILE.

GEBRUIK ROLCONTAINERS

Voor het handmatig verplaatsen van rolcontainers gelden de volgende afspraken:

- Maximaal 1 container per persoon.
- Max. 350 kg.
- Duwen met vaste wielen aan de voorzijde.
- In principe over de rolcontainer heen kunnen kijken!
- Alleen door geïnstrueerde medewerkers.
- Geen hellingen overbruggen met een hellingsgraad van meer dan 4%.
- Alleen bij vlakke ondergrond.

In alle andere gevallen altijd verplaatsen met elektrische hulpmiddelen. Dit gebeurt alleen door logistieke en hier specifiek voor opgeleide collega's.

Medewerkers onder de 18 jaar mogen alleen laden en lossen onder adequaat en direct toezicht van de leidinggevende. Overige logistieke werkzaamheden mogen zij onder adequaat toezicht van de leidinggevende uitvoeren.

BESCHERMINGSMIDDELEN BIJ LOGISTIEKE WERKZAAMHEDEN OP HET STATION

Bij laden en lossen maak je gebruik van de volgende persoonlijke beschermingsmiddelen:

- Veiligheidsschoenen: dit zijn hoge schoenen met stalen neuzen. Door deze schoenen te dragen, ben je beschermd als er bijvoorbeeld een container kantelt en je voet bekneld raakt of als er iets op je voeten valt.
- Oranje veiligheidsvest: dit is een oranje hesje met signaalstrepen. Het zorgt ervoor dat je goed zichtbaar bent, voor bijvoorbeeld reizigers en mogelijk ander verkeer.
- Veiligheidshandschoenen: deze moeten dun en koudebestendig zijn en zorgen voor goede grip.

DEFECTE ROLCONTAINERS

ONDERDELEN ROLCONTAINER

1. Containerrekken
2. Containerbodem
3. Containerbinder
4. Container klem
5. Container vaste wiel
6. Container zwenkwiel

Afbeelding 1.1: opbouw rolcontainer genummerd, de nummers boven opgesomd corresponderen met de nummers op de foto.

CONTROLEPUNTEN OP LOCATIE BIJ ONTVANGST ROLCONTAINER

Alvorens je de volle rolcontainer in beweging zet, dien je de rolcontainer te controleren op de volgende punten:

CONTAINERREKKEN

1. Controleer visueel of de containerrekken geen defecten vertonen of verbogen zijn.
2. Controleer of het containerrekken goed passen en niet loskomen uit de bodem.
3. Controleer of de containerrekklemmen geen defecten, lasbreuken vertonen en zover mogelijk onder in de containerrekken vast geklemd zitten.

Afbeelding 1.2: containerbodem met bovenop de rekken met een klem in het midden van de rolcontainer.



CONTAINERBINDERS

4. Controleer of de containerbinders goed aan de containerrekken zijn bevestigd.
5. Controleer of de haak van de binder in goede staat is. De haak mag geen vervorming vertonen.
6. Controleer of het sluitingsmechanisme van containerbinder niet defect is. Mocht het sluitingsmechanisme van de containerbinder defect zijn (bijv. het uitsteken van pin veermechanisme), dan de containerbinder verwijderen.
7. Defecte containerbinder verwijderen door achter het sluitingsmechanisme doorgeknipt te worden (aan de zijde van de bevestigingsknoop niet aan zijde van de containerhaak).

Afbeelding 1.3: containerbinder, vastgemaakt tussen de twee rekken.

Afbeelding 1.4: plaats doorknippen van de containerbinder is met een witte V aangegeven.

CONTAINERBODEM

8. Controleer of de rolcontainerbodem geen scheuren of andere defecten vertonen.
9. Controleer of de bevestigingsgaten voor de rolcontainerrekken geen scheuren, uitgerekt zijn of andere afwijkingen vertonen.

Afbeelding 1.5 rolcontainerbodem met bevestigingsgaten aan de zijanten.

CONTAINERWIELEN

10. Controleer of de wielen goed lopen en niet blokkeren.
11. Zorg ervoor dat je de zwenkwielen aan de kant hebt waar je de rolcontainer in beweging zet.

Afbeelding 1.6: rolcontainer met aan de onderkant de wielen, links het vaste wiel, rechts een zwenkwiel.



ALGEMEEN

Onlangs de interne procedures kunnen tijdens transport onverhoopt toch defecten ontstaan aan een rolcontainer. Bij het constateren van defecten aan de rolcontainer en/of containerbinder dienen deze te worden vervangen. Meldt defecten daarom bij de chauffeur wanneer hij deze retour neemt. Markeer de rolcontainer met de rode label en zet er op wat er aan de rolcontainer mankeert. Dit rode label is te bestellen via je reguliere bestellijst. Op de label zijn er een aantal keuzemogelijkheden weergegeven waar je uit kunt kiezen, zie voorbeeld keuzemogelijkheden hieronder:

Defect aan	Aankruisen wat van toepassing is
1. Containerrekken	
2. Containerboden	
3. Containerbinder	
4. Container klem	
5. Container vaste wiel	
6. Container zwenkwiel	
7. Overige: _____	

TEMPERATUURCONTROLE ONTVANGST GOEDEREN

Als je goederen van de distributeur ontvangt, dan is het belangrijk dat je een product controleert en dat deze voldoet aan de norm. Dit doen we bij elke levering. Er gelden normtemperaturen bij levering. Als deze worden overschreden, dan accepteren we de producten niet.

NORMENTABEL ONTVANGST

Product	Kritisch punt	Norm
Gekoelde producten	Temperatuur	Maximaal 7°C *
Alle diepgevroren producten	Temperatuur	Maximaal -15°C *
Alle producten	Houdbaarheid	Niet buiten THT
Alle producten	Staat verpakking	Heel, schoon, niet gedeukt en onbeschadigd
Alle producten	Uiterlijk / versheid	Geen kleurafwijking, moet vers ogen Geen afwijkende geur of smaak

* Tenzij de fabrikant een lagere temperatuur heeft voorgeschreven.

BENODIGDHEDEN

- HACCP werkboek
- Thermometer
- Desinfecteerdoekjes

HANDELINGEN

1. Desinfecteer de voeler met een desinfecteerdoekje.
2. Steek de voeler van de thermometer bij een bevroren product zo ver mogelijk in het product of steek de voeler tussen de producten of tussen twee dozen in. Steek de voeler bij de overige producten in de kern van het product.
3. Wacht tot de temperatuur op de thermometer niet meer verandert.
4. Voer nogmaals een controlemeting uit, als de temperatuur afwijkt van de gestelde norm.
5. Noteer de gemeten temperatuur in het HACCP werkboek 'Ontvangst en Opslag' (5.1).
6. Maak de voeler na gebruik goed schoon.
7. Gooi het gemeten product weg en schrijf het product af via de procedure 'Derving boeken'.

LET OP!

- Controleer alle bestellingen die binnenkomen. Bij levering moet het product voldoen aan de genoemde minimum en maximum temperaturen.
- Sla de producten zo snel mogelijk op om temperatuurstijging te voorkomen.
- Als de temperatuur structureel afwijkt van de norm, onderneem je actie om dit te verhelpen. Registreer de ondernomen actie in het HACCP werkboek.
- Zorg dat je de temperatuur meet met een gekalibreerde thermometer.

MOGELIJKE PROBLEMEN

- De aanlevert temperatuur is te hoog of te laag.
- Stel de leverancier op de hoogte via SMILE en retourneer de goederen indien mogelijk, indien niet mogelijk i.v.m. bijvoorbeeld koelketenonderbreking dan met distributeur afstemmen wat te doen
- Als het vaker gebeurt, meld je dit aan je leidinggevende. Hij of zij stelt via SMILE de afdeling Logistiek en/of de distributeur op de hoogte.

OPSLAG GOEDEREN

Sla ontvangen producten zo snel mogelijk op, om zo de temperatuur en de kwaliteit van de producten te kunnen waarborgen.

Let bij het opslaan van producten op eventuele allergenen, dit kan leiden tot kruisbesmetting.

