



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRONIZADO

MANUAL DE OPERAÇÃO DO OPERADOR DE CAIXA

Versão 2.0 Maio/2020

MANUAL DE OPERAÇÃO DO OPERADOR DE CAIXA

Objetivo do treinamento

Apresentar aos Operadores de Caixa, os procedimentos operacionais padronizados do departamento a fim de que seja executado da forma correta.

Público Alvo

Operadores de Caixa.

Multiplicador

G.A. de Frente de Loja e Supervisores

Periodicidade

Na Admissão + reciclagem anual (fevereiro), mediante assinatura de lista de presença em treinamento.

Sumário

1. Função da Frente de Loja.....	03
1.1. Hierarquia da Frente de Loja.....	03
1.2. Responsabilidade dos cargos.....	03
2. Atendendo os clientes.....	04
2.1. Postura.....	04
2.2. Passos do atendimento.....	04
3. Equipamentos do Caixa.....	05
3.1. Problemas no equipamento.....	06
3.2. Limpeza e manutenção dos equipamentos.....	06
4. Insumos para operação dos caixas.....	06
5. Abertura do caixa – Entrada do Operador.....	07
6. Registrando as compras.....	07
7. Cancelamento.....	09
7.1. De item.....	09
7.2. Do cupom inteiro.....	10
8. Finalizando o registro das compras.....	10
8.1. Dinheiro.....	10
8.2. Cheque.....	12
8.3. Cartão TEF.....	13
8.4. Cartão P.O.S.....	14
8.5. Convênio.....	15
8.6. Crédito Rotativo.....	15
8.7. Troca Cupom.....	16
8.8. Devolução Cupom.....	16
9. Problema na transação dos cartões.....	16
10. Empacotando as compras.....	17
11. Entregas em domicílio.....	19
12. Realizando as funções no caixa.....	21
13. Prestação de serviços e funções.....	25
14. Fechando o caixa – Saída do Operador.....	26
15. Malote de Fundo de Troco.....	29
16. Prevenção de Perdas.....	30
16.1. Como prevenir perdas.....	30
17. Vales de Quebra de Caixa.....	31
18. Proibições.....	33
19. Desligando o computador.....	33
20. Considerações técnicas.....	33

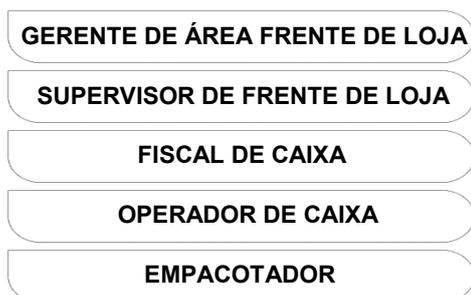
1. FUNÇÃO DA FRENTE DE LOJA

A Frente de Loja é a área responsável pelo atendimento ao cliente e pelo registro de toda a mercadoria vendida.

PRINCIPAL META

A questão que mais incomoda os clientes é a fila do caixa, que provavelmente vá gerar um grande tempo de espera, portanto devemos ter como **META** na Frente de Loja **NÃO GERAR FILA**.

1.1. HIERARQUIA DA FRENTE DE LOJA



1.2. RESPONSABILIDADE DOS CARGOS

Gerente de Área de Frente de Loja

Responsável por garantir que todos os processos da Frente de Loja sejam realizados com qualidade, através da gestão de processos, de pessoas, orientação, treinamento e desenvolvimento da equipe.

Supervisão de Frente de Loja

Responsável pela supervisão, coordenação e orientação da equipe de Frente de Loja, nas rotinas diárias.

Fiscal de Caixa

Responsável por fiscalizar se as mercadorias estão sendo registradas da forma correta, pelo atendimento do SAC e suporte aos Operadores de Caixa, nas questões de abertura e fechamento do Caixa, trocos, cancelamentos, diferenças de preços, retiradas, devoluções, análise de cheques e cartões, dúvidas de preço, peso, validade e qualidade das mercadorias, uso consciente de sacolas, entre outros.

Operador(a) de Caixa

Responsável por servir o cliente com excelência, registrar as mercadorias com agilidade e eficiência, limpar seus equipamentos, auxiliar no empacotamento das mercadorias e recolhimento de carrinhos e cestinhas.

Empacotador(a): Responsável por empacotar as compras dos clientes e para entregas em domicílio, recolher cestos e carrinhos e auxiliar os clientes que necessitarem de ajuda para transportar as compras.

2. ATENDENDO OS CLIENTES

2.1 - POSTURA



**SEMPRE ATENTO
E SORRINDO**



**NUNCA DEBRUÇADO
E DESATENTO**

Faça uso da linguagem formal: “Sr.”, “Sra.”, “Com Licença”, “Obrigado”, “Disponha”. Não usar gírias ou linguagens não apropriadas.

Utilize uniforme completo.

Crachá visível ao cliente (na altura do peito).

Para as mulheres: Cabelo preso, unhas bem feitas e de preferência, esmaltes de tons claros e maquiagem leve.

Para os homens: Cabelo, barba e unhas aparadas.

❖ **Solicitação para ir ao banheiro, beber água, horário de refeição:** Todo colaborador tem esses direitos. Orientá-los a se organizar quanto aos dois primeiros itens no horário do intervalo, para que não haja necessidade de interromper a operação do caixa. Caso haja necessidade deve-se primeiramente solicitar a saída ao Supervisor ou Fiscal e este confirmar se o caixa está no modo pausa – **é obrigatório pausar o caixa na ausência do operador.**

- Todo colaborador pode ter uma garrafinha de água em seu caixa;
- Se houver a necessidade de ir ao banheiro, comunicar-se com a Fiscal, sinalizar o caixa e finalizar o atendimento os clientes que já estão na fila.

2.2 - PASSOS DO ATENDIMENTO

Iniciar o atendimento olhando nos olhos do cliente e saudando-o com um Bom Dia, Boa Tarde ou Boa Noite + TUDO BEM?

- * Perguntar ao cliente, se ele deseja Nota Fiscal Paulista.
- * Registrar as compras com atenção e estimular o consumo consciente de embalagem.
- * Perguntar ao cliente: “O Sr(a). deseja algo mais?”
- * Informar o valor da compra.

- * Devolver o troco **SEMPRE NA MÃO DO CLIENTE.**

Agradecer sorrindo, usando o nome do Cliente: “Sra. Ana, obrigado(a); podendo ainda completar com frases como” Obrigado pela preferência”, “Volte sempre”, “Boas Festas / Boa Páscoa / Feliz Dia das Mães”.

Sempre oferecer ajuda a idosos, gestantes, portadores de deficiência física (empacotamento, levar compras até o carro, etc.).

3 – EQUIPAMENTOS DO CAIXA



3.1. PROBLEMAS NO EQUIPAMENTO

Quando ocorrer **algum problema no PDV**, o Fiscal de Caixa deverá ser acionado **IMEDIATAMENTE. NÃO MEXER EM NADA ATÉ QUE O FISCAL CHEGUE PARA PASSAR ALGUMA ORIENTAÇÃO.**

OBS: NUNCA DESLIGUE O NO-BREAK ou a CPU, isso pode causar perda dos dados e queima da placa da impressora.

3.2. LIMPEZA E MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

É obrigatório que o equipamento esteja totalmente desligado antes de iniciar o processo de limpeza para evitar choque, inclusive o no break.

