**Huisregels**

Om alles voor iedereen prettig te laten verlopen zijn er voor de gastvrouwen/heren een aantal huisregels opgesteld.

Er wordt verwacht dat iedereen zich hier aan houdt.

1. Respectvol gedrag naar gasten, collega’s en leidinggevenden.
2. Representatieve kleding en verzorging. Gelieve een button op je kleding te dragen. Dit is niet verplicht wel wenselijk.
3. Correct, vriendelijk en klantgericht gedrag.
4. Roken is binnen de SpeelOsaurus niet toegestaan. Het is toegestaan te roken buiten op straat, niet zichtbaar voor klanten(aan de overkant of bij fietsenrek). Men mag als het rustig is gewoon in overleg met andere gastvrouw een rookpauze houden.
5. Koffie en thee is voor de gastvrouwen gratis. Overige dranken(zoals appelsap of flesjes fris) zijn niet gratis te consumeren, deze dienen gewoon afgerekend te worden. Wel mag je in de koelkast een eigen flesje drinken neer zetten.
6. Bij ziekte dien je je telefonisch af te melden bij de coördinator. Als deze na 2x bellen niet opneemt kan je een app sturen of je kan de voorzitter bellen/appen.
7. Telefoon gebruik: Wanneer het rustig is is het geen probleem als je even op je eigen telefoon wilt zitten. Echter dit mag alleen als je bij het ‘kassa’ gedeelte zit. Je mag dus niet in de zithoek bijv. op de bank duidelijk in zicht van klanten langdurig(langer dan 1 appje checken) op je telefoon zitten. Dit mag dus wel in het ‘kassa’ gedeelte, hier mag je gewoon bij rustige dag op je telefoon zitten, zolang je deze maar netjes weg doet als een klant binnenkomt.
8. Begroet elke klant die binnenkomt en probeer direct een praatje te maken.
9. Neem een klacht van een klant altijd serieus en meld de klant dat je de klacht met jouw coördinator/voorzitter(leidinggevende) zal bespreken. Noteer altijd de contactgegevens van de klant, evenals de aard en inhoud van de klacht. De coördinator/voorzitter zal beslissen over een eventuele passende compensatie.
10. Het is niet toegestaan om gratis consumpties weg te geven of korting te geven aan klanten zonder toestemming van de coördinator/voorzitter.