NORMENTABEL OPSLAG

Product	Kritisch punt	Norm
Alle gekoelde producten	Temperatuur	Maximaal 7°C *
Alle diepgevroren producten	Temperatuur	Maximaal -18°C *
Alle producten	Houdbaarheid	Niet buiten THT
Alle producten	FIFO (First In, First Out)	Product met langste houdbaarheid het laatste gebruiken
Alle producten	Voorzien van sticker, etiket	Geopende koelingbehoevende (zelf gemaakte) producten dienen voorzien te zijn van een sticker/code met daarop de datum van opening.

* Tenzij de fabrikant een lagere temperatuur heeft voorgeschreven.

Diepvriesproducten

- Plaats diepvriesproducten direct na ontvangst in de vriezer, bij een temperatuur van -18°C of lager.
- Hanteer bij het opslaan het FIFO-principe (first in, first out).
- Bewaar geen producten direct onder, voor of tegen een luchtrooster. Wanneer er niet voldoende ruimte is, vriest het luchtrooster vast en koelt deze niet goed meer.

Gekoelde producten

- Plaats gekoelde producten direct na ontvangst in de koeling, bij een temperatuur van 7°C of lager.
- Plaats geen producten direct onder een luchtrooster en plaats ze vrij van de vloer (10 cm) en wanden (5 cm).
- Plaats maximaal 4 dozen boven op elkaar, dit t.b.v. van een beter ontdooiproces.

WERKWIJZE**Gekoelde opslag**

- Controleer de temperaturen van de opslagruimtes dagelijks doormiddel van aflezen display en minimaal 1 maal per week meten met een gekalibreerde thermometer.
- Leg de bevindingen vast op registratielijst ontvangst en opslag goederen (4.1)
- Norm gekoelde opslag bij voorkeur 2 tot 4°C en maximaal 7°C , diepvries tenminste -18°C .
- Controleer dagelijks of de houdbaarheidsdatum van opgeslagen producten niet is overschreden en teken deze controle tevens af op formulier 4.1 van het HACCP boek.
- Zorg dat het product goed afgesloten of afgedekt is, voorkom vriesbrand/uitdroging.
- Let op bewaaradvies leverancier, de adviestemperatuur kan lager zijn dan 7°C
- Breng de datum op het product aan:
 - Na goederen ontvangst als geen THT-datum is aangegeven
 - Na aanbreken van een verpakking
 - Als het een zelfbereid product betreft
 - Als het moet worden ingevroren: dan ook voorzien van soortnaam en eventueel aantallen
- Sla het product zo snel mogelijk op
- Houd de indeling aan: schoon/bereid bovenin en rauw/onbereid onderin
- Zet producten nooit direct op de vloer. Hier dient te allen tijde een kratje ondersteboven onder te liggen.
- Zorg voor een indeling waardoor de oudste producten altijd het eerst worden gebruikt
- Sla geen producten op direct onder een luchtrooster
- Houd de wanden vrij (1 a 2 cm tussen product en wand)
- Gooi producten weg die de THT-datum overschreden hebben, of, bij zelf gecodeerde producten, te lang bewaard zijn

Ongekoelde opslag

- Controleer de temperatuur van de opslagruimtes regelmatig
- Zorg dat de opslagruimtes droog zijn
- Controleer de houdbaarheidsdatum van opgeslagen goederen niet overschreden is
- Zorg dat het product goed afgesloten of afgedekt is
- Sla het product zo snel mogelijk op

- Zet producten bij voorkeur niet op de vloer
- Zorg voor een indeling waardoor de oudste producten altijd het eerst worden gebruikt
- Sla non-food artikelen (m.n. schoonmaakmiddelen) gescheiden van food artikelen op
- Sla schoonmaakmiddelen bij voorkeur in een afgesloten kast op
- Gooi producten die de THT-datum overschreden hebben weg.

ACTIES BIJ AFWIJKINGEN TEMPERATUUR

Gekoelde producten vernietigen indien $>9^{\circ}\text{C}$.

Diepvriesproducten maximaal -12°C , anders ontdooien en gebruiken of weggooien.

STATIONS MET EEN CENTRAAL LOGISTIEKE DIENST

Op een aantal stations worden de logistieke taken door een Logistiek team gedaan. Dit zijn speciaal voor logistiek opgeleide en geïnstreerde medewerkers. In geval van een verkooppunt op een station met een logistieke dienst, worden alle goederen door de distributeur aangeleverd bij het laad/los dock op het betreffende station. De logistiek medewerkers ontvangen de goederen en verzorgen de distributie naar de verschillende verkooppunten op het station. Na aflevering dienen bovenstaande procedures weer te worden gevolgd.

Voor retour te sturen artikelen op een station met logistieke dienst geldt dat na de melding aan distributeur middels SMILE het retour te sturen artikel weer met de logistieke medewerker retour gaat naar het magazijn. De logistieke dienst draagt zorg voor het mee geven met de chauffeur van het retour te sturen artikel.

CONTACTGEGEVENS LEKKERLAND

Afdeling	Telefoonnummer	E mailadres
Customer Service Son	040 264 48 00	cs-c.son@lekkerland.nl
Customer Service Meppel	0522 23 98 98	cs-c.meppel@lekkerland.nl
Customer Service Waddinxveen	0180 63 03 00	cs-c.waddinxveen@lekkerland.nl
Logistiek NS Stations RB	088 671 12 08	logistiek@nsstations.nl

4.13 BESTELZUIL EN DIGITALE KEUKENAANSTURING

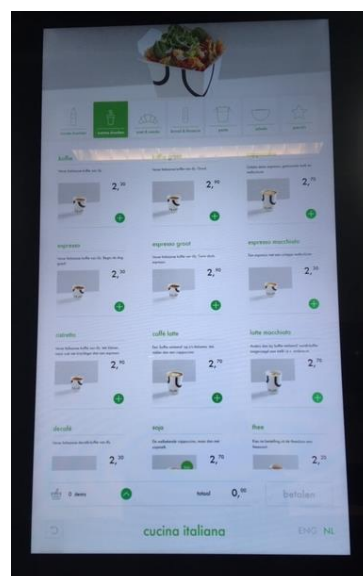
BESTELZUIL

De klant heeft bij Julia's de mogelijkheid om zijn bestelling te plaatsen bij de kassa of bij de bestelzuil. De bestelzuil maakt het bestelproces leuker en makkelijker voor de klant, wat vervolgens leidt tot een hogere klanttevredenheid en een hogere bonwaarde.

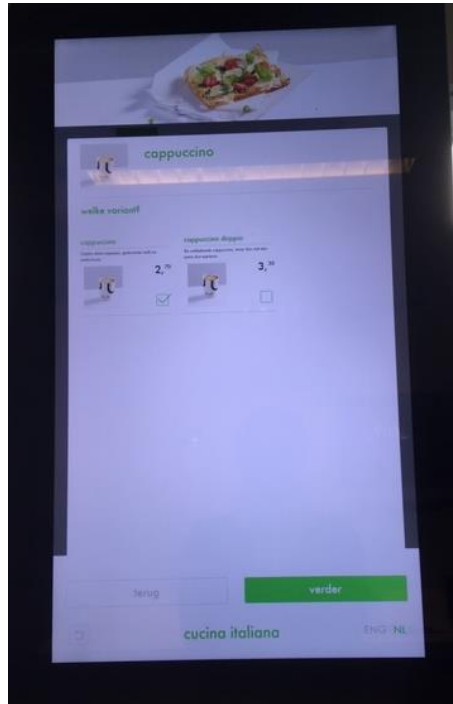
In principe kan de klant zelf zijn bestelling plaatsen op de bestelzuil. Dit werkt als volgt:



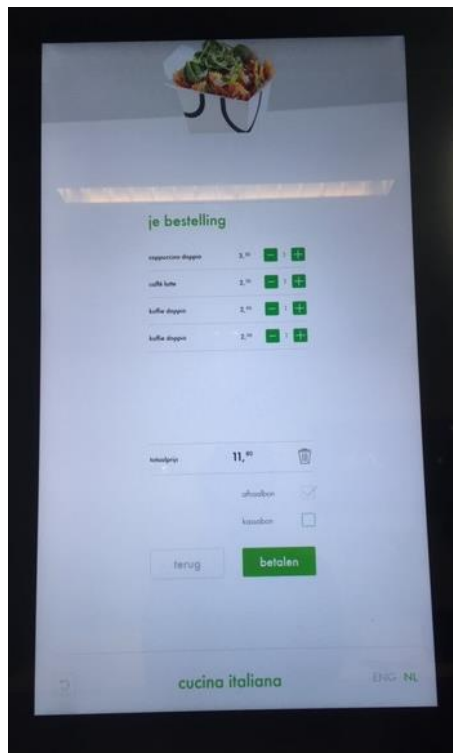
1. De klant kiest volgens het balkenmenu aan de bovenkant de categorie waaruit hij een product wilt kiezen:



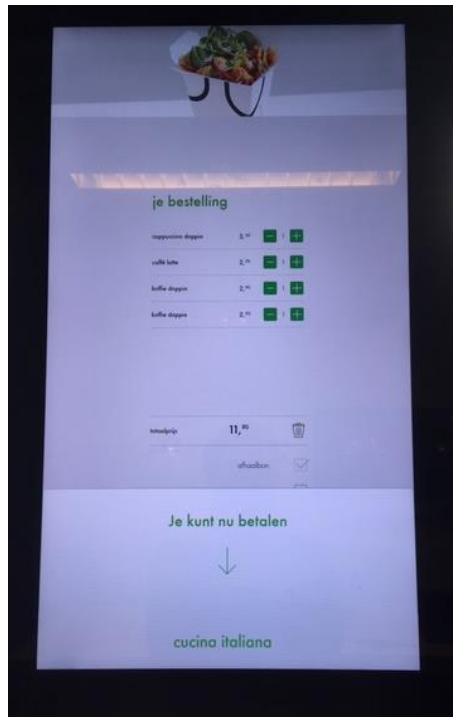
2. De klant selecteert het product dat hij wilt bestellen. Per categorie komt er een cross-sell scherm overheen, zodat er snel en gemakkelijk een bijpassend product gekozen kan worden.



3. Vervolgens komt de klant weer in het keuzemenu. Hier kunnen er andere producten worden toegevoegd of kan de klant kiezen voor betalen. Er verschijnt vervolgens een overzicht van de bestelling.



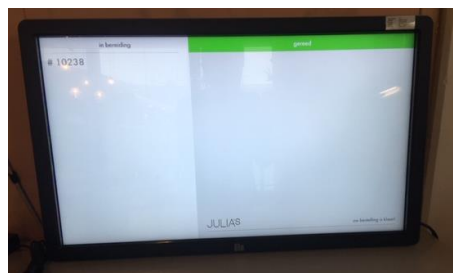
4. Wanneer de bestelling akkoord is, klikt de klant nogmaals op betalen. De pin transactie start dan automatisch.



5. Zodra de betaling is voltooid, ontvangt de klant een afhaal bon met een volgnummer. Hiermee is de bestelling te volgen.



6. De bestelling is te volgen op het gastenscherm. De bestelling kent twee statussen:
 - In bereiding
 - Gereed



7. Zodra de bestelling gereed is, kan de klant op vertoon van de afhaalbon zijn producten afhalen bij het uitgiftepunt.

DIGITALE KEUKENAANSTURING

Met de digitale keukenaansturing maken we het proces eenvoudiger en duidelijker voor zowel klant als medewerker.

SCHERMEN

Vanuit de kassa of de bestelzuil gaat de bestelling door naar het station waar het gerecht bereidt moet worden: het koffiestation, broodstation of pastastation. Via een scherm kan hier de bestelling worden aangenomen en vervolgens start het bereidingsproces. Bij het koffiestation komt er automatisch een bon uit de printer (hier werken we niet met een keukenscherm).

Er is ook een pickorder station, waar de bestellingen bij elkaar verzameld worden. Als een bestelling compleet is, kan deze worden uitgegeven aan de klant en vervolgens worden afgevinkt op het scherm.

GASTENSCHERM

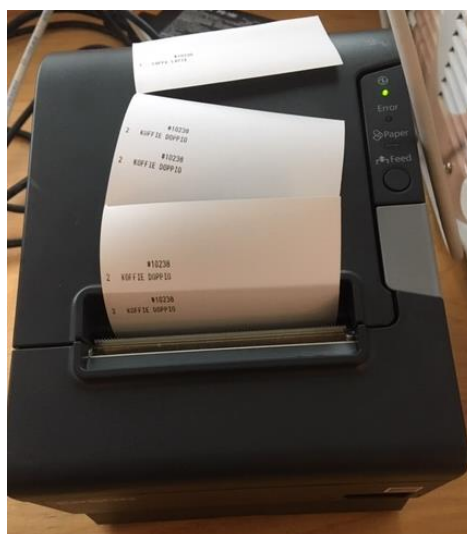
Dit systeem is ook gekoppeld aan een scherm in de winkel waar de gast zijn bestelling op kan volgen. Hier ziet de klant of zijn bestelling nog in bereiding is, of gereed is en dus opgehaald kan worden.

Wanneer de bestelling is afgehaald, kan deze worden gesloten en verdwijnt de bestelling ook van het gastenscherm.



KOFFIEPRINTER

De koffiebestellingen komen standaard uit op een printer bij het koffiestation.

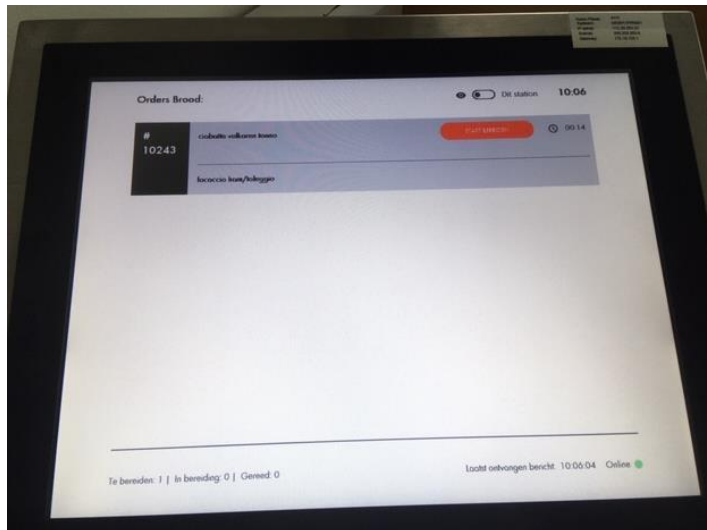


BROODSCHERM

Alle artikelen die we presenteren in de broodvitrine, verschijnen na bestelling op het scherm wat bij het broodstation staat.

Bij de belegde broodjes en focaccia's geef je aan wanneer je start met bereiden en vervolgens wanneer deze gereed zijn. Daarna wordt er een sticker geprint, die je op de verpakking plakt.

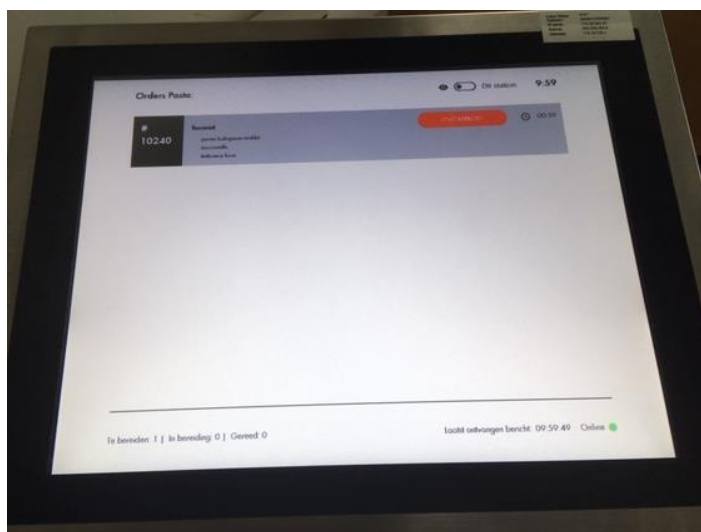
Bij de overige artikelen (croissants, cannoli) wordt er geen sticker geprint.



Op de sticker staat het volgnummer van de klant, aangevuld met de bestelling. Zo weet de Happy aan wie hij het product moet uitgeven en wat de inhoud van het product is. Ook kan de klant op deze manier zijn bestelling controleren.