- **Monitor, impressora, gaveta, teclado e pin pad:** Utilizar pano úmido e limpo, proibido usar bucha, água e produtos de limpeza;
 - **Cuidado com o lacre na lateral da impressora**, pois o rompimento do mesmo pode acontecer ao passar o pano por ele, causando problemas fiscais e financeiros para a empresa.
 - **Limpar dentro da gaveta pois é onde se acumula mais sujeira.**
- **Check-out:** Utilizar água e sabão, sempre usar pouca água, passar a bucinha com o lado amarelo para não riscar, secar em seguida;
- **Limpeza interna do PDV:** Uma vez por semana, com o auxílio do Supervisor e Fiscal de Caixa.

A maioria dos problemas técnicos, ocorrem após a limpeza dos equipamentos. **Evite puxar demais ou remover o equipamento do local para que os cabos não se desconectem nem estourem.** Solicitar acompanhamento do Departamento Manutenção para limpezas mais profundas, em local inacessível.

Acompanhe diariamente o funcionamento dos equipamentos e comunique aos responsáveis a necessidade de manutenção. Mantenha-os sempre em bom funcionamento.

4. INSUMOS PARA OPERAÇÃO DOS CAIXAS

Ao recepcionar os Operadores de Caixa, o Supervisor e/ou Fiscal de Caixa **deverá orienta-lo sobre qual caixa irá operar e entregar o material de trabalho (insumos):**

- Malote de Troco
- Pano de limpeza e Borrifador com produto

- Formulário Controle de Movimento PDV
- Caneta, elástico, clips, grampeador, grampo, régua, bobina de impressora
- Sacolinha
- Tabela de códigos FLV

5. ABERTURA DO CAIXA – ENTRADA DO OPERADOR

Antes da abertura da loja ao público, os Caixas devem ser **ligados e preparados para a Entrada de Operador**. Este procedimento deve ser **executado pelos Fiscais de Caixa**.

a) Abertura PDV

Caso o Caixa a ser aberto, **ainda não tenha sido operado por ninguém neste dia**, ele estará em estado de **“CAIXA FECHADO”**. Neste caso o(a) Fiscal deverá teclar **“Abertura PDV”**, esta função serve para indicar que este caixa irá realizar vendas neste dia. O caixa irá mudar seu estado para **“FECHADO PARCIAL”**.

b) Entrada de Operador

Com o Caixa em estado **“FECHADO PARCIAL”**, deve-se teclar **“Entrada de Operador”**, o sistema irá solicitar primeiramente o crachá do(a) Fiscal e posteriormente do(a) Operador(a). O Operador deverá conferir se realmente é o seu nome que consta na tela do computador.

c) Abastecimento

O Abastecimento se refere ao dinheiro de troco que será inserido no Caixa. Nosso valor padrão é de R\$100,00 (malote). Portanto deve-se digitar 100,00 (separado por virgula), apertar a tecla “Dinheiro” e depois a tecla “Subtotal”; e inserir o troco na gaveta. A impressora emitirá o Relatório Gerencial com nome e matrícula do operador e o valor do fundo de troco. Esse documento deverá ser mantido na gaveta e encaminhado para a Central Administrativa junto com o fechamento do caixa.

❖ **O Caixa está pronto para ser operado.**

6. REGISTRANDO AS COMPRAS



No monitor deve estar a mensagem **“CAIXA LIVRE”**. Na parte inferior do monitor deve constar o nome do Operador e número do ECF.



Antes de iniciar o registro das mercadorias o Operador de Caixa deverá teclar o botão “**INICIA VENDA**”, note que a tela vai mudar para tela de venda. Pergunte ao cliente se ele deseja Nota Fiscal Paulista. Caso sim, digite o número do CPF do cliente ou peça para que ele mesmo digite no PIN-PAD. Caso ele não queira, pressione “**ENTER**” e comece os registros.

A) Produtos com código de barras

Sempre passar pelo scanner.

B) Produtos iguais

Produtos iguais, porém, com fragrâncias, sabores ou cores diferentes, devem ser separados e registrados individualmente, pois cada produto possui um código de barras específico. Portanto apesar de os produtos terem o mesmo preço, cada um possui uma quantidade no estoque diferente, e se forem registrados juntos, estes valores ficam distorcidos. (Exemplo: Tang de Uva e Tang de Limão; Sabonete Lux Carinho e Lux Amor).

C) Quando o Scanner não lê

Tentar passar o produto até três vezes. Se na terceira tentativa o scanner não ler o código de barras, digitar o código do produto, teclar o botão “**ENTER**” e continuar registrando os produtos normalmente.

D) Produtos por peso do FLV (Frutas, legumes e verduras)

Colocar o item na balança, digitar o código e o peso do produto e teclar **ENTER**.

Prestar muita atenção nos tipos dos produtos e em caso de duvidas pedir apoio aos fiscais.

E) Produtos com etiqueta de balança

Passar a etiqueta pelo scanner. Existem casos onde a etiqueta possa conter informações erradas, devido o colaborador digitar código errado, produto ficar um pouco fora da balança ou até mesmo pelo cliente estar agindo de má fé e trocar a etiqueta do produto. **Portanto sempre confira o peso da etiqueta**, pesando o produto novamente. E também confira se a **descrição do produto** é igual ao produto existente na sacola.

F) Multiplicação de Produtos

Unitário, sem código de barras na embalagem



Sempre que na compra existirem três ou mais itens do mesmo produto, não passar todos pelo scanner. Como deve ser feito:

A - Contar os produtos iguais.

B - Passá-los para o outro lado do scanner, ficando com apenas uma unidade na mão.

- C - Teclar o número de produtos.
- D - Teclar o botão de “MULTIPLICAÇÃO”.
- E - Passar o produto pelo scanner.

Com código de barras na embalagem



Não é necessário multiplicar, basta apenas passar o código de barras no leitor.

ATENÇÃO: Não se esqueça de que os registros devem ser feitos por sabor, tipo ou fragrância, por exemplo: 12 sucos sabor morango / 12 sucos sabor maracujá.

EM CASO DE GRANDES VOLUMES, O (A) FISCAL DE CAIXA DEVERÁ ACOMPANHAR.

7. CANCELAMENTO

7.1 DE ITEM

Permite que um ou mais produtos sejam cancelados do cupom de venda, quando o cliente desiste de levá-los após terem sido registrados, ou registrado em duplicidade. Essa função só poderá ser executada juntamente com o Fiscal de Caixa.



1. Teclar o botão “CANCELAR ITEM”.
2. Fiscal de caixa passa seu cartão no scanner.
3. Digitar o número da sequência do produto a ser cancelado.
4. O PDV abre uma mensagem no monitor com os possíveis motivos do cancelamento, selecione a opção desejada + Enter.

1. Devolução de Mercadoria
2. Erro de Registro
3. Dinheiro do Cliente Insuficiente
4. Produto com preço errado
5. Teste de Equipamento
6. Cheque do cliente recusado
7. Cartão recusado ou sem saldo
8. Problema no equipamento

7.2 DO CUPOM INTEIRO

Esta função poderá ser executada somente pelo Supervisor com o acompanhamento do Departamento Prevenção.

8. FINALIZANDO O REGISTRO DAS COMPRAS

Após finalizar os registros dos produtos, perguntar ao cliente se **deseja algo mais**, teclar **SUB-TOTAL** e informar o **valor total da compra**.

