

Таен служител

Маркетинговата технология „Таен клиент“ е на българския пазар от години. Това е привидно пазаруване, с което служител на компанията или нает от специализирана фирма, проверява качеството на обслужване в търговските обекти. Обект на изследване са организации за предоставяне на различни услуги, включително държавната администрация.

При посещението си в център за обслужване, тайният клиент наблюдава дали се спазват изискванията на компанията, доколко служителите се грижат за удовлетворението на клиентите, кои са силните и слабите страни в процеса на комуникация с клиента. Служителите не могат да разпознаят проверяващия, което му дава възможност да проследи стандартното отношение, а впоследствие да попълни карта с наблюденията си. Изводите се ползват както за подобряване на обслужването, така и за оценка на служителите, от която често зависи промяната на трудовото възнаграждение.

КТ „Подкрепа“ непрекъснато получава жалби на работници от различни български компании, които е трудно да бъдат доказани документално. Причините:

- масово ползване на двойно счетоводство;
- наемане на работници и служители на по-ниска заплата по договор с обещание за по-висока, като разликата се изплаща неформално, а често изобщо не се изплаща;
- грубо отношение към персонала;
- лоши условия на труд;
- служителите често се притесняват да свидетелстват пред Инспекция по труда, за да не загубят работното си място, тъй като изгледите да си намерят нова работа са минимални;

Нерядко компаниите отказват да водят преговори за сключване на КТД, упражняват натиск върху представителите на синдикати във фирмата, напълно незаконно уволняват председатели на секции.

Поради това нашият синдикат взе решение да използва описаната по-горе техника, за да проследи има ли нарушения в процеса на работа, които остават скрити за държавните органи и да опише практики – част от сивата икономика. Обърнахме се към наш член с молба да съдейства, като кандидатства за работа в частна компания. От средата на декември 2015 г. представителят на КТ „Подкрепа“ постъпи на работа в една от търговските вериги в гр. София.

[← обратно](#)

ПЕРСОНАЛ ЗА ТЪРГОВСКА ВЕРИГА

Ref.No: C0715

Описание и Изисквания: ОБЯВЯВАМЕ СЛЕДНИТЕ СВОБОДНИ ПОЗИЦИИ, ЗА МАГАЗИНИТЕ НИ В ГРАД СОФИЯ:***КАСИЕР-ЗАРЕЖДАЧ НА РАФТОВЕ**
(обслужване на клиенти на каса, зареждане на стока, следене на срокове на годност)***РАБОТНИК КУХНЯ ТОПЛА ТОЧКА**
(зарежда топла витрина, грижи се за хигиената на работното място, обслужва клиенти и пече на скара)***ЗЕЛЕНЧУКАР**
(товаро-разтоварителна дейност, зареждане на щанд с плодове и изеленчуци)

- ЗАПЛАТА 800лв
- ДОПЛАЩАНЕ ЗА 12 ЧАСОВИ СМЕНИ - 425лв.
- ЗА ЗЕЛЕНЧУКАРИТЕ - 100лв допълнително за летните месеци;
- Бонуси;
- Работно време на смени;
- Работно място, съобразено с местоживеенето;
- Програма за кариерно развитие;

За кандидатстване - изпратете актуална автобиография и телефонен номер за контакт.
Одобрените кандидати по документи ще получат покана за интервю.