PASTASCHERM

Ieder kookpunt heeft een eigen pastascherm. Hier komen alle pasta's die besteld zijn op binnen. Ook hier geef je aan wanneer je start met het bereiden van een pasta. Deze wordt dan "geblokkeerd", zodat een collega die op een ander kookstation werkt deze niet meer kan aannemen. Wanneer je aangeeft dat de pasta gereed is, komt er automatisch een sticker uit de printer, die je op het pastadoosje plakt.

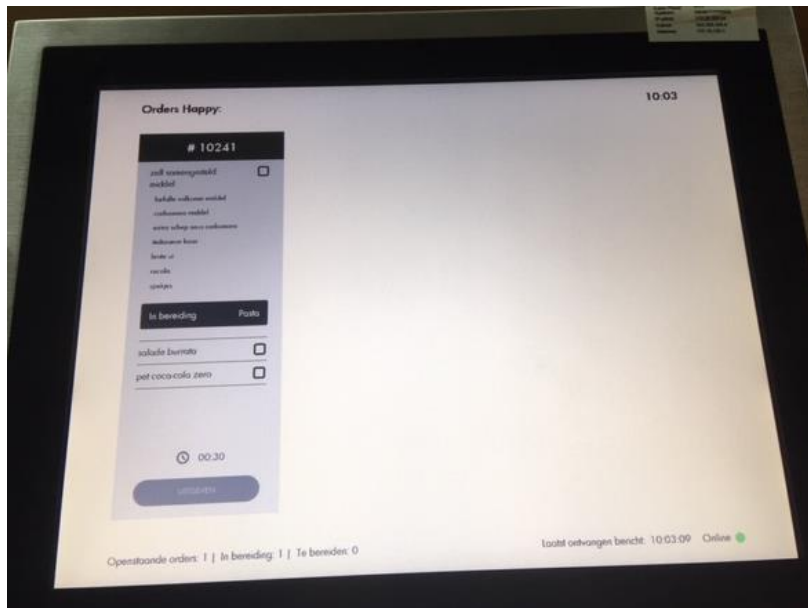


HAPPYSCHERM

Op het Happyscherm komen alle bestellingen binnen. Ook wanneer er geen Happy aan het werk is, is dit scherm leidend en dienen de bestellingen vanaf deze positie gecoördineerd te worden. Deze taak zal de Manus dan op zich nemen.

Wanneer de transactie (vanuit bestelzuil of kassa) is voltooid, opent deze direct op het Happyscherm. De bestelling staat nu ook op in bereiding op het gastenscherm.

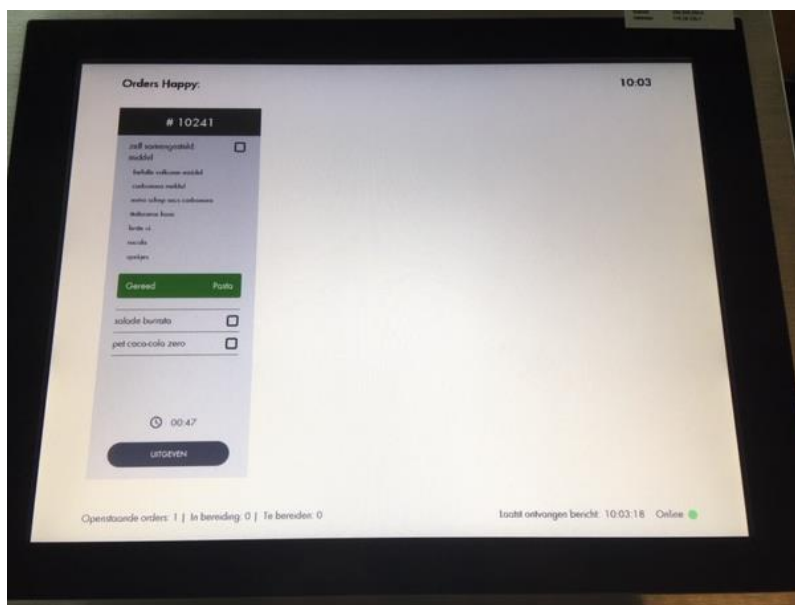
De bestelling op onderstaande afbeelding kan nog niet uitgegeven worden, omdat de pasta nog bereid moet worden.



Wanneer de pasta gereed is, wordt dit zichtbaar op het Happyscherm doordat de balk groen wordt.

Ook is zichtbaar op welk station de bestelling op te halen is. Happy kan dan de pasta ophalen en wanneer de bestelling volledig klaar staat, op uitgeven klikken.

Op het gastenscherm verspringt de bestelling naar gereed. Door het volgnummer om te roepen, kan Happy de klant extra attenderen dat de bestelling klaar is.



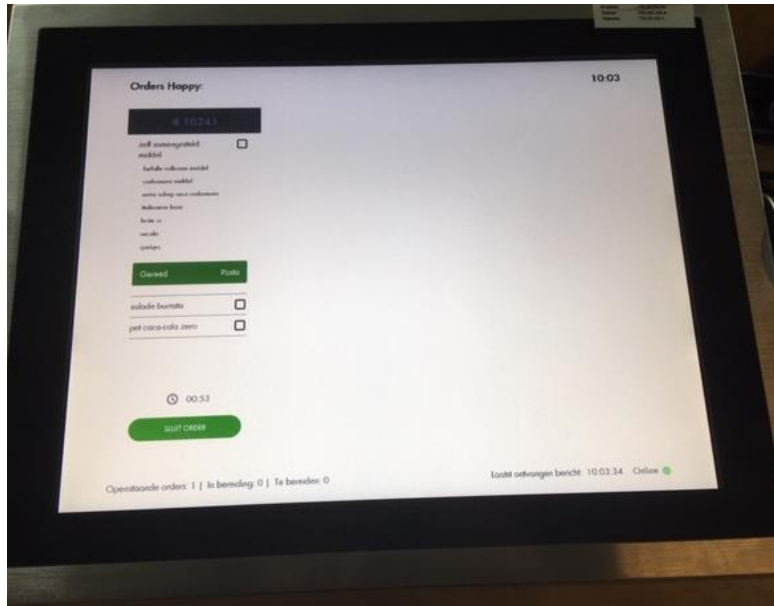
Wanneer de bestelling is opgehaald, kan Happy de order sluiten.

Er wordt dan afgeteld (drie seconden), waarbij er nog de mogelijkheid is de bestelling toch te behouden.

Dit kan je gebruiken wanneer er per ongelijk op sluit order geklikt is.

Let op: als de bestelling gesloten is, is het niet mogelijk deze nog terug te halen.

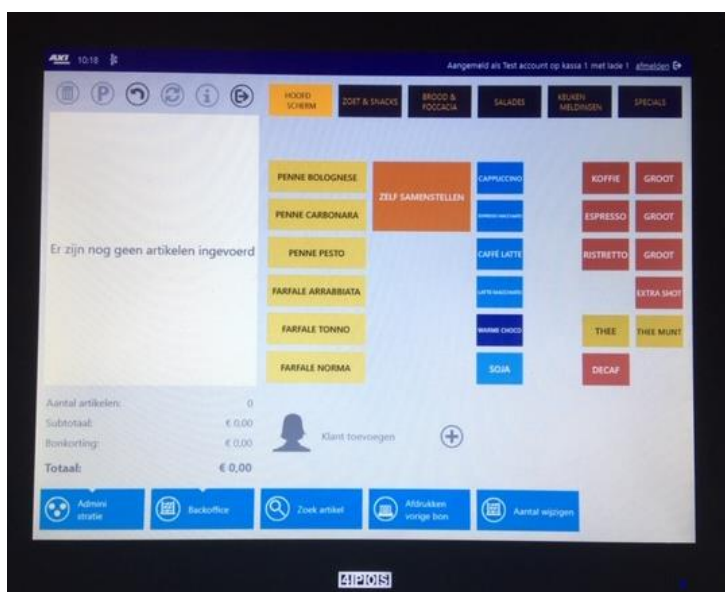
Als de bestelling is gesloten, verdwijnt deze ook van het gastenscherm.



Let op: hou de bestellingen op het happyscherm bij en sluit de order direct wanneer je de bestelling uitgeeft. Het wordt onoverzichtelijk voor zowel medewerkers als klanten wanneer de orders open blijven staan. Daarnaast kan het systeem vastlopen wanneer er teveel orders open staan.