- ❖ **A forma de pagamento deverá ser registrada corretamente de acordo com a finalizadora, não podendo um pagamento de Crédito Rotativo ser liberado em dinheiro, por exemplo. Caso ocorra algum equívoco, o Operador deverá acionar a Fiscal para que o cupom seja cancelado, reimpresso e finalizado da forma correta;**
- ❖ **Devolva o troco, sempre nas mãos do cliente.**

Caso o Cliente tenha comprado algum produto que possua **embalagem retornável** (vasilhame), o caixa solicitará **o número da matrícula**:

- 1 - Solicitar o cupom de vasilhame ao Cliente.
- 2 - Digitar o número de matrícula do documento e teclar o botão “ENTER”.

O cliente informará a forma de pagamento, utilizar a **finalizadora** de acordo com a forma apresentada. Abaixo segue a lista das finalizadoras:

DATA: 19/08/2014		
ZOMPER SUPERMERCADOS LOJA 01		
MATRICULA VASILHAME		
061037		
CODIGO E	DESCRICA O	QUANTIDAD E
021693 CODIGO E	VASILHAME DESCRICA O	CERV 300ML 5
024938 CODIGO E	VASILHAME DESCRICA O	COCA 2LT 3
024940	VASILHAME DESCRICA O	COCA 2LT 2

8.1 – DINHEIRO

Sempre peça para o cliente facilitar o troco fornecendo moedas.



- 1 - Tecler o botão “SUBTOTAL”.
- 2 - Digite o valor fornecido pelo Cliente e tecler o botão “DINHEIRO”.
- 3 - O PDV informa o valor do troco ou saldo restante, caso o cliente tenha optado por mais de uma forma de pagamento.

DICA: A MAIORIA DOS PROBLEMAS DE FALTA DE DINHEIRO NO CAIXA, ACONTECE POR VOLTAR TROCO ERRADO. TENHA CALMA E OPERE COM EFICIÊNCIA. O PDV NÃO SEPARA CENTAVOS AUTOMATICAMENTE, É NECESSÁRIO DIGITAR O PONTO (EX: 2.50)

Faça uso das orientações abaixo para conferir a autenticidade ou não das notas.

Lembrar-se que, todas as notas recebidas no PDV são de responsabilidade da Operadora de Caixa, inclusive as notas falsas. Portanto, realize a conferência com cautela para evitar vale de quebra de caixa.

VEJA, SINTA E DESCUBRA AS NOVIDADES DO SEU DINHEIRO.



Confira sempre os itens de segurança do seu dinheiro.

- 1 Veja a Marca-d'Água**
Coloque a nota contra a luz e veja a figura da arara e o número 10 ou a figura do mico-leão-dourado e o número 20.
- 2 Sinta o Alto-Relevo**
Pelo tato, você sente relevo em algumas áreas. Experimente passar os dedos nas duas laterais da nota, por exemplo.
- 3 Descubra o Número que Muda de Cor**
Movimente a nota e descubra que a cor do número muda do azul para o verde. Uma faixa brilhante parece rolar pelo número.
- 4 Descubra o Número Escondido**
Coloque a nota na altura dos olhos, na posição horizontal, e veja aparecer o seu valor nessa área.

• As notas anteriores de 10 e 20 reais continuam valendo. • As notas da Segunda Família do Real têm tamanhos diferentes.

Para saber mais sobre as notas do Real, visite o site www.bcb.gov.br

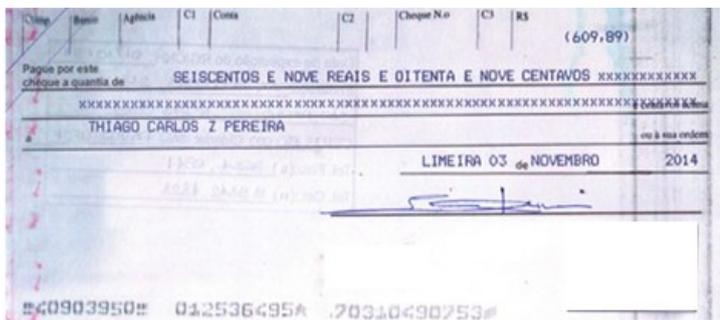
BANCO CENTRAL DO BRASIL **GOVERNO FEDERAL BRASIL**
PAIS RICO E PAIS SEM POBREZA

8.2. CHEQUE

O Zomper Supermercados aceita cheques apenas dos clientes mais antigos. Oriente-se com a Fiscal de Caixa sobre a política.

8.2.1. CHEQUE A VISTA

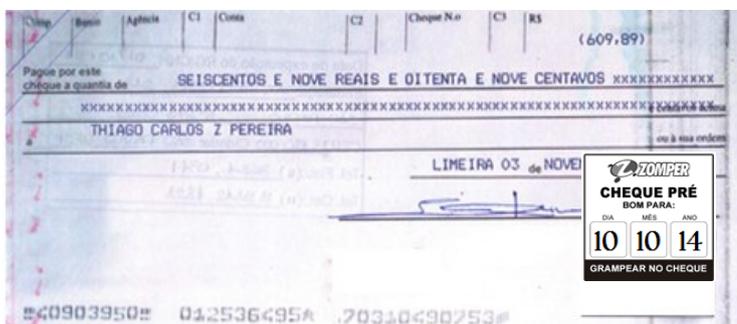
Considera-se a vista, cheque com data atual ou do dia seguinte.



- 1 – Verificar se consta no verso do cheque a liberação e anexo o valor da compra autorizado e consulta Redecard;
- 2 – Acionar a Fiscal de Caixa;
- 3 – Subtotal + Digitar o valor do cheque;
- 4 - Tecla o botão “CHEQUE À VISTA”;
- 5 - No monitor exibirá a mensagem: “CHEQUE À VISTA / CPF-CNPJ”
- 6 – Digite o CPF ou CNPJ que consta no cheque;
- 7 – Caso o Cliente não esteja cadastrado ou esteja bloqueado, o Fiscal precisa liberar passando o cartão.
- 8 - Fiscal preenche o **cheque** e libera o cliente.

Zomper Supermercados CHEQUE LIBERADO Cheque consultado por: OSÉ Nome Supervisor/Fiscal  Assinatura 0134291 Nº Autorização Telecheque	Zomper Supermercados Compra com Cheque - Dados do Cliente Data de Expedição RG/CNH / / Endereço: Nº Compil: Bairro: UF: Cidade: Telefone Fixo: () Telefone Celular: () Nome do Portador:
---	--

8.2.2. CHEQUE A PRAZO



- 1 – Verificar se consta no verso do cheque a liberação e anexo o valor autorizado e consulta Redecard;
- 2 – Acionar a Fiscal de Caixa;
- 3 – Subtotal + Digitar o valor do cheque;
- 4 - Tecla “CHEQUE-PRÉ” – Selecione a opção de prazo escolhida pelo cliente
- 5 - No monitor exibirá a mensagem: “CHEQUE-PRÉ DATADO - CPF/CNPJ?”

