

ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΗ ΣΥΛΛΟΓΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Για τους όρους αμοιβής και εργασίας των εργαζομένων της Ε.Κ.Π. Α.Ε. στο Καζίνο- Ξενοδοχείο και Τελεφερίκ Πάρνηθας.

Στην Πάρνηθα σήμερα, την 10^η Οκτωβρίου 2014 οι υπογεγραμμένοι:

A.- Η εταιρεία **ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΑΖΙΝΟ ΠΑΡΝΗΘΑΣ Α.Ε.**, όπως εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή του παρόντος από τον Νικόλαο Δ. Δάνδολο, Αναπληρωτή Διευθύντα Σύμβουλο και Γενικό Διευθυντή, ειδικώς εξουσιοδοτημένο προς τούτο. και

B.- Το επιχειρησιακό σωματείο με την επωνυμία «**Σωματείο Εργαζομένων ΚΑΖΙΝΟ - ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ - ΤΕΛΕΦΕΡΙΚ Πάρνηθας**», όπως εκπροσωπείται από τους Γεώργιο Χότζογλου και Παναγιώτη Πραβητιανό, Πρόεδρο και Γενικό Γραμματέα αντίστοιχα, νόμιμα εξουσιοδοτημένους για την υπογραφή της παρούσης δυνάμει της υπ' αριθ. 2 / 15-09-2014 απόφασης του Δ.Σ..

αφού λάβαμε υπόψη

α. την από 1/4/2014 επιχειρησιακή συλλογική σύμβαση εργασίας,

β. τη σύσταση νέας ειδικότητας στην εταιρεία, αυτής των υπαλλήλων εξυπηρέτησης πελατών ηλεκτρομηχανικών παιγνίων, που προέκυψε από την ένωση των δύο μέχρι και σήμερα διακριτών ειδικοτήτων των «slot attendants» και των υπαλλήλων «smart club», με παράλληλο εμπλουτισμό των καθηκόντων τους,

γ. την ένταξη στην άνω ειδικότητα υπαλλήλων που κατείχαν τις ως άνω καταργηθείσες ειδικότητες,

συνομολογήσαμε και συναποφασίσαμε την συμπλήρωση των όρων της υφιστάμενης επιχειρησιακής σε αυτής, κατά τα κατωτέρω αναφερόμενα:

1. Περιγραφή θέσης εργασίας της νέας ειδικότητας του υπαλλήλου εξυπηρέτησης πελατών ηλεκτρομηχανικών παιγνίων:

Τμήμα εργασίας: Ηλεκτρομηχανικών Παιγνίων

Αναφέρεται σε : Διευθυντή, Προϊσταμένους Βάρδιας & Προϊσταμένους

Τμήματος Ηλεκτρομηχανικών Παιγνίων.

Πλαίσιο και αντικείμενο εργασίας: Να λειτουργεί στο χώρο του τμήματος με τα υψηλότερα επίπεδα αποδοτικότητας, ασφαλείας και ικανοποίησης των πελατών, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες και κανονισμούς.

Κύρια καθήκοντα:

- 1.Εξασφαλίζει στους πελάτες μια ξεχωριστή εμπειρία διασκέδασης, προσφέροντας υπηρεσίες εξυπηρέτησης υψηλού επιπέδου, σύμφωνα με τις πολιτικές και διαδικασίες του τμήματος, με στόχο τη μεγιστοποίηση της ικανοποίησής τους και του χρόνου παραμονής τους στο καζίνο. Ειδικά σε περιπτώσεις μεγάλων κερδών, δημιουργεί γιορτινή ατμόσφαιρα στην περιοχή ευθύνης του παρασύροντας όλους τους πελάτες να συμμετάσχουν σε αυτή.
- 2.Υποδέχεται τους πελάτες με χαμόγελο και ευγένεια, δημιουργεί ζεστό και φιλικό κλίμα, αντιλαμβάνεται έγκαιρα τις ανάγκες τους, ανταποκρίνεται άμεσα στις εκκλήσεις τους και τους προσφέρει βοήθεια και ενημέρωση σχετικά με τα παιχνίδια και τις υπηρεσίες του καζίνο. Γνωρίζει τις ιδιαίτερες προτιμήσεις τους και προσαρμόζει την εξυπηρέτηση που παρέχει ανάλογα. Κυρίως στους VIP πελάτες φροντίζει για τη δημιουργία εικόνας μοναδικής εξυπηρέτησης.
- 3.Είναι πάντα ενήμερος για όλες τις παροχές του καζίνο καθώς και για τις προωθητικές ενέργειες και τις εκδηλώσεις της εταιρείας και ενημερώνει αντιστοίχως τους πελάτες που έρχονται σε επαφή μαζί του.
- 4.Αντιμετωπίζει τυχόν φιλονικίες και παράπονα πελατών με διπλωματικό και επαγγελματικό τρόπο και αναφέρει όσα δεν μπορεί να διευθετήσει, στους προϊσταμένους του.
- 5.Αναγνωρίζει τυχόν παρατυπίες ή ατασθαλίες πελατών και ενημερώνει άμεσα τους προϊσταμένους του.
- 6.Προσεγγίζει πελάτες με σκοπό την εγγραφή τους στο Smart Club και ολοκληρώνει την διαδικασία εγγραφής όσων το επιθυμούν. Παραδίδει την κάρτα Smart Club στον πελάτη και επιστρέφει τυχόν χαμένες κάρτες στο Smart Club. Αναλαμβάνει καθήκοντα στο Smart Club Booth σύμφωνα με τις τρέχουσες ανάγκες του τμήματος.

