



HØR
HANDELENS
ØLSALGSBRÅD

Alderskontroll
- veileder for mentor



Målet med veilederen:

Å gi deg som mentor verktøy og kunnskap for å veilede en ny kollega, spesielt med fokus på alderskontroll og håndheving av aldersgrenser for salg av alkohol, tobakk, energidrikk og legemidler.

Produkt	Aldersgrense	Salgstid	Godt å vite
Alkohol	18 år	Måndag – fredag, kl. 08.00–20.00 Lørdag, kl. 08.00–18.00 Ikke tillatt på søn- og helligdager	I dagligvarebutikker selges det øl, sider og rusbrus (opptil 4,7 %)
Tobakk, snus og nikotinprodukter	18 år	Ingen begrensninger innenfor åpningstiden	Gjelder er også røykesluttprodukter (f.eks. tygg gummi og plaster)
Energidrikk	16 år*	Ingen begrensninger innenfor åpningstiden	* for kjøp av energidrikk med høyt koffeininnhold (over 150 mg/l)
Reseptfrie legemidler	18 år	Ingen begrensninger innenfor åpningstiden	Gjelder et begrenset utvalg (f. eks. Paracet, Ibox, nesesypray mv.), og det er begrensninger på hvor mye man kan kjøpe av gangen.

Hvorfor er alderskontroll viktig?

I dagligvarebransjen er det et lovpålagt ansvar å gjennomføre alderskontroll ved salg av enkelte varer, som alkohol, tobakk, energidrikker og visse legemidler. Aldersgrensen skal beskytte barn og unge mot helseskadelige produkter og bidra til å forhindre tidlig debut, overforbruk eller feil bruk.

Hva kan være konsekvensen av å ikke kontrollere? Å ikke gjennomføre alderskontroll kan få alvorlige konsekvenser, både for den enkelte ansatte og for butikken. Det kan gi butikken dårlig omdømme, bøter eller i verste fall kan butikken miste retten til å selge varene. Derfor er det viktig at alle ansatte forstår hvorfor de må kontrollere, og hvorfor det er viktig å gjennomføre kontrollene konsekvent og korrekt.

Holdninger: En utfordring kan være holdninger blant ansatte, som for eksempel usikkerhet rundt når man skal be om legitimasjon, eller en oppfatning om at det er ubehagelig å nekte salg.

Som mentor spiller du en nøkkelrolle i å bygge trygghet, bevissthet og gode rutiner hos nye kolleger.

Som mentor skal du veilede og lære opp i temaene:

Alderskontroll: Lær opp din nye kollega i å utføre alderskontroll, og i å kunne håndtere situasjoner der kunden ikke kan vise gyldig ID.

Håndheving av aldersgrenser: Gi veiledning i å håndheve aldersgrenser på en profesjonell måte. Tren dem i kommunikasjonsteknikker for å håndtere frustrerte kunder.

Regelverk og lover: Sett deg godt inn i relevante lover og regelverk, og inviter

Unge er spesielt utsatt for skader og andre negative konsekvenser av alkohol. Derfor har vi aldersgrenser for salg og skjenking av øl, vin og brennevin.

din nye kollega til en gjennomgang av regelverk. Dette kan oppfriskes flere ganger!

Opplæring og trening:

Observasjon: Det er god læring i å observere, og en god start for din nye kollega kan være å se hvordan du løser alderskontroll først. Det kan også være fint å øve på kollegaer før man skal gjennomføre sin første kontroll.

Kommunikasjon: Gi tips om gode kommunikasjonsteknikker for å håndtere frustrerte kunder.

Støtte: Vær i nærheten de første gangene kollegaen din skal sitte i kassen, og vær tydelig på at du er tilgjengelig for støtte og eventuelle spørsmål.

Tilbakemelding: Gi regelmessig og konstruktiv tilbakemelding, inkludert ros og veiledning for forbedring.

Håndtering av utfordringer:

Vanlige utfordringer: Forbered din nye kollega på vanlige utfordringer, som for eksempel press fra kunder, usikkerhet rundt alderskontroll, og når man skal be om ID.

Stressmestring: Gi tips, triks og støtte til din nye kollega for å håndtere stressende situasjoner.

Tre punkter – slik følger du opp din nye kollega:

1. Lag en plan sammen

Bli enige om mål, fremdrift og forventninger for opplæring

2. Oppfølging

Ta initiativ til et oppfølgingsmøte for å snakke om utfordringer og eventuelle spørsmål som har dukket opp.

3. Gi støtte og vær tilgjengelig

Gjør det klart at du er tilgjengelig for spørsmål og støtte når det trengs. Dette kan bidra til å bygge tillit og trygghet.



Tips til deg som skal gjennomføre alderskontroll

- **Vær høflig og profesjonell:** Start alltid med et smil og en vennlig hilsen.
- **Sett deg godt inn i reglene:** Sørg for at du kjenner til aldersgrensene for de ulike produktene og hvilke typer ID som er gyldige.
- **Vær nøye:** Se etter fødselsdato, utløpsdato og bilde på ID-kortet. Sjekk at ID-kortet ikke er utløpt, og at bildet er av personen som står foran deg.
- **Vær tydelig:** Hvis kunden ikke kan vise gyldig ID, forklar rolig at du ikke kan gjennomføre salget. Unngå å diskutere. Be om hjelp fra en kollega eller leder hvis situasjonen blir ubehagelig.
- **Øv på forhånd:** Et godt tips er å øve på å gjennomføre alderskontroll med en kollega eller venn.
- **Be om støtte:** Ikke vær redd for å be om hjelp eller råd fra kolleger eller mentoren din.