Zomper Supermercados	
CHEQUE LIBERADO	
Cheque consultado por:	
JOSÉ	
Nome Supervisor/Fiscal	
<i>José</i>	
Assinatura	
0134891	
Nº Autorização Telecheque	

Zomper Supermercados	
Compra com Cheque - Dados do Cliente	
Data de Expedição RG/CNH	/ /
Endereço:	
Nº	Compl:
Bairro:	UF:
Cidade:	
Telefone Fixo: ()	
Telefone Celular: ()	
Nome do Portador:	

6 - Digite: RG / Banco / Agência / Conta Corrente / Número do Cheque / Telefone

7 - Caso o Cliente não esteja cadastrado ou esteja bloqueado, o Fiscal precisa liberar passando o cartão.

8 - Marque a data no anexo Cheque Pré em letra legível.

9 - Fiscal **preenche o cheque** e libera o cliente.

8.3. CARTÃO TEF

DÉBITO / CRÉDITO / ALIMENTAÇÃO

A. Tecler "SUB TOTAL" e depois "CARTÃO TEF"

B. O monitor abre uma tela com a mensagem:
"INSIRA OU PASSE O CARTÃO NA LEITORA"

C. Após o cliente inserir ou passar o cartão outra mensagem virá a tela:

"SELECIONE A FORMA DE PAGAMENTO:

- 1: CARTÃO DE DÉBITO
- 2: CARTÃO DE CRÉDITO
- 3: REFEIÇÃO ELETRÔNICO"

D. Digite a opção desejada.

E. O monitor exibe a mensagem:

"SELECIONE O TIPO DO CARTÃO:

- 1: MAGNÉTICO / CHIP
- 2: DIGITADO" (Opção utilizada para os cartões cuja tarja magnética não lê)

F - O monitor exibe a mensagem:

"INSIRA OU PASSE O CARTÃO NA LEITORA"

G. Aguarde e observe no monitor a mensagem:

"AUTORIZADO"

Em seguida finalize a transação emitindo cupom de venda juntamente com o comprovante de crédito ou débito.

H. Olhe para a tela e observe se o caixa se encontra na tela de uma nova venda.

I. Destaque a 1º via do cliente, entregue o restante do cupom de venda e agradeça-o.



Peça já seu **Cartão**

ZCard

- compre **NA HORA!**
- até **40 DIAS** para pagar
- CRÉDITO** fácil e seguro
- fatura fácil **PELO APP**
- vantagens **EXCLUSIVAS**

Tricard

6363 7509 1328 0811

0000 0000

PIREIA BRASIL

Libere o cliente somente após certificar-se que na tela conste a mensagem “Caixa Livre”. Essa mensagem indica que a venda foi realmente finalizada com sucesso.

IMPORTANTE

Caso o Cartão do Cliente seja recusado, o monitor exibe a seguinte mensagem:
TRANSAÇÃO NÃO APROVADA - SITUAÇÃO XXX ou RETER O CUPOM

Não libere o cliente, chame o Fiscal de Caixa para que a operação seja cancelada.

8.4. CARTÃO POS

Esta opção é utilizada quando por algum motivo o cartão do cliente não passa no próprio PDV, como cartão com tarja magnética desgastada, erro de leitura. Caso o sistema apresentar erro, como “**ERRO DE COMUNICAÇÃO**” ou “**CARTÃO NÃO CONFIGURADO**” por exemplo. O suporte deverá ser solicitado e o cartão passado no POS. Neste caso, selecionar a finalizadora “**CARTÃO POS**” e finalizar na bandeira correta.



Cartão Débito	Cartão Crédito
Visa: Visa Eléctron (002)	Visa: Visa Crédito (001)
Mastercard: Maestro (007) ou Mastercard Débito (29)	Mastercard: Mastercard crédito (005)
	Hipercard (13)
Elo: Elo. Perguntar ao cliente se é debito (14) ou crédito (15)	

8.5. CONVÊNIO

Esta finalizadora é utilizada tanto para convênio interno (colaboradores) como externo (empresas).

1 - "SUB-TOTAL" + "CONVÊNIO"

2 - Passar o cartão acompanhado de documento com foto (cliente externo) ou digitar o CPF (colaborador interno)

3 - Na parte inferior do monitor, aparecerá o nome do colaborador/cliente, tecle "ENTER"

4 - Selecionar opção desejada: 1 para convênio ou 2 para alimentação

5 - O monitor exibe a mensagem: "AUTORIZADO - Nº CONTROLE..."

6- Tecla "ENTER" e libere a transação

6 - O PDV imprime o cupom fiscal e um relatório gerencial que deverá ser assinado pelo responsável e enviado no fechamento para a tesouraria.



8.6. CRÉDITO ROTATIVO

Esta finalizadora é utilizada para clientes que possuem cadastro/limite e pagam suas compras posteriormente.

Será solicitado o CPF do Cliente, e o mesmo deverá assinar o Cupom.



8.7. TROCA CUPOM

Este procedimento é realizado quando o cliente solicita a **troca do produto, por outro produto igual ou não**, pelos motivos:

- **Devolução do Produto por estar impróprio para uso ou consumo –** Quando o cliente quer devolver o produto por motivo de estar impróprio para uso ou consumo e ira troca-lo pelo mesmo ou por qualquer outro produto na loja.
- **Compra de Produto Errado–** Quando o cliente por engano leva um produto pensando ser outro.

O troca cupom é um “Vale Compra”, ou seja, um crédito que será considerado quando o cliente passar pelo PDV. Para esse procedimento o operador não necessita do auxílio e liberação do Fiscal de Caixa.

Subtotal + valor do troca cupom + “TROCA CUPOM”



8.8. DEVOUÇÃO CUPOM

Este procedimento é realizado quando o cliente solicita seu **dinheiro de volta**, por dois motivos:

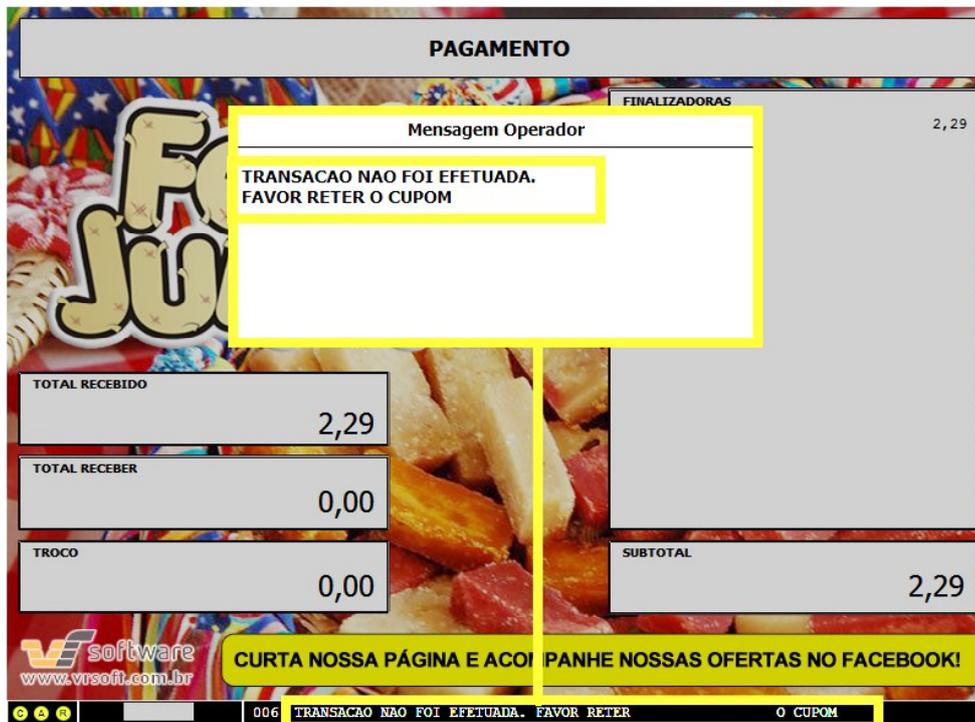
- **Registro divergente no PDV-** Produto com um preço na gondola e outro no PDV ou registro de um produto duplicado.
- **Devolução do Produto por estar impróprio para uso ou consumo –** Quando o cliente devolve o produto e não quer trocar por outro na loja, quer seu dinheiro de volta.