7.Διενεργεί άμεσα, με ευγένεια και συνέπεια τις πληρωμές έκτακτων κερδών. Φροντίζει για τις πληρωμές εισιτηρίων εξαργύρωσης, σύμφωνα με τις διαδικασίες και παρακολουθεί την ορθή λειτουργία των μηχανών μετά την πληρωμή (αρχικό ποσό εκκίνησης, μηδενισμός κερδοφόρου ποσού κ.λ.π.). Διενεργεί τις πληρωμές των ειδικών εισιτηρίων εξαργύρωσης (ΤίΤο) στις μηχανές.

8.Ειδοποιεί τους αρμόδιους σερβιτόρους για παραγγελίες πελατών.

9.Παρέχει πληροφορίες στους προϊσταμένους του σχετικά με την παικτικότητα των πελατών, προκειμένου να γίνει σωστά η κατάταξή τους σε κατηγορίες για παροχή προνομίων.

10.Έχει άμεση οπτική επαφή με το χώρο ευθύνης του, παρατηρεί όλη τη δραστηριότητά του και φροντίζει για την άριστη εικόνα του κάθε στιγμή (λειτουργία, φωτισμός και εμφάνιση μηχανών, καθαριότητα, ορθή λειτουργία οθονών, κλπ).

11.Διασφαλίζει τη βέλτιστη λειτουργία των μηχανών και τις ελάχιστες διακοπές λειτουργίας τους, φροντίζοντας για την άμεση αποκατάσταση των μικροβλαβών τους. Επιδιορθώνει βλάβες λόγω έλλειψης εισιτηρίων ή εμπλοκής εκτυπωτών ή χαρτονομισματοδεκτών. Σε περίπτωση δυσλειτουργίας μηχανών εξαργύρωσης εισιτηρίων (Hess machines) ενημερώνει άμεσα το τεχνικό τμήμα. Αναφέρει κάθε τεχνικό πρόβλημα στον προϊστάμενο και σε καμία περίπτωση δεν προσπαθεί να φέρει εις πέρας μεγάλες τεχνικές βλάβες. Συμμετέχει σε εργασίες συντήρησης και καθαρισμού των μηχανών και αναλαμβάνει περιορισμένα τεχνικά καθήκοντα υπό επίβλεψη τεχνικού ή προϊσταμένου.

12.Φέρει πάνω του καθ' όλη τη διάρκεια της βάρδιας τον απαραίτητο εξοπλισμό (μπλοκ αιτήματος πληρωμής, μπλοκ εξαργύρωσης εισιτηρίων, καρτελάκια jackpot κ.λ.π.) και είναι υπεύθυνος για όλα τα κλειδιά που του έχουν ανατεθεί.

13.Συμπληρώνει έγκαιρα, ευανάγνωστα και με ακρίβεια τα εταιρικά έντυπα που χρησιμοποιεί. Κάθε φορά που ανοίγει η πόρτα μιας μηχανής για οποιοδήποτε λόγο το αναγράφει στο ειδικό βιβλίο της μηχανής.

14.Έχει πλήρη γνώση των οδηγιών και των κωδικών των μηχανών.

