



## **MANUÁL K SOUTĚŽI „ŘEZNICKO-UZENÁŘSKÁ PRODEJNA ROKU 2017“**

Provozujete řeznictví-uzenářství, na které jste hrdí, do kterého se spokojení zákazníci vracejí pro kvalitní, prvotřídně upravené a vzhledně nabízené maso, pro široký sortiment jakostních uzenin a doplňkového zboží? Máte ve své prodejně perfektně proškolený, ochotný, vždy vzorně ustrojený personál a nebojíte se srovnání s konkurencí? V tom případě neváhejte a přihlaste svoji prodejnu do soutěže „ŘEZNICKO-UZENÁŘSKÁ PRODEJNA ROKU 2017“, kterou pod záštitou ministra zemědělství, Ing. Mariana Jurečky, pořádá Český svaz zpracovatelů masa. Soutěž není určena jen pro členy tohoto svazu, účast v soutěži je bezplatná, hodnocení probíhá jen v zákaznickém prostoru prodejny (bez prohlídky zázemí) a kromě uvedeného srovnání s konkurencí mohou provozovatelé soutěžících prodejen od odborných hodnotitelů získat množství cenných z oblastí organizace prodeje a plnění legislativních požadavků. Podrobné podmínky průběhu soutěže, účasti, přihlášení a hodnocení, jsou uvedené v samostatných pravidlech soutěže. Tento manuál má zájemcům o soutěž přiblížit platná hodnotící kritéria, aby se mohli kvalifikovaně rozhodnout ohledně přihlášení svých prodejen do soutěže a také u nich zvýšit šance na co největší bodový zisk a přední umístění v celkovém hodnocení.

### **Hlavní hodnotící kritéria (ke každému kritériu je přidělováno 0 – 5 bodů):**

#### **1) Hygiena prodeje**

- Vyžadujeme: Pořádek a čistotu v prodejně. Manipulaci a nabízení zboží k prodeji v předepsaných hygienických a teplotních podmínkách. Naprosté dodržování zásad osobní hygieny personálu. Používání čistých pracovních pomůcek dle zásad správné hygienické praxe. Kompletní a čistý pracovní oděv personálu.
- Netolerujeme: Manipulaci se zbožím, penězi, čisticími prostředky, atd. rukou (byť s rukavicí), aniž by mezi jednotlivými kroky při přechodu z nečisté práce na čistou vždy došlo k důkladnému umytí rukou. Prsteny, dlouhé a/nebo lakované nehty, náramky, hodinky, atd. u personálu, pokud tyto prvky nejsou důkladně překryté ochranným prostředkem. Personál, byť jen částečně, v civilním oděvu. Personál bez vhodné a funkční pokrývky hlavy, která zabrání odpadávání vlasů na pracovní plochu a do pultů se zbožím. Personál vycházející ven z prodejny v pracovním oděvu a v pracovní obuvi. Prodej masa a masných výrobků neodděleně v jednom prodejním pultu. Polétávající hmyz v míře přesahující ojedinělou výjimku.
- Doporučujeme: Manipulovat se zbožím pomocí k tomu určených a čistých pomůcek (např. vidličky, jednorázové sáčky) a v rámci organizace prodeje minimalizovat riziko sekundární kontaminace zboží. Neumísťovat vystavené zboží na puty bezprostředně před zákazníky do tzv. dýchací zóny. V případě používání mlýnku pro mletí masa v prostoru prodejny před zákazníkem tento mlýnek, případně jen jeho příslušné části, chladit tak, aby nedošlo k neúměrnému zvýšení teploty suroviny uvnitř mlýnku mezi jeho jednotlivými použitími.

#### **2) Plnění informačních povinností konečnému spotřebiteli**

- Vyžadujeme: Přesné uvedení všech povinně označovaných údajů ke všem položkám nabízeného sortimentu, zejména se zaměřením na označení názvu, příslušného druhu a skupiny každé nabízené potraviny, jednotkové ceny zboží, názvu a adresy sídla výrobce, země nebo místa původu výsekového masa, názvu technologického celku výsekového masa, kategorie skotu a dalších povinných údajů v případě hovězího výsekového masa, údaje



o třídě jakosti tepelně opracovaných šunek, data použitelnosti nebo data minimální trvanlivosti a údajů o obsahu složek způsobujících alergie nebo nesnášenlivosti. Schopnost poskytnutí úplných informací kupujícím ohledně složení všech nabízených potravin, včetně obsahu masa v masných výrobcích a obsahu všech dalších zvýrazněných složek.

- **Netolerujeme:** Neexistující nebo řádně nevystavená označení povinných údajů. Nepravdivá, chybná nebo klamavá označení povinných i dobrovolně označovaných údajů. Používání zakázaných přívlastků potravin, např. "domácí", "čerstvý", "přírodní", "pravý" apod. Používání označení nabízených potravin, která by mohla vyvolat pochybnosti o neškodnosti jiných podobných potravin nebo vyvolat u spotřebitele obavy z jejich použití. Označování údajů, jejichž pravdivost nelze dokázat.
- **Doporučujeme:** Poskytování úplných informací kupujícím ohledně složení všech nabízených potravin, včetně obsahu masa v masných výrobcích a obsahu všech dalších zvýrazněných složek, řešit s využitím katalogu všech nabízených potravin s přesnými specifikacemi jednotlivých výrobků, který je volně zpřístupněn v místě prodeje, případně na vyžádání u personálu.