Somente o Fiscal de Caixa é autorizado a retirar o valor do caixa. Digitar a função 176, passar o crachá, digitar o número da matricula, o valor do Devolução cupom aparecerá na tela, teclar enter.

9. PROBLEMA NA TRANSAÇÃO DOS CARTÕES

No caixa pode ocorrer de uma transação de cartão não ser efetuada, devido a um problema na impressora (termino de bobina), ou um desligamento repentino do Caixa. Quando isso ocorrer, o caixa irá apresentar a mensagem **“RETER O CUPOM”** ou irá **travar**, em alguns casos o comprovante TEF é impresso corretamente, porém se faz necessário confirmar a transação. Seguir os passos abaixo:

- a) Solicite que o cliente aguarde um instante;
- b) Reinicie o Caixa caso tenha travado;
- c) Verifique a exibição da mensagem: **Reter o Cupom**



Solicite **imediatamente a presença de um Supervisor ou Fiscal**, mostre-lhe a tela com o aviso. O status da transação será conferido (efetuada, cancelada ou negada, pendente). De acordo com o status, o Fiscal tomará a ação. Não libere o cliente até então pois, caso a transação não esteja efetuada, o valor **ficará faltando no caixa**, o que ocasionara uma quebra de caixa e um desconto em holerite. **Preste muita atenção.**

10. EMPACOTANDO AS COMPRAS

Alguns cuidados são essenciais ao empacotar as compras dos clientes, siga as orientações:

- * Reúna itens similares. Exemplo: Produtos de limpeza com produtos de limpeza, produtos de geladeira com produtos de geladeira etc. Além de estarem organizados, é possível diminuir o risco de contaminação cruzada ou estragar.
- * Itens congelados como sorvetes ou peixes, devem ser colocados juntos com outros perecíveis, como iogurtes, para manter a temperatura fria. Juntar estes itens também deixa mais fácil na hora de guardar tudo na geladeira ou no freezer.
- * Embale e leve ao carrinho primeiro os itens mais pesados, isso ajuda dar estabilidade na embalagem e não amassar outros itens menores.
- * Caixas mais altas, como caixas de cereais devem ir no canto das sacolas para criar uma barreira estável.
- * Latas e outros itens pequenos e pesados devem ir no meio da embalagem.
- * Peças de tamanho médio, como caixas de aveia devem ir no meio, por cima das latas.

- * Itens delicados, como pães ou ovos, devem ficar por cima das peças médias.
- * Tomar cuidado ao embalar vidros. Colocar vidros uns juntos aos outros podem fazer com que colidam e quebrem. Coloque o vidro no meio das latas, no fundo da sacola. As latas vão suportar o vidro, diminuindo a chance de quebra.
- * Não encha demais as sacolas. Distribua os itens pesados entre várias sacolas, para evitar que se rasguem.
- * Usar duas sacolas, quando necessário, para reforçar a embalagem.
- * Considerar o que pode ser deixado sem empacotar. Embalagens de papel higiênico, pacotes grandes de ração animal ou caixas de refrigerante podem não caber em sacolas. A maioria dos itens grandes podem ser carregados sozinhos, sem sacolinhas. Economize e não desperdice sacolas plásticas.
- * Seja educado. Quando terminar de embalar as compras de um cliente, agradeça pela preferência e pergunte se precisa de ajuda para carregar as compras até o carro, em caso de clientes preferenciais.
- * Ao chegar no carro, observar as mesmas regras usadas para empacotar. Sacolas mais pesadas no fundo ou nos lados, sacolas com itens delicados por cima ou apoiados no meio.
- * Use cautela ao colocar itens nos bancos próximos a cadeirinhas de crianças. Certifique-se de que nada vá tombar em cima da criança.



OBS.: APROVEITE AO MÁXIMO AS SACOLAS, COM ORGANIZAÇÃO, POIS ISSO GERA ECONOMIA E MENOS RESÍDUOS AO MEIO AMBIENTE.

11. ENTREGAS EM DOMICÍLIO

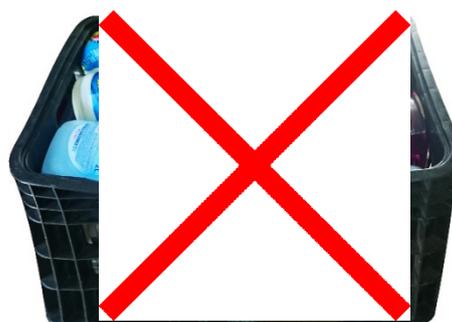
O valor mínimo de compra para entrega gratuita em domicílio é de R\$80,00 (Dentro do raio de 15km). Caso o valor da compra seja um pouco menor, acione o Fiscal de caixa para liberar a entrega. Devemos sempre utilizar o **bom senso**. Valores muito abaixo, será cobrado taxa de entrega - código 32515. Para raios de entrega de 15.001 a 30 Km utilizar o código 45718. Não atendemos acima do raio de 30km. Informe-se do valor da taxa na unidade.

- ❖ Nunca prometa algo ao cliente sabendo que não conseguirá cumprir, **é preferível dizer não ao cliente** do que prometer e não cumprir. Exemplo: Horário exato ou entrega fora do horário.
- ❖ Ao preparar uma entrega, não encher demais a caixa (colocar mais de 3 sacos de arroz por exemplo).
- ❖ Embalar os produtos que possam derramar, nunca os coloque deitados na caixa, produtos de limpeza e higiene sempre colocar em sacolinha antes de ir para a caixa.
- ❖ Colocar produtos que possam derramar sempre em pé (desinfetantes, água sanitária, detergente).
- ❖ Colocar produtos frágeis sempre por cima.
- ❖ Orientar ao cliente que os produtos perecíveis deverão ser levados consigo no ato da compra.

Certo – Caixa Organizada



Errado – Caixa Desorganizada



Ao utilizar o serviço de entrega em domicílio, o ideal é que antes de realizar a primeira compra, o cliente se dirija ao SAC para realizar o cadastro. Dessa forma, ao passar no PDV será automaticamente emitido o **Guia de Entrega em Domicílio**. Nosso objetivo é gerar praticidade e ganhar tempo.

T2C - COM. VAREJISTA DE ALIMENTOS EIRELI
AV. CARLOS ZACCARIA, 100
PO NOSSA SENHORA DAS DORES - LIMEIRA - SP
CNPJ: 07.037.266/0001-58
IE: 417252934114

RELATORIO GERENCIAL

GUIA DE ENTREGA
ZOMPER SUPERMERCADOS
PDV: 027 / LOJA: 01

VALOR COMPRA ----- 850,00

NOME.....:
ENDERECO.:

BAIRRO...:

CIDADE...:

TELEFONE.:

QUANTIDADE DE CAIXAS --- 1

HORA/DATA COMPRA: _____: _____ 06/07/2016

NUMERO DAS CAIXAS: _____

PRODUTOS FORA DAS CAIXAS:

OBS. _____

Guia de Entrega em Domicílio – Modelo

A operadora de caixa deverá conferir os dados do cliente, principalmente se o endereço do cadastro / entrega está atualizado.