15.Έχει άριστη γνώση των παιχνιδιών του χώρου ευθύνης του και δίνει την απαιτούμενη καθοδήγηση και εξηγήσεις στους πελάτες.

16.Συνεργάζεται στενά με προϊσταμένους και συναδέλφους του και τα τμήματα Ασφάλειας και Επιτήρησης, για εντοπισμό και την αποτροπή αποπειρών εξαπάτησης και πρόκλησης φθορών στον εξοπλισμό και γενικότερα στην περιουσία της εταιρείας.

17.Σε κάθε αλλαγή βάρδιας ενημερώνει τον προϊστάμενο για όλα τα θέματα που προέκυψαν κατά τη βάρδιά του και ιδιαίτερα για όσα δεν έχουν επιλυθεί (π.χ. μηχανές στο χώρο που δεν λειτουργούν).

18.Τηρεί τον εσωτερικό κανονισμό εργασίας καθώς και όλες τις πολιτικές, διαδικασίες και κανονισμούς του τμήματος. Ειδικότερα, αναφορικά με θέματα παρουσίας, συμπεριφοράς, επικοινωνίας και συνεργασίας, ενδεικτικά αναφέρεται ότι: αναμένεται να παρουσιάζεται εγκαίρως για ανάληψη καθηκόντων, να διατηρεί υψηλό επίπεδο εμφάνισης και προσωπικής υγιεινής, να επικοινωνεί με επαγγελματισμό και ευγένεια προς όλους, να μην κάνει χρήση προσωπικού τηλεφώνου (κινητό), να λαμβάνει άδεια από προϊστάμενο κάθε φορά που αποχωρεί προσωρινά από το χώρο εργασίας και να τον ενημερώνει με την επιστροφή του, να μην μασά τσιγάρα ή καραμέλα, να μην αναπτύσσει προσωπικές συζητήσεις με συναδέλφους ή πελάτες, να φροντίζει να διατηρεί το επίπεδο επικοινωνίας και συνεργασίας με συναδέλφους και προϊσταμένους σε υψηλό επίπεδο.

Στον υπάλληλο δύναται να ανατίθενται, σύμφωνα με τις ανάγκες του τμήματος και τις τεχνολογικές ή άλλες εξελίξεις, εργασίες συναφείς με την ειδικότητα και τα καθήκοντα του με βάση τα διδάγματα της κοινής πείρας και λογικής, οι οποίες δεν έχουν προβλεφθεί αναλυτικά στην παρούσα.

2. Μισθολογική Ένταξη Υπαλλήλων Εξυπηρέτησης Πελατών Slots

Οι υπάλληλοι εξυπηρέτησης πελατών ηλεκτρομηχανικών παιχνιδιών εντάσσονται μισθολογικά στην κατηγορία Z3 της ισχύουσας σσε.

Οι προϊστάμενοι εξυπηρέτησης πελατών ηλεκτρομηχανικών παιχνιδιών εντάσσονται μισθολογικά στην κατηγορία Z1 της ισχύουσας σσε.

Οι υπάλληλοι και προϊστάμενοι της ειδικότητας αυτής θα λαμβάνουν τα επιδόματα που προβλέπει η σσε.

Τυχόν υφιστάμενες υπέρτερες αποδοχές των υπαλλήλων της ειδικότητας αυτής, διατηρούνται ως προσωπική διαφορά.

3. Διάρκεια ισχύος

Η παρούσα συμπληρωματική συλλογική σύμβαση αρχίζει να ισχύει από την υπογραφή της, εντάσσεται δε ως παράρτημα στην από 1/4/2014 επιχειρησιακή συλλογική σύμβαση εργασίας και λήγει κατά το χρόνο λήξης αυτής.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Για την Εταιρεία

Για το Σωματείο-Εργαζομένων

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΑΖΙΝΟ ΠΑΡΗΓΡΑΣ Α.Ε.
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΙΣ
ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ: ΚΑΖΙΝΟ ΠΑΡΗΓΡΑΣ
ΓΔΡΑ: ΑΓ. ΚΩΣΤΑΣ ΠΡΟΥΧΩ - ΜΑΡΟΥΣΙ 151 21
ΑΦΜ: 990193041 ΣΟΥ: Ο.Α.Ε. ΑΘΗΝΩΝ
ΤΗΛ. 210 411114 - FAX: 210 202115