KASSA

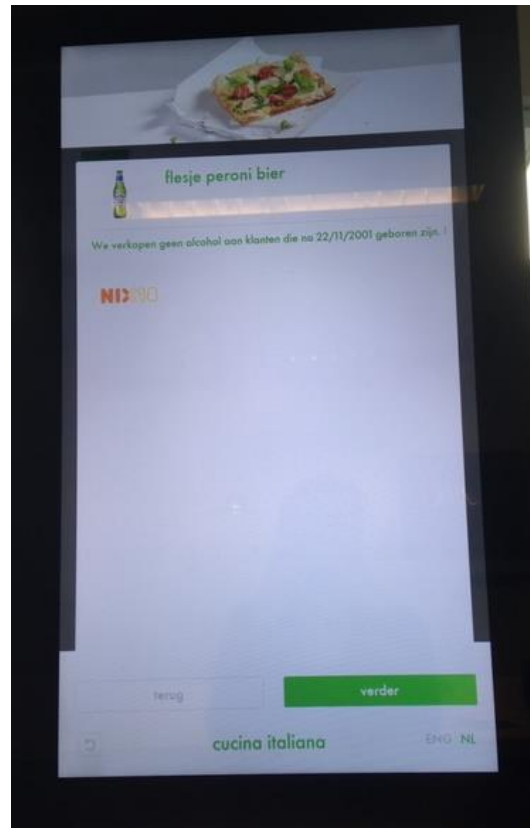
De klant kan uiteraard ook bestellen bij de kassa. De opzet hiervan is hetzelfde als op de bestelzuil en ziet er als volgt uit:



Voor meer uitgebreide informatie over het werken op de kassa, zie de AXI Handleiding.

NIX18

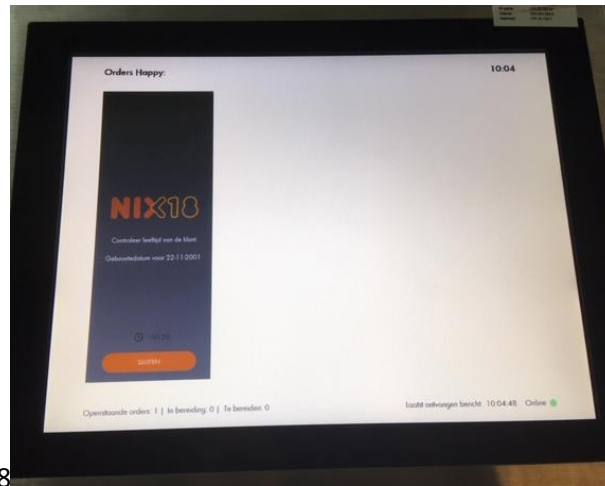
Wanneer een klant een alcoholische drank besteld, verschijnt er op de bestelzuil een melding dat de klant voor datum X geboren moet zijn.



Ook op het uitgiftescherf verschijnt deze melding. De Happy dient de legitimatie te controleren wanneer deze melding verschijnt.

Let op: ook als er op de kassa besteld is, verschijnt deze melding op het Happyscherf en dient Happy de legitimatie te controleren. Dit om zeker te weten dat degene die de drank in ontvangst neemt, 18 jaar of ouder is.

De kassamedewerker kan, na bestelling bij de kassa, de klant erop attenderen dat er bij uitgifte nogmaals gecontroleerd kan worden.



8

AANDACHTSPUNTEN

HAPPYSCHERM

Hou de bestellingen op het happyscherm bij en sluit de order direct wanneer je de bestelling uitgeeft. Het wordt onoverzichtelijk voor zowel medewerkers als klanten wanneer de orders open blijven staan. Daarnaast kan het systeem vastlopen wanneer er teveel orders open staan.

KASAFDRACHT

De bestelzuil wordt (per scherm) gezien als een kassa. Het is daarom nodig een kasafdracht te doen. Iedere maandag kan er na 10.00 uur een kasafdracht gedaan worden. Dit werkt hetzelfde als een gebruikelijke kasafdracht, alleen hoeft je geen contant geld in te voeren.

BON VERWISSELEN

In de zuil zit een bonnenprinter, zodat er na iedere bestelling een volgnummer geprint kan worden. Om te voorkomen dat de bon op raakt en de bestelzuil buiten gebruik raakt, kun je het volgende doen:

- Verwissel iedere avond, nadat je de kasafdracht hebt gedaan, de rol. Het restant kun je gebruiken in de printers bij de kassa.
- Zodra je een afhaalbon in ontvangst neemt met een roze streep, dient de rol direct vervangen te worden.
- Wanneer de bon te laat vervangen wordt, raakt het scherm buiten gebruik. Wanneer de melding opnieuw afdrukken wordt getoond, druk dan eerst op ja en verwissel vervolgens de bon. Wanneer de melding printer resetten wordt getoond, kun je de bon direct verwisselen. Als de transactie wel gelukt is, gaat de bestelling verder volgens het normale proces.

Ook de rollen bij de keukenschermen dienen vervangen te worden. Het betreffende scherm geeft een signaal zodra dit het geval is.

Let op: druk nooit op deze melding wanneer de printer open is. Er verschijnen dan enorm veel meldingen, die vervolgens handmatig weg geklikt moeten worden.

HET SCHOONMAKEN VAN DE SCHERMEN

De schermen dienen dagelijks te worden gereinigd. Je kunt deze afnemen met een licht vochtige groene doek. Indien nodig kun je deze afnemen met desinfectie. Spray deze nooit rechtstreeks op de schermen, maar eerst op een doek.

Let op: gebruik geen schoonmaakmiddel (ook geen allesreiniger of spray) rechtstreeks op de schermen. De schermen kunnen hier niet tegen.

Wist je dat...

... De schermen altijd aan blijven staan? Zo worden de schermen altijd geüpdate en krijgen virussen geen kans.

RETOUR

Wanneer een klant een bestelling op de zuil heeft geplaatst en heeft afgerekend, maar deze vervolgens toch retour wilt doen, is dat mogelijk.

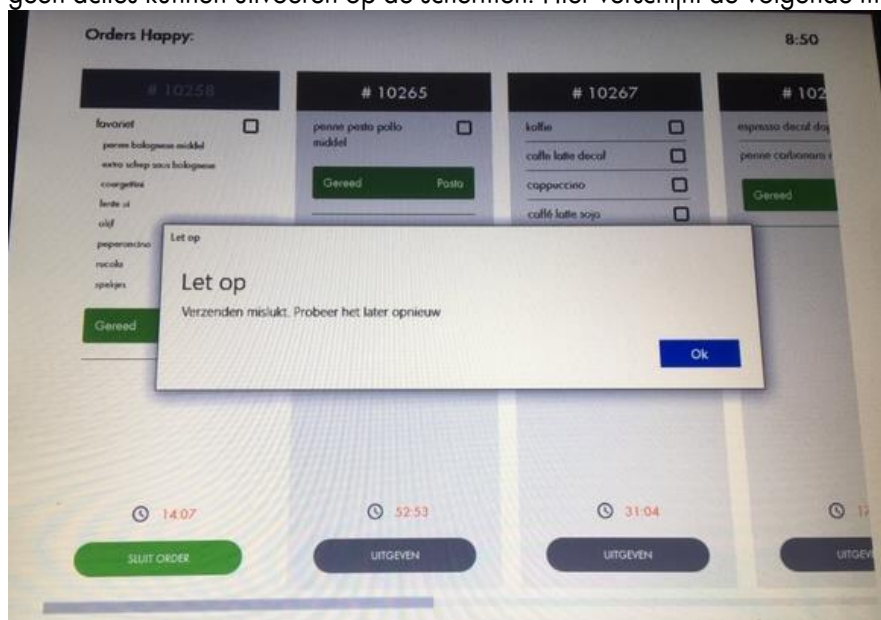
Wanneer je de bon (afhaal- of kassabon, bij kassabon zijn de laatste drie cijfers hetzelfde als het volgnummer) scant bij de kassa, kun je deze op de gebruikelijke wijze retour slaan.

Let op: vervolgens wordt de transactie opnieuw doorgestuurd naar de keukenschermen. Geef de kassabon aan de Happy, zodat hij ervoor kan zorgen dat de oorspronkelijke bestelling en de retour niet worden bereid. De bestelling kan worden gereed gemeld op het betreffende keukenscherf en het happyscherf, en verdwijnt dan ook van het gastenscherf.

GEEN VERBINDING KASSA

Wanneer de kassa geen verbinding heeft of uit staat, kunnen er geen meldingen worden doorgegeven via de digitale keukenaansturing.

Let op: wanneer je de kassa moet resetten of uit wilt zetten, geef dan eerst aan je collega's door dat zij geen acties kunnen uitvoeren op de schermen. Hier verschijnt de volgende melding:



Heb even geduld tot de schermen weer online zijn, dit zie je rechtsonder in (groene bolletje).

Wanneer er toch op de schermen wordt geklikt in de tijd dat de kassa geen verbinding heeft, dienen de schermen daarna gerest te worden met de zwarte knop aan de onderkant van het scherm.

KEUKENMELDINGEN

Wanneer een klant een gerecht wilt aanpassen (denk bijvoorbeeld aan geen kaas op een Favoriet Bolognese), dan dient de bestelling bij de kassa geplaatst te worden. Op de bestelzuil is dit niet mogelijk. Op de kassa is een tabblad waar de veelvoorkomende uitzonderingen zijn opgenomen, zoals geen kaas, toppings meebakken, etc. Geef per gerecht aan welke eventuele uitzonderingen van toepassing zijn. De meldingen gaan op volgorde van aanslaan mee naar de keukenschermen.

STORINGEN

Het kan helaas gebeuren dat (één van) de schermen niet werken. De eerste stap is dan altijd het resetten van het betreffende scherm.

De keukenschermen kun je resetten met de zwarte knop aan de achterkant. De bestelzuil reset je door de barcode te scannen (deze hangt in de zuil) op de zuil en vervolgens te kiezen voor *herstart scherm*.

Werkt dit niet, meldt dan een storing volgens de gebruikelijke wijze (bellen met de Servicedesk, optie 1. Je wordt dan doorverbonden met Centric). Meldt de storing zo snel mogelijk.

Bestelzuil

Als de bestelzuil niet werkt, verschijnt er een melding op de zuil dat deze buiten gebruik is. Klanten kunnen dan bij de kassa bestellen.

Keukenschermen

Wanneer (één van) de schermen niet werken, wordt het proces dusdanig verstoort dat er niet meer te werken is met de schermen. Er kan dan niet meer gewerkt worden met de keukenaansturing en er kan dan ook niet besteld worden op de zuil. Je dient dan als volgt te werk te gaan:

1. Schakel de bestelzuil en de keukenschermen handmatig uit op de zuil door de barcode te scannen en vervolgens te kiezen voor *Ordersysteem uit*.
2. Schakel de bestelzuil en de keukenschermen handmatig uit de kassa door te kiezen voor *Ordersysteem uit*. Hierdoor komen er geen nieuwe orders meer door op de schermen.
3. Informeer alle medewerkers dat de keukenaansturing niet meer werkt en er alleen bij de kassa besteld kan worden.
4. De kassamedewerker dient na iedere bestelling de kassabon uit te draaien. De Happy (of Manus) komt de kassabonnen ophalen en brengt deze naar het betreffende station, waar de bestelling bereid kan worden.
5. De Happy loopt actief rond, langs alle stations, zodat hij bestellingen die gereed zijn direct kan uitgeven bij het uitgiftepunt. Hij communiceert mondeling naar de klanten dat de bestelling klaar is.

Let op: wanneer één van de keukenschermen bij de pastastations het niet meer doet, is het wel mogelijk door te blijven werken met de digitale keukenaansturing. De andere schermen op de pastastations zullen dan de bestellingen opvangen. Door mondeling te communiceren weet de medewerker bij het defecte scherm/station wat hij dient te bereiden.

FACTSHEET BESTELZUIL EN DIGITALE KEUKENAANSTURING

HAPPYSCHERM

Hou de bestellingen op het happyscherm bij en sluit de order direct wanneer je de bestelling uitgeeft. Het wordt onoverzichtelijk voor zowel medewerkers als klanten wanneer de orders open blijven staan.

Daarnaast kan het systeem vastlopen wanneer er teveel orders open staan.

Houd de volgende procedure aan: wanneer de order gereed is, druk je op uitgeven. De bestelling verspringt op het gastenscherm dan ook van in bereiding naar gereed. Vervolgens roep je de klant. Wanneer de bestelling daadwerkelijk is opgehaald, druk je op sluit order. De bestelling verdwijnt dan ook van het gastenscherm. Op die manier kan de order goed gevolgd worden voor de klant.

Let op: schakel het ordersysteem uit wanneer de keukenaansturing niet werkt (zie storingen). Zo komen er geen orders meer binnen op de schermen.

KOOKSCHERMEN

Zorg ervoor dat de schermen ingesteld staan op "alleen dit station". Je ziet dan alle orders binnenkomen, maar ziet niet de orders die al aangenomen zijn door een ander station.

Dit maakt het scherm overzichtelijker en voorkomt dat je per ongeluk een order van een ander station gereed meldt.

KASAFDRACHT

De bestelzuil wordt (per scherm) gezien als een kassa. Het is daarom nodig een kasafdracht te doen. Iedere maandag kan er na 10.00 uur een kasafdracht gedaan worden.

Dit werkt hetzelfde als een gebruikelijke kasafdracht, alleen hoeft je geen contant geld in te voeren.

BON VERWISSELEN

Verwissel de bonrollen tijdig. Vervang de rollen in de bestelzuil iedere avond, om te voorkomen dat deze gedurende de dag opraken.

KEUKENMELDINGEN

Op de kassa is een tabblad waar de veelvoorkomende uitzonderingen zijn opgenomen, zoals geen kaas, toppings meebakken, etc. Geef per gerecht aan welke eventuele uitzonderingen van toepassing zijn. De meldingen gaan op volgorde van aanslaan mee naar de keukenschermen.

HET SCHOONMAKEN VAN DE SCHERMEN

De schermen en de bestelzuil dienen dagelijks te worden gereinigd. Je kunt deze afnemen met een licht vochtige groene doek. Indien nodig kunnen deze met desinfecteer gereinigd worden.

Let op: spuit geen schoonmaakmiddel (geen allesreiniger of spray) direct op de schermen. De schermen kunnen hier niet tegen.

DERVING EN VERLIES AFBOEKEN

Afboeken kun je op de kassa doen, op een rustig moment. Wanneer je het ordersysteem uit zet (zie storingen), gaan de orders niet door naar de keukenschermen. Dit kan op deze manier ook voor Foodsy bestellingen gedaan worden.

Vergeet na afronding niet om het ordersysteem weer aan te zetten.

SYMBOLEN

Linksboven op de kassa staan of verschijnen af en toe een aantal symbolen. Deze betekenen het volgende:



Tandwielletjes

→ Server niet bereikbaar



Wereldbolletje

→ Netwerk niet bereikbaar



Zonder streep erdoor (wit)

→ Keukenaansturing actief



Met streep erdoor (wit)

→ Keukenaansturing niet actief, uitgeschakeld



Met streep erdoor (oranje)

→ Keukenaansturing niet actief, verstoring

Op de app wordt rechts onderin de status weergegeven met een groen of rood bolletje.



Groen bolletje

→ De keukenaansturing werkt



Rood bolletje

→ Er is een verstoring in het netwerk

STORINGEN

Het kan helaas gebeuren dat (één van) de schermen niet werken. De eerste stap is dan altijd het resetten van het betreffende scherm.

De keukenschermen kun je resetten met de zwarte knop aan de achterkant. De bestelzuil reset je door de barcode te scannen (deze hangt in de zuil) op de zuil en vervolgens te kiezen voor *herstart scherm*.

Werkt dit niet, meldt dan een storing volgens de gebruikelijke wijze (bellen met de Servicedesk, optie 1.

Je wordt dan doorverbonden met Centric. Indien nodig schakelt Centric met de servicedesk van AXI).

Meldt de storing zo snel mogelijk.

Bestelzuil

Als de bestelzuil niet werkt/handmatig buiten gebruik wordt gezet via de barcode, verschijnt er een melding op de zuil dat deze buiten gebruik is. Klanten kunnen dan bij de kassa bestellen.

Keukenschermen

Wanneer (één van) de schermen niet werken, wordt het proces dusdanig verstoort dat er niet meer te werken is met de schermen. Er kan dan niet meer gewerkt worden met de keukenaansturing en er kan dan ook niet besteld worden op de zuil. Je dient dan als volgt te werk te gaan:

- Schakel de bestelzuil handmatig uit op de zuil door de barcode te scannen en vervolgens te kiezen voor *Ordersysteem uit*.
- Schakel de keukenaansturing handmatig uit door op de kassa's te kiezen voor *Ordersysteem uit*:
 → *afmelden*
 → *administratie*
 → *ordersysteem uit* / er verschijnt het volgende symbool links bovenin:
 Hierdoor komen er geen nieuwe orders meer door op de schermen.
 Let op: dit dient op beide kassa's gedaan te worden.
- Informeer alle medewerkers dat de keukenaansturing niet meer werkt en er alleen bij de kassa besteld kan worden.



- De kassamedewerker dient na iedere bestelling de kassabon uit te draaien. Happy (of Manus) komt de kassabonnen ophalen en brengt deze naar het betreffende station, waar de bestelling bereid kan worden.
- Happy loopt actief rond, langs alle stations, zodat hij bestellingen die gereed zijn direct kan uitgeven bij het uitgiftepunt. Hij communiceert mondeling naar de klanten dat de bestelling klaar is.

Let op: wanneer één van de keukenschermen bij de pastastations het niet meer doet, is het wel mogelijk door te blijven werken met de digitale keukenaansturing. De andere schermen op de pastastations zullen dan de bestellingen opvangen. Door mondeling te communiceren / stickers door te geven weet de medewerker bij het defecte scherm/station wat hij dient te bereiden.

5. MANAGEMENT

5.1 OVERZICHT BESTELLINGEN

Wat?	Hoe?	Bij wie?	Toelichting
Klein inventaris	Recente bestellijst Indomo	SCC	Bijv. lepels, pannen.
Algemeen inventaris		SCC	
Naambadges	Webshop	Practicum Print	
Signing dragers	Webshop	Practicum Print	
Bedrijfskleding	Webshop	Schijvens	
Onderdelen koffiemachine	Recente bestellijst Smit & Dorlas	SCC	Bijv. pistons of filters
Inventaris Illy	Recente bestellijst Illy	SCC	Bijv. melkkannetjes
VOV mappen	Webshop	Practicum Print	
Schapkaarten	Webshop	Practicum Print	

5.2 CAMERA'S

In de winkel hangen camera's, dit is voor de veiligheid van medewerkers en klanten.

Door middel van een sticker op de winkelruit wordt aangegeven dat de winkel beveiligd is met camera's.

5.3 VEILIGHEIDSKLAPPER

De veiligheidsklapper geeft informatie hoe te handelen in bepaalde situaties en hoe je veiligheidsrisico 's kan verkleinen.

Afspraken over gebruik van de rode veiligheidsklapper:

- De laatste versie van de veiligheidsklapper wordt opgehangen op het Veiligheidsbord.
- Alle medewerkers binnen het verkooppunt zijn op de hoogte van de veiligheidsrisico 's en weten wat ze moeten doen bij calamiteiten.
 - De veiligheidsklapper wordt elk jaar besproken op het werkoverleg.
 - Elke nieuwe medewerker krijgt uitleg en instructie over de inhoud van de klapper.

5.4 ONTRUIMINGSPLAN

In geval van calamiteiten is het belangrijk dat de winkel zo snel mogelijk ontruimd kan worden. Hierbij moeten we paniek bij medewerkers en klanten zien te voorkomen. Dit is mogelijk wanneer van tevoren de wijze waarop zo'n ontruiming dient plaats te vinden vastgelegd is in een ontruimingsplan.

In het ontruimingsplan zijn de volgende zaken vastgelegd:

- Een plattegrond waarop de vluchtwegen en blusmiddelen zijn aangegeven in de winkel en in het station.
- Wie de opdracht tot ontruiming mag geven en op welke wijze dit dient te gebeuren.
- Een lijst met telefoonnummers van alle partijen die betrokken (kunnen) zijn, (Servicekantoor, NS en alle andere relevante partijen).

Het ontruimingsplan bespreek je met medewerkers die nieuw in dienst komen en wanneer een medewerker Senior Medewerker wordt.

5.5 BESTELLEN VAN GOEDEREN

Alle bestellingen die tot doel hebben het aanvullen van de winkelvoorraad, dienen te lopen via het AXI kassa systeem en mogen niet buiten dit systeem om gebeuren.

Dit voor een correcte verwerking van de orderstroom en daarbij behorende factuurstroom.

Dus orders mogen niet telefonisch of via de mail naar de Logistiek Dienstverlener/Leverancier gedaan worden.

Enige uitzonderingen hierop is in geval van calamiteiten, zoals een systeem storing waardoor een bestelling niet gedaan kan worden via AXI. In dat geval dient er een mail te worden gestuurd naar logistiek@nsstations.nl die dan een herhaal order van de week ervoor zal plaatsen bij de Logistiek Dienstverlener of een door het Verkooppunt aangegeven order nr (4500.....) die je kunt vinden in de ontvangen orders als externe referentie."

5.6 APPLICATIE SMILE

Met SMILE is het mogelijk om vragen en acties te verwerken die gericht zijn op het verbeteren van omstandigheden en processen. Ook geeft SMILE de mogelijkheid voor de registratie van klachten als het gaat om kwaliteit, kwantiteit en database.

In verband met de privacywetgeving willen wij zo min mogelijk persoonsgegevens verzamelen als dit niet noodzakelijk is. We vragen je daarom om **geen persoonsgegevens** in de notitievelen in te voeren of bijlagen met persoonsgegevens op te slaan. Bij persoonsgegevens kun je denken aan een naam, adresgegevens, maar ook aan bijvoorbeeld camerabeelden waar je herkenbaar in beeld bent. Het heeft de voorkeur geen bijlagen of foto's toe te voegen met herkenbare personen erop en in teksten geen informatie op te nemen dat over iemand gaat of direct naar een persoon verwijst als dat niet nodig is. De applicatie SMILE is voor iedereen beschikbaar die een NS account heeft. De applicatie is zeer gebruiksvriendelijk en kan via de menupunten aan de linkerkant gestart worden. Mochten je extra informatie willen inzien over de werking van de applicatie, dan kan dat in de applicatie aan de linkerkant "Handleiding SMILE".

5.7 KLACHTEN VAN KLANTEN

Schade aan klanten of goederen:

Wanneer schade aan klanten of goederen is ontstaan volgt men de procedure voor het melden van de schade. Deze procedure is opgenomen in de Veiligheidsklapper.

5.8 KLACHTEN VAN KLANTEN AFHANDELEN

Door klachten direct met de klant af te handelen, kan je de 'schade' vaak beperken en voorkomen dat de situatie uit de hand loopt (bijvoorbeeld dat de vervelende ervaring door de klant wordt gedeeld op social media). Je helpt de klant zo goed mogelijk binnen jouw eigen mogelijkheden.

5.9 AFHANDELING VOEDSELVEILIGHEIDSKLACHT

1. Deze instructies vind je ook terug in de Veiligheidsklapper onder 'Voedselveiligheid'.
2. Bied altijd eerst je excuses aan voor het ongemak, bedank de klant voor de genomen moeite om dit te melden en toon begrip/inlevingsvermogen.
3. Neem het product waarover de klacht gaat in ontvangst en bewaar dit zorgvuldig (veiligstellen). Gooi nooit iets weg en maak foto's van het (overgebleven) product en de verpakking ervan. Bewaar het product en/of verpakking in een schone, gemarkeerde omverpakking in de koeling.

Bewaar een eventueel aanwezig productvreemd voorwerp (zoals een stukje glas of metaal, die mogelijk de oorzaak zijn van het incident) gemarkeerd in de koeling. Het is heel goed mogelijk dat de fabrikant of leverancier dit verder wil onderzoeken en het komt ophalen.

4. Bied compensatie aan of vraag hoe je de klant alsnog tevreden kunt stellen.
5. Waarschuw direct de winkelmanager of je leidinggevende. Noteer altijd de contactgegevens van de klant (naam, telefoonnummer en emailadres) .
6. Wanneer de klant/het slachtoffer urgente medische assistentie nodig heeft (bijvoorbeeld bij ernstig lichamelijk letsel of een allergische reactie), handel dan volgens de procedure 'Ongeval'.

Tot die tijd: staak de verkoop van het product. Haal eventueel de producten uit de vitrine/schappen.

Bewaar dit tot nadere instructies apart van de andere voorraad en zichtbaar geblokkeerd in de koeling.

5.10 AFHANDELING KWALITEITSKLACHT

1. Bied altijd eerst je excuses aan voor het ongemak, bedank de klant voor de genomen moeite om dit te melden en toon begrip/inlevingsvermogen.
2. Neem het product waarover de klacht gaat in ontvangst en bewaar dit zorgvuldig (veiligstellen). Gooi het product nooit zomaar weg; het is heel goed mogelijk dat de fabrikant of leverancier dit verder wil onderzoeken en het komt ophalen.
3. Vraag hoe je de klant alsnog tevreden kunt stellen:
 - Als de klant genoeg neemt met een gratis product, dan geef je de klant een nieuw vergelijkbaar product en schrijf je dit product af.
 - Wil de klant geen gratis product of kun je je geen mening vormen, roep dan de Winkelmanager(WM) of Assistent Winkelmanager(AWM) erbij. Bij afwezigheid van de WM of AWM noteer je contactgegevens zodat WM later contact kan opnemen met de klant. Eventueel kun je de klant ook nog doorverwijzen naar de website. (www.julias.nl) Let op: dit is pas van toepassing wanneer je zelf hebt geprobeerd de klacht te verhelpen, maar dit uiteindelijk niet lukte.

Bied nogmaals je excuses aan, neem vriendelijk afscheid en wens de klant alsnog een fijne dag toe.

5.11 SCHOONMAAKTAKEN

De leidinggevende ziet er op toe dat de schoonmaaktaken correct en tijdig worden uitgevoerd.

5.12 PLAAGDIERBEHEERSING EN -PREVENTIE

Om overlast van ongedierte te voorkomen kunnen we veel zelf doen zoals:

- Werk hygiënisch.
- Zorg voor goed afsluitbare afvalbakken / containers. Indien niet mogelijk, zorg ervoor dat de afvalbak regelmatig worden geleegd. Zorg voor een geschikte opslagplaats.
- Maak apparatuur, materialen en ruimten goed schoon.
- Inspecteer risicoruimte waar plaagdieren graag verblijven regelmatig. Denk hierbij aan magazijn, afvalopslagplaatsen, etc.
- Houd ramen en deuren gesloten of voorzie deze van een hor. Horren voor ramen dienen verwijderd en schoon gemaakt te kunnen worden.
- Laat naden en andere openingen dichtten.
- Meldt een storing bij de Servicedesk als je ongedierte signaleert. De Servicedesk stuurt een bestrijder (Anticimex of Rentokil) aan.

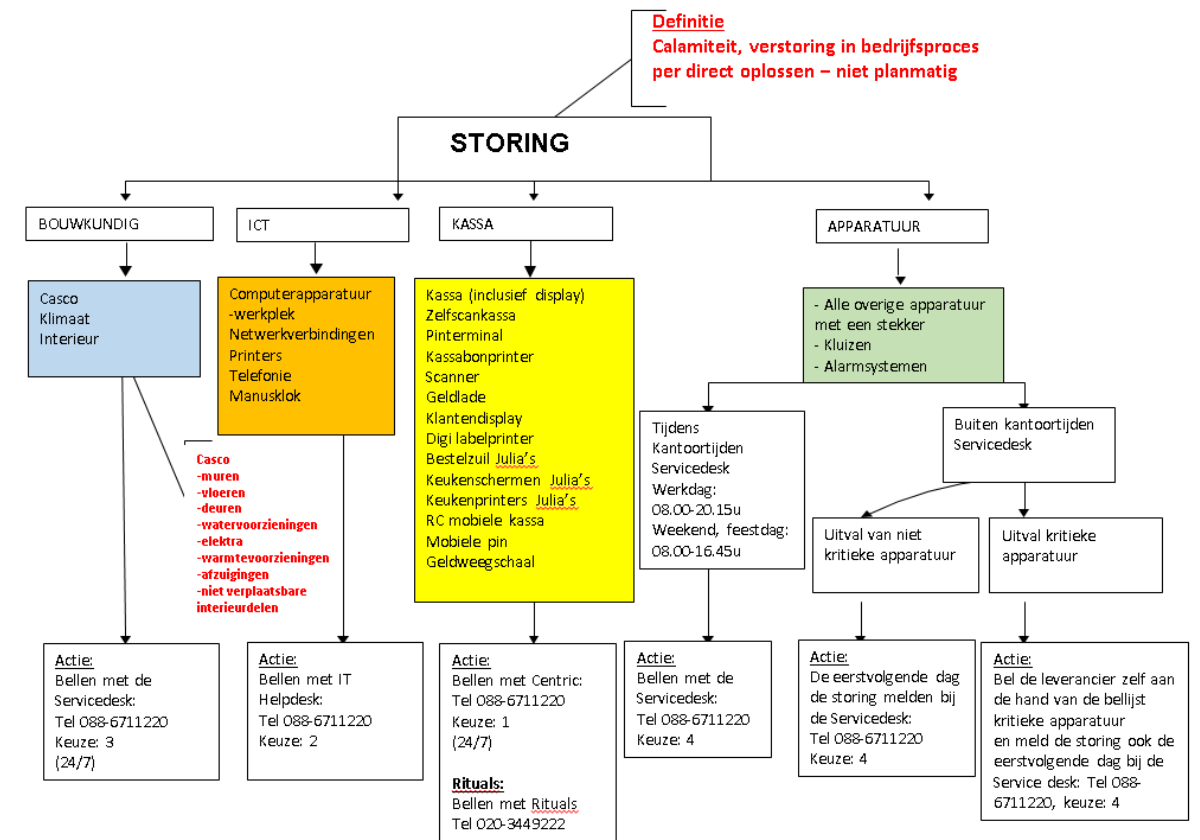
- Ieder verkooppunt beschikt over een vliegenlamp ter voorkoming van vliegend ongedierte. Maak alleen gebruik van een vliegenlamp met aantrekkende werking of plakplaat in ruimten waar eten wordt verwerkt. Elektrocutie vliegenlampen zijn niet toegestaan.
- Wanneer er kakkerlakken of ander ongedierte is gezien, meldt geconstateerde overlast -als de bestrijder dit nog niet heeft opgemerkt- altijd bij de Servicedesk,
- Verwijder bij overlast elke dag of vaker indien nodig de sporen.
- Stop de bestrijding pas wanneer de overlast volledig verdwenen is en volg de adviezen van de bestrijder op.
- Gebruik zelf geen bestrijdingsmiddelen.
- Het gebruik van lijmplaten is wettelijk niet toegestaan.
- Elke 6 weken vind er een preventie controle plaats door Anticimex of Rentokil. Dit zijn de ongediertebestrijders bij NS Stations. Het doel van dit bezoek is het constateren van mogelijke problemen die ongedierte kunnen aantrekken.

Advies: kijk na elk bezoek van de Plaagdierbestrijder in het Dashbord. Hierin worden alle eventuele acties vermeld om op te pakken en af te sluiten. Eventuele bezoek-opmerkingen kunnen worden teruggezien.



6. BIJLAGEN

6.1 STROOMSCHEMA STORINGEN



6.2 INSTRUCTIES APPARATUUR

- Gebruikersinstructie Inductie
- Reinigingsinstructie Inductie
- Gebruikersinstructie Waterfrituur
- Reinigingsinstructie Waterfrituur
- Gebruikersinstructie Turbochef
- Reinigingsinstructie (dagelijks) Turbochef
- Reinigingsinstructie (wekelijks) Turbochef
- Gebruikersinstructie Eloma
- Reinigingsinstructie Eloma
- Gebruikersinstructie Spirit
- Reinigingsinstructie Spirit
- Gebruikersinstructie Illy Crema
- Reinigingsinstructie Illy Crema

6.3 RELEVANTE DOCUMENTEN OP DE STATIONSAPP

- AXI HANDBOEK
- VEILIGHEIDSLADEN SCHOONMAAKMIDDELEN (ook beschikbaar in het verkoopunt)