Registrar a quantidade e o número das caixas, os produtos que serão transportados fora das caixas e outras observações necessárias.

É comum ocorrer do cliente não ter cadastro e ao registrar sua compra no PDV solicitar o serviço de entrega em domicílio. Neste caso, o (a) operador (a) de caixa deverá fazer um cadastro provisório a próprio punho utilizando o Formulário **Cadastro de Cliente Preferencial / Entrega em Domicílio**. É responsabilidade do operador de caixa preencher todas as informações solicitadas e colocar seu nome completo no final do formulário. Caso o cliente não se recorde de alguma informação, o operador deverá fazer uma anotação no campo observações e solicitar ao cliente que complete o cadastro no ato do recebimento da compra em sua residência, compareça pessoalmente no SAC ou entre em contato por telefone para fornecer as informações que faltaram. O nosso objetivo é que, ao voltar para realizar novas compras seu cadastro esteja concluído para que o PDV emita automaticamente o Guia de Entregas em Domicílio.

O motorista deverá entregar o formulário no SAC para que seja feito o cadastro do cliente no VR Master. **O SAC deverá arquivar os formulários e deixá-los a disposição da auditoria.**

* **Orienta-se que o Operador de Caixa, antes de preencher o Formulário**, acione o Fiscal de Caixa e peça para conferir no sistema se realmente o cliente não está cadastrado. A consulta pode ser feita por nome ou CPF. É comum ocorrer do cliente não recordar o número do seu CPF, neste caso, o Fiscal de Caixa também deverá consultar por nome e passar o número do CPF para o Operador de Caixa.

* **O objetivo é que todos os clientes que utilizam o serviço estejam cadastrados e que o Formulário “Cadastro de Cliente Preferencial / Entrega em Domicílio” seja usado somente em casos esporádicos.**

LISTA DE FUNÇÕES

101 - ABERTURA
102 - ENTRADA OPERADOR
103 - INICIA VENDA
104 - FX
105 - FZ
106 - RETIRADA
107 - CANCELA CUPOM
108 - GAVETA
109 - CONSULTA PREÇO
110 - LX
111 - PAUSA
112 - IMPRIME CUPOM
113 - SAIR PARA O WINDOWS
114 - MANIPULA ESTADO PDV
115 - CANCELA ITEM
116 - ABASTECIMENTO
118 - SUBTOTAL
119 - REIMPRESSAO ITENS CANCELADOS
120 - COLOCA PDV ON-LINE
121 - INFORMACOES PDV
122 - INFORMA PREÇO
125 - IMPRIME GUIA DE ENTREGA
126 - CANCELA TEF
127 - REIMPRESSAO DE TEF
128 - MENU GERENCIAL TEF
130 - TIRA IMPRESSORA ESTADO ERRO
132 - TOTAIS DO OPERADOR
133 - VALE GAS
134 - CONSULTA SALDO CONVENIADO
135 - CANCELA TRANSACAO CONVENIO
137 - DESLIGAR COMPUTADOR
138 - ATUALIZA VERSAO
139 - RECEBIMENTO DE CONTAS
142 - COLOCA PDV OFF-LINE

143 - CAIXA
144 - ALTERA SENHA CONVENIADO
146 - ATUALIZA HORARIO DE VERAO
147 - REIMPRESSAO DE CONVENIO
149 - CONSULTA CLIENTE
150 - RECARGA CELULAR
151 - REGISTRA FICHA
153 - GERA RFD
154 - LIBERA REGISTRO MAXIMO
161 - MENU FISCAL
163 - IMPRIME COTACAO CLIENTE
164 - DESCONTO NO CUPOM
165 - DESCONTO ITEM
167 - ACRESCIMO FIXO
168 - ALTERA SENHA CLIENTE
170 - CANCELA VALE GAS
174 - ACRESCIMO CUPOM
175 - IMPRIME PEDIDO ECOMMERCE
176 - DEVOLUCAO CUPOM
179 - DETALHAMENTO FINALIZADORA
181 - REIMPRESSAO DE CRED ROTATIVO
183 - COPIAR DLL
185 - ACESSO REMOTO
187 - LIBERA PESO
188 - CONTINGENCIA
189 - ALTERA BIOMETRIA CLIENTE
190 - ALTERA BIOMETRIA CONVENIADO
191 - ALTERA BIOMETRIA OPERADOR
192 - VISUALIZA ITENS
193 - DESCONSIDERAR OFERTA
997 - CONFIGURACAO PDV
999 - EXIBE LISTA DE FUNCOES

Funções mais utilizadas:

- **Coloca PDV On Line - Função 120 (Nenhum):** Esta função serve para forçar um recebimento de carga enviado pelo VR Master no Caixa, ou para colocá-lo em modo On Line, caso esteja Off Line.
- **Imprime Cupom – Função 112 (Supervisor):** Nesta função pode-se **recuperar um cupom que foi cancelado** registrando automaticamente todos os itens que constavam no Cupom Cancelado.
 - Esta função deve ser utilizada em casos como por exemplo, quando um cliente registra sua compra e seu cartão não é aceito, porém o mesmo solicita que sua compra fique guardada para que ele possa buscar o dinheiro em sua casa. Então deve-se cancelar o cupom (função 107) e quando o cliente retornar, recupera-lo (função 112), efetuar o recebimento e entregar sua compra que ficou guardada separadamente.
- **Abre Gaveta – Função 108 (Fiscal):** Esta função serve para abrir a gaveta do Caixa caso haja necessidade.

- **Totais do Operador – Função 132 (Fiscal):** Função que permite conferir todos os valores que devem estar dentro da gaveta sem ter que fechar o caixa.
 - Esta função pode ser utilizada quando há dúvidas, por exemplo, **se devolveu um troco de forma errada ao cliente, se pagou um troco solicitado ao fiscal de caixa**, etc. Tira-se o comprovante e confere os valores na gaveta, **caso esteja sobrando ou faltando o valor**, pode-se devolver ou solicitar o dinheiro de volta ao cliente.

- **Retirada (1) - Função 106 + opção 1(Fiscal):** Função de Retirada de todos documentos do caixa, exceto dinheiro.
 - Utiliza-se este tipo de retirada no momento da Saída do Operador (Fechamento de Caixa). Esta função será explicada mais detalhadamente no tópico, “Fechando os Caixas”.

- **Retirada CF 2 (Cofre) – Função 106 + opção 2(Fiscal):** Função de Retirada de dinheiro e cheque dos caixas.
 - Quando o caixa **atingir um valor de R\$ 800,00, ele emitira uma solicitação de retirada**, que deverá ser realizada **imediatamente** na função Retirada CF (2). Neste tipo de retirada, somente deverá ser retirado **dinheiro e cheque** dos Caixas.
 - Estas retiradas **deverão ser depositadas diretamente no cofre**, podendo ser **armazenada no máximo 4 retiradas em sua Gaveta de Operação** enquanto realiza demais retiradas.