Месторабота: София**Заплата:** от 800 до 1225 BGN (Бруто)

Дата: 07.12.2015

Категория:

- Ресторанти, Кетъринг
- Търговия, Продажби - Продавачи и помощен персонал

Ниво: Работници**Вид работа:** Постоянна работа**Вид заетост:** Пълно работно време

- Тази позиция е подходяща и за студенти

Тип: ★★ ★ Gold

Кандидатстване, обявени условия:

- Обявата е публикувана в популярен портал за търсене и предлагане на работа.
- Името на кандидат-работодателя не е оповестено, обявата е с гриф „**поверително**“.
- Възнаграждение – **800-1225 лв. бруто**; допълнителни 100 лв. през летните месеци за „зеленчукарите“
- Други: пълно работно време, постоянна работа, бонуси

Ситуацията документално

- Трудов договор: 8 часа, **основно възнаграждение 440 лв.** (500 лв. от януари 2016 г.), шестмесечен изпитателен срок в полза на работодателя
- Заплащане за работа на официален празник: 25 лв. за януари
- Бонус: 7,67 лв. за януари
- Длъжностна характеристика за „Работник, зареждане на рафтове“, която включва следните задължения:
 - обслужва клиенти;
 - приема парични суми, връща ресто, издава касови бележки и фактури;
 - аранжира стоки и витрини;
 - поддържа хигиената;

- отговаря за рекламации;
- носи отговорност за липса на стоки, инвентар и парични суми;
- запознат е с реда за инвентаризации;
- изпълнява и други задачи.
- Изисквания за заемане на длъжността:
 - средно образование;
 - компютърна грамотност;
 - добро владеене на чужд език.
- Заплатата се изплаща регулярно на 15-то число на следващия месец.

Реалната ситуация

- **Заплатата** по договор е драстично по-ниска от обявената. Нетна заплата в размер на около 900 лв. имат шанс да получат само ръководните длъжности в магазините, които работят по 12 часа, носят отговорност и за служителите, и за стоката.
- **Работното време** е 8,5 часа (с регламентирана почивка половин час). Но работната седмица е не 5, а 6-дневна – над законоустановения максимум.
- **Дневна почивка** – рядко се спазва, поради факта, че има много работа и малко служители.
- **Работното място** може да се промени всеки момент без достатъчно предизвестие и без допълнително споразумение. Това се налага поради голямото текучество и факта, че афектирани от грубо отношение и редица „глоби“ служители напускат постоянно.
- **Действителните бонуси** са незначителни – около 7 лв., видно от фиша за работната заплата.
- **Ваучери за храна** – 50 лв., получават се в края на месеца, може да се ползват само в магазини на веригата и само за т.нар. „топла точка“. Място за готвени ястия.



Морковът – допълнителни бонуси

- Ако три месеца не ползва болнични, служителят получава бонус 300 лв.
- Ако служителят привлече като работник във веригата свой приятел или близък и той издържи 3 месеца, служителят получава бонус 300 лв. Т.е. този срок е трудно постижим.
- Всеки служител, който уличи свой колега в кражба и го докаже, на следващия ден получава 200 лв. бонус. Разбира се, под въпрос е дали подтика към доноси и следене в един колектив е положителна политика.

Тоягата

- Устно договореното възнаграждение никога не се получава. За целта ежедневно се налагат глоби:
 - за брак, макар служителите да не са материално отговорни лица. Освен това не те планират честотата, състава и размера на доставките;
 - за установени липси;
 - несвоевременно информирание на управителя за опасността запасите от някоя стока да бъдат изчерпани;
 - за разговор по телефона. На каса е абсолютно забранено, независимо дали е спешно. Забраната обаче важи за всички, през цялото работно време. Глобата се плаща не само от говорилия, но се споделя с всички, които са на работа;
 - ако не уличиш в кражба клиент, докато си на каса, а той е откраднал продукти и бъде заловен, преди да излезе от магазина;
 - за неподреден своевременно амбалаж – което се случва често с оглед натовареността и недостига на персонал.
- Създадени са условия за следене, мнителност и напрежение:
 - камери в целия магазин – т.нар. мобилен контрол;
 - обявления на информационното табло и на умивалниците, с които се призовава работниците да следят колегите си за кражби;
 - случвало се е отговорник да разрива кофите с отпадъци, да снима опаковки от хранителни стоки и да изисква касова бележка за тях от служителя, който е изхвърлил опаковката;
 - разговори между служители не се толерират, с презумпцията, че може да договорят съвместен план за ощетяване на компанията;
 - няма специален служител за контрол, поради което всички трябва да следят за кражби от страна на клиенти. Има стоки, които постоянно са обект на кражба, въпреки камерите. Работниците трябва да провеждат вътрешно следене, да проверяват чанти – всички липси са за тяхна сметка. На касата трябва да бързат, да смятат, да знаят кодовете наизуст и да следят клиентите (полицай и психолог). Защото, ако на вратата друг служител (управител или отговорник на смяна) хване клиент с неплатена стока, ще глобят касиера, тъй като не го е заловил на касата.

Заплатата по договор е значително по-ниска от обявената. **Очакванията на служителите, че все пак ще получат доплащане до размера на обещаното устно възнаграждение, по правило остават излъгани.** Като оправдание за липсата на неформални плащания се изтъкват множество глоби, които се налагат почти ежедневно – от това, че колега е говорил по телефона, до компенсирани на липси и брак, които са извън отговорностите на редовия служител. Така в края на месеца компанията изплаща само официално дължимото възнаграждение (в случая нетно 417,55 лв. за януари и 380,16 лв. за февруари) и не изпълнява устните договорки.

Служителите масово са хора с висше образование. Но притиснати от кредити, липса на качествени работни места и ниско заплащане, са обезсърчени, демотивирани и изтощени, поради което имат по-висок праг на търпимост. Не виждат изход от ситуацията.

Резултатите от първото изследване „Таен служител“ на КТ „Подкрепа“ са нерадостни: шестдневна работна седмица, огромно текучество, създаване на фалшиви очаквания в кандидат-служителите, отровна работна атмосфера, санкции, глоби, насърчаване на доносничеството и пр. Синдикатът е твърдо решен да продължи да провежда изследването не само в други търговски вериги, но и в други сектори. А тайният служител е такъв, защото никога не е един и същ.

За справяне със ситуацията, КТ „Подкрепа“ се обръща **към работниците и служителите** с призив:

- ❖ Да създават синдикати на работните си места. Да се самоорганизируют, защото само те могат да се защитят. КТ „Подкрепа“ е насреща за съвети и съдействие.
- ❖ Да не разчитат на обещания, да подписват само договори, които включват реалните условия, на които са съгласни да продадат труда си. В противен случай ще бъдат излъгани!
- ❖ Да сигнализират Инспекцията по труда при всички нередности.

КТ „Подкрепа“ настоява за **пълна прозрачност на обявите за работа** в сайтовете за търсене и предлагане на труд.

Част от промените, които могат да доведат до подобряване на условията са:

- ❖ Осигуряване на реална възможност **кандидат-работникът да се запознае предварително със съдържанието на трудовия договор и длъжностната характеристика.** По закон се предвижда двете страни да действат добросъвестно, което в общия случай не е така. Работодателят предлага свой вариант на договора, без да даде достатъчно време на кандидатстващия да се консултира и евентуално преговаря за условията.
- ❖ Синдикатите на място **да участват в управлението** на фирмата. Практически опит може да се вземе от редица германски компании.
- ❖ Да се осигури възможност на представители на **синдикатите безпрепятствено да се срещат със служители** на компаниите, в които няма структури на нито един профсъюз. Да се

запознаят с условията на труд и да дадат информация на работниците за правата и възможностите, които имат.

- ❖ Синдикатите, съвместно с Инспекцията по труда, да извършват **проверки на място и наблюдение**, за да се установи и документира реалното работно време и условия на труд. Разминаването между документация и реалност е същността на сивата икономика.
- ❖ КТ „Подкрепа“ припомня за свое искане **санкциите**, които се налагат от Инспекцията по труда, да бъдат процент от оборота на компаниите. Големите фирми с многомилionни приходи не се притесняват от глоби в размер на няколко хиляди лева. Предпочитат да си ги платят, но не и да се съобразят с предписанията.