### **3) Šíře sortimentu**

- **Vyžadujeme:** Pestrost sortimentu v závislosti na rozloze prodejní plochy prodejny (nabídka kompletního sortimentu výsekových a mletých mas, drobů, kostí, sádla, krve, různých skupin masných výrobků a masných polotvarů není nutnou podmínkou, ale je velkou výhodou).
- **Netolerujeme:** Úzce zaměřený prodej na omezené skupiny masa a masných výrobků.
- **Doporučujeme:** Zjistit přiměřenou šíři sortimentu i u malých prodejen.

### **4) Úroveň prezentace sortimentu**

- **Vyžadujeme:** Zboží přehledně a vzhledně založené do pultů kdykoliv v průběhu otvírací doby prodejny (prezentace salámů, šunek, specialit, atd. po nakrájení není nutnou podmínkou, ale je velkou výhodou).
- **Netolerujeme:** Prázdné plochy v prodejních pultech. Prodej předem připraveného nebaleného mletého masa (musí být připravováno jen před zákazníkem; lze nahradit prodejem předem připraveného polotvaru z mletého masa).
- **Doporučujeme:** Zajistit vždy dostatečné množství jednotlivých položek sortimentu v prodejních pultech. Využívat další vhodné prostory prodejny k vystavení nabízeného zboží nad rámec prodejních pultů.

### **5) Úroveň obsluhujícího personálu (zbožiznalství, vstřícnost, ochota, upravenost)**

- **Vyžadujeme:** Ochotný, vstřícný, vyškolený, vzhledně a funkčně upravený personál se schopností poskytovat, byť s využitím katalogu, základní popis prodáváného zboží (složení, obsah masa, zvýrazněných složek, tuku a soli), ale také doporučovat použití daného výsekového masa nebo polotovaru pro následnou kuchyňskou úpravu, apod. Vítanou nadstavbou je schopnost personálu stručně popsat význam označených údajů, jako je např. země původu výsekového masa, údaj o obsahu masa v masném výrobku, údaj o třídě jakosti tepelně opracovaných šunek, nebo datum použitelnosti vs. datum minimální trvanlivosti.
- **Netolerujeme:** Hrubé neznalosti, desinformace, neochotu a přehlíživost ze strany personálu.
- **Doporučujeme:** Personál školit, školit, školit, motivovat a důsledně kontrolovat. Kvalitní prodejnu dělá především kvalitní a ochotný personál!



**Pomocná hodnotící kritéria (ke každému kritériu jsou přidělovány 0 – 2 body):**

**1) Upoutávka na prodejnu, exteriér a vstup do prodejny**

- Doporučujeme: Zajistit upoutávku na prodejnu způsobem, který bez dlouhého vyhledávání zákazníkoví umožní prodejnu lokalizovat a bezpečně zvenčí identifikovat, že se jedná o řeznictví-uzenářství. Vstup do prodejny by měl být čistý a upravený. Celkový stav budovy a přilehlých staveb není rozhodující, protože se zohledňuje, že nemusejí být ve vlastnictví provozovatele prodejny. Parkovací možnosti, dopravní dostupnost apod. nemají na toto hodnocení vliv.

**2) První dojem po vstupu do interiéru**

- Doporučujeme: Zajistit přiměřenou světlost a vzdušnost interiéru, vyvážené rozmístění prodejních pultů a dalších nosných součástí prodejny. Samozřejmostí je čistota všech součástí interiéru. Zákazník musí mít od začátku pocit, že je v prodejně vítaný a neobtěžuje.

**3) Úroveň technického vybavení**

- Doporučujeme: Vysoký standard prodejních pultů s výkonným chlazením, kvalitní nasvícení prodávaného zboží a solidní vybavení prodejny – nářezové stroje, mlýnky, apod. (sofistikované pokladní systémy, konvektomaty, příruční pásové pily na kotlety, vakuové baličky apod. nejsou nutnou podmínkou, ale jsou výhodou).

**4) Nabídka doplňkového sortimentu**

- Doporučujeme: Zpestřit sortiment o základní nabídku pečiva, nápojů, soli a koření, marinád, kečupů a hořčic, ale také sýrů, nakládané zeleniny, salátů nebo lahůdek (velmi vítaným rozšířením běžného sortimentu je teplý pult s pečenými masnými výrobky, polotovary a/nebo hotovými jídly). V případě prodejen nebo prodejních pultů umístěných v obchodních centrech nebo v rámci jiných prodejen se při hodnocení tohoto kritéria zohledňuje nabídka a dostupnost sortimentu dalších pultů či prodejen v daném místě (soutěžící prodejna zde může mít smluvně omezený prodej některých potravin a nápojů).

**5) Hodnocení umístění POS materiálů**

- Doporučujeme: Viditelně vystavit oba POS (propagační) materiály, které soutěžící prodejna zdarma obdrží od Českého svazu zpracovatelů masa (ideální je vystavení oboustranného poutače na vchodové dveře prodejny a jednostranného poutače do stojánku na prodejní pult nebo na srovnatelně exponovaném místě v prodejně).

**6) Hodnocení nabídky a šíře sortimentu z kategorie regionálních výrobků, výrobků s označením Klasa, Regionální potravina, Česká potravina, Vyrobeno v České republice, Český výrobek (PK ČR), Česká cechovní norma, Zaručená tradiční specialita, Chráněné označení původu nebo Chráněné zeměpisné označení, apod.**

- Doporučujeme: Zařadit do prodeje alespoň část zboží, které nese některé z uvedených označení. Rozsah využití těchto označení se hodnotí v kontextu celkové šíře sortimentu dané prodejny. Za regionální výrobky se považují výrobky s oceněním některého z Krajů ČR.

**7) Celkové subjektivní hodnocení (závisí na celkovém dojmu hodnotitele, ale snahou je, aby v případě rovnosti bodových zisků soutěžících prodejen nebylo rozhodujícím kritériem).**