- **Devolução Cupom – Função 176 (Fiscal):** Esta função destina-se a **devolver o dinheiro ao cliente** por consequência do Devolução Cupom. O Cupom deve estar devidamente preenchido e a matrícula deve ser informada.

- **Recebimentos e Pagamentos – Função 143 (Supervisor):** Esta função possui cinco tipos de serviços inclusos nela:
 - **Recebimento de Cheque** – Esta função permite receber o valor referente a um cheque que não foi compensado, utilizado por um cliente para compra na própria unidade. No término, o sistema emite cupom com todos os dados da operação para o cliente assinar, este cupom é valido para fins de comprovação de que o cliente retirou o cheque.
 - **Recebimento de Nota Fiscal** - Esta função permite realizar o recebimento de Vendas a Prazo, clientes que comprem com Nota Fiscal ou mesmo de Notas Fiscais de Devolução (Fornecedor).
 - **Recebimento de Crédito Rotativo** – Esta função permite que o cliente que possui valores em aberto no seu Crédito Rotativo faça o pagamento, liberando seu saldo imediatamente.
 - **Recebimentos diversos** – Esta função permite realizar uma entrada de qualquer valor no Caixa.
 - **Pagamentos diversos** – Esta função permite realizar uma saída de qualquer valor do Caixa.

função (176), pois esta função (126) **só cancela a transação do TEF e não o registro dos produtos. Prevenção de Perdas** deve acompanhar o processo de desistência e retorno da compra na loja. **Supervisor e Fiscal devem atentar-se:** Mesmo sendo cancelado, o valor do TEF continuará aparecendo no Relatório Gerencial – (Saída do Operador). Sendo assim, o valor do TEF cancelado deverá sobrar no fechamento de caixa do Operador. O TEF será excluído no sistema posteriormente pela Tesouraria Central.

- Caso a ocorrência seja em um PDV com **SAT** deverá ser cancelada a transação TEF e em seguida o cancelamento do cupom, nesse caso, não é necessário fazer Devolução Cupom pois o SAT permite o cancelamento das duas últimas transações não interferindo em nada no fechamento pois uma vez cancelado, não constará no Relatório Gerencial – Saída do Operador.
 - Em ambos casos, o Operador deverá manter em sua gaveta para posterior envio para a Tesouraria, a via do comprovante TEF aprovado grampeado com a via do estorno (cancelamento).
- **Cancela Vale Gás - Função 170 (Supervisor):** Esta Função serve para cancelar uma compra de Vale Gás. Deverá ser enviado o comprovante de Vale Gás **completo (Via Cliente e Via Caixa)** juntamente com o comprovante de cancelamento.
 - **Consulta Preço (109) (Nenhum):** Esta função serve para consultar o preço de um produto.



Caso o cliente queira saber o preço de um produto antes de comprá-lo

- A - Teclar “CONSULTA PRODUTO”
- B - Passar o produto pelo Scanner
- C - Teclar **ESC** continuar registrando os produtos normalmente.

13. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E FUNÇÕES

- **Recarga de celular – Função 150 ou tecla “Recarga celular” no teclado:** Venda de um serviço de recarga de créditos de celular.
 - **Só pode ser pago em dinheiro;**

- Seguir o passo a passo apresentado na tela. Solicitar ao cliente que digite o número do celular, a primeira via do comprovante entregar para o cliente e a segunda via guardar na gaveta;
 - Por se tratar de um serviço, a venda tem que ser feita separada de demais itens.
- **Recebimento de Contas – Função 139:** Convênio com um banco, que possibilita receber contas dos clientes no PDV (água, luz, telefone etc). Efetuar o passo a passo apresentado na tela.
 - **Só pode ser pago em dinheiro;**
 - Atenção com abatimentos (desconto quando pago até a data do vencimento);
 - Autorizado receber boleto vencido, pois o sistema calcula os juros automaticamente;
 - Primeira via do comprovante de pagamento grampear no boleto do cliente e a segunda via grampear no canhoto, guardar na gaveta e enviar junto com o fechamento.
 - **Vale Gás – Função 133:** Venda de um serviço, no qual o cliente compra um cupom que lhe dá o direito de ligar para distribuidora e receber um Botijão de Gás em sua casa.
 - **Aceita pagamento em cartão débito/crédito/alimentação, dinheiro e cheque;**
 - **Não aceita forma de pagamento convênio;**
 - Por se tratar de um serviço, a venda tem que ser feita separada de demais itens.

14. FECHANDO O CAIXA – SAÍDA DO OPERADOR

Ao saber que seu caixa será fechado, o Operador deverá **atender todos os que já estão na fila e solicitar que o último cliente avise os que chegarem depois que o caixa será fechado** para que ninguém perca tempo em uma fila de um Caixa que irá fechar.

Após o término da fila, o Fiscal de Caixa ou Supervisor, na presença do Operador, deverá iniciar o processo de fechamento, seguindo os passos abaixo:

a) Separar o Valor do Malote

O primeiro passo a ser realizado é teclar a função “Abre Gaveta” e solicitar que o(a) Operador(a), **separe seu valor de troco do malote, e guarde no mesmo**. O malote deverá ser conferido diariamente.

b) Retirada CF (Cofre) (2)

Após o valor do malote separado e conferido pelo Fiscal de Caixa (opcional visto que a responsabilidade do malote é do operador), deve-se executar a retirada de Dinheiro e Cheques do Caixa, através da Tecla “RETIRADA”, selecionando o **TIPO 2, RETIRADA CF**. O sistema solicitara os crachás do(a) Fiscal.

- O Operador de Caixa **deverá contar todo o dinheiro de sua gaveta, digitar o valor na tela**, e passar o dinheiro ao Fiscal para que o mesmo reconte. Orientar o Operador a não falar o valor em voz alta.

▪ **O Fiscal deverá conferir o valor**, e caso **seja igual** ao que está digitado na tela, finalizar a retirada, teclando “DINHEIRO” e depois “SUB TOTAL”. Caso os valores **não confirmem**, **deverá ser recontado novamente antes da liberação no pdv.**

▪ O Fiscal e o Operador devem **assinar** o comprovante de retirada e guarda-lo.

▪ O Fiscal deverá **guardar a retirada em sua Gaveta Operacional ou diretamente no Cofre**. Não se esquecer que na gaveta, **não poderá acumular mais que 4 retiradas.**

c) Retirada (Total) (1)

Finalizando a retirada de dinheiro, deve-se realizar a retirada dos demais documentos e valores, através da tecla “**RETIRADA**”, selecionando o **TIPO 1**. O sistema solicitará os crachás do(a) Fiscal.

▪ Deve-se teclar “SUB TOTAL”, o sistema irá **informar todos os valores a retirar automaticamente**, ele somará todas **as finalizações** geradas nas finalizadoras (TEF, POS, Convênio, Crédito Rotativo e Troca Cupom) que farão parte da retirada.

▪ O(a) Operador(a) deverá **organizar seus documentos, separados por tipo** (TEF, POS, Convênio, Crédito Rotativo e Troca Cupom). Os **comprovantes de TEF e POS devem estar separados por bandeira e em ordem alfabética.**

▪ Após todos os documentos organizados, o(a) Fiscal e o(a) Operador(a) devem conferir a **quantidade** de documentos e comparar com a quantidade informada no **Relatório Gerencial da Retirada.**

▪ Estando Ok, deve-se anexar os documentos ao “Controle de Movimento PDV”. Caso haja qualquer divergência (falta de comprovante, de cheque, erro de lançamento, etc.), a mesma deverá ser relatada no campo **Observações, no Controle de Movimento PDV.**

ZOMPER
THIAGO CARLOS Z PEREIRA EBRELI
ZOMPER SUPERMERCADOS
AV CARLOS ZACCARIA 100 F: (19)3441-8/87
UNID 01 - PO N 5 DORES - LIMOEIRO/SP

CNPJ: 07.037.266/0001-58
IE: 417.252.934.114
09/08/2014 14:34:48 GNF: 001525 COD: 005352
GRG: 000313 CER: 0005

NÃO É DOCUMENTO FISCAL
RELATÓRIO GERENCIAL
Relatório Geral

RETIRADA

RETIRADA CONVÊNIO	40,67
TEF	207,14
Dinheiro	600,25
NÃO É DOCUMENTO FISCAL	
T O T A L	848,06

QUANTIDADE	
CONVÊNIO	1
TEF	11

▪ Emitir o documento **Saída Operador**, consta esta função no teclado e transportar as informações para o **Controle de Movimento PDV.**

▪ Deve-se preencher todos os campos corretamente:

❖ Este documento é apenas um termo onde o operador atesta que os valores foram conferidos em sua presença, portanto não é um vale. Porém haverá uma nova conferência na Tesouraria da Central Administrativa que irá verificar se informações realmente estão corretas.

15. MALOTE DE FUNDO DE TROCO

Todo (a) Operador(a) de Caixa recebe na admissão um malote de fundo de troco com R\$ 100,00. Em caso de falta, o valor é descontado em holerite. **Traga cadeado e mantenha o malote sempre trancado.**

 zomper <small>SUPERMERCADOS</small> Formulario de Atestação de Recebimento de Fundo de Troco  zomper <small>SUPERMERCADOS</small>		
Eu, colaborador _____, da unidade _____, atesto através deste documento ter recebido o valor de R\$ _____, (por extenso) _____		
na data de ____/____/____, para poder desempenhar minhas funções, ficando responsável pelo mesmo e por fecha-lo com um cadeado; e sabendo que não posso utiliza-lo para fins particulares durante o periodo em que estiver ativo neste cargo dentro da empresa; tendo de devolve-lo na mesma quantia ao final das minhas atividades neste cargo.		
_____	_____	_____
Ass. Do Colaborador	Nome do Supervisor	Ass. Do Supervisor

Eu, colaborador _____, atesto através deste documento estar finalizando minhas atividades nesta função na data de ____/____/____, e estar devolvendo o valor de R\$ _____, (por extenso) _____		
conferido em minha presença, conforme acordado acima. Portanto havendo falta de valores, concordo que esta diferença seja descontada em minha folha de pagamento ou rescisão. Valor da diferença: R\$ _____, (por extenso)		
_____	_____	_____
Ass. Do Colaborador	Nome do Supervisor	Ass. Do Supervisor

Formulário de Atestação de Recebimento de Fundo de Troco: É assinado na admissão e no desligamento. Documento fica em poder da Tesouraria.

16. PREVENÇÃO DE PERDAS

Considera-se perdas todas as **fraudes externas, fraudes internas e por procedimentos operacionais executados de forma incorreta**. Acredita-se que **a grande maioria das perdas podem ser evitadas através de ações gerenciais**.

Cada colaborador **independente de sua função**, possui **responsabilidade sobre as perdas de seu departamento**, portanto, cada colaborador deve fazer a sua parte, executando as orientações e procedimentos definidos, colaborando assim, para que as **perdas sejam minimizadas** através da **execução correta dos procedimentos** orientados pela empresa.

16.1. COMO PREVENIR PERDAS

- ❖ **Colocação de Carrinho em caixa Inoperante:** Sempre que um caixa não estiver em operação, solicite o fechamento da cancela e mantenha um **carrinho deitado**, para evitar a passagem de pessoas por este local.
- ❖ **Produtos em cima do Check-out:** É obrigatório a colocação de todos os produtos em cima do Check-out para registro.
- ❖ **Atenção a Produtos nos Carrinhos:** Fique sempre atento aos carrinhos, verifique se nenhum produto ficou dentro e não foi registrado.
- ❖ **Carrinhos de Bebê:** Fique muito atento, furtantes escondem produtos dentro dos carrinhos dos bebês, tanto os convencionais, quanto aqueles fornecidos pela empresa com carcaça de carro de brinquedo.
- ❖ **Interior dos Produtos:** Produtos com caixa, panelas, jarras, garrafa térmica pode conter itens escondidos em seu interior. Orientar o Operador para abri-los e certificar-se que não consta nada dentro.
- ❖ **Grandes volumes:** Sempre que algum produto for ser registrado em grande volume, **solicite a presença do Fiscal de Caixa para auxiliar na contagem**.
- ❖ **Conferencia de Etiquetas Impressas dos Produtos Pesados:** Conferir o peso e a descrição dos produtos que constam na etiqueta. Em caso de dúvida, acionar o Fiscal de Caixa.



- ❖ **Pesagem de Produtos do FLV:** Sempre pesar os produtos do FLV e registrar no código correto. Fazer uso da tabela de códigos. Visitar semanalmente o departamento Hortifrúti para conhecer novos produtos e tirar dúvidas.
- ❖ **Espelho:** Verificar os espelhos e certificar-se que não ficou nada no carrinho.
- ❖ **Último Registro:** Caso o operador desconfie de algo, após registrar o último produto perguntar ao cliente: “**Falta algum produto a ser registrado?**”. Isso ajuda a inibir o cliente e também a ele mostrar algum produto caso esteja camuflado.
- ❖ **Devolução de Produtos:** A devolução de produtos deixados e abandonados na Frente de Caixa deve ser constante. Acione o Fiscal e solicite a devolução **em períodos curtos de tempo**, e em caso de produtos refrigerados a **devolução imediata**.
- ❖ **Pagamentos em dinheiro com notas de alto valor:** Utilizar a caneta Money Test em conjunto com outras técnicas apresentadas no item 8.1. para certificar-se da autenticidade das notas e evitar quebra de caixa.
- ❖ **Código de Aviso dos Fiscais de Caixa:** Se ocorrer do Fiscal de Caixa observar alguma anormalidade, como um produto dentro do carrinho do cliente sem registrar por exemplo, será utilizado o **código interno** para alertar os Operadores de Caixa, que **algo deverá ser verificado – ficar sempre atento**. Por se tratar de um código o cliente não perceberá a ação e **não ficará constrangido**. **Código interno: F15**. Exemplos: “**De uma função F15 em seu caixa.**” ou “**De uma função F15 neste Leite**”. **O código deverá ser usado entre os Operadores de Caixa, caso presencie algo passível de fiscalização e atenção;**

17. VALES DE QUEBRA DE CAIXA

Os vales de quebra de caixa serão enviados para unidade e o **Gerente de Área é o responsável por apresenta-lo ao Operador** e juntos, realizar a conferência. Colher a assinatura e devolver para a Central Administrativa. **Como realizar a conferencia com o Operador:**

O Relatório **Saída de Operador** é emitido automaticamente pela **impressora Fiscal**. Trata-se de um registro fiel contendo toda movimentação do caixa, impossível ser manipulado manualmente.

Comparar o Relatório de Saída de Operador com o Relatório de Fechamento PDV, caso os dados apresentados em ambos sejam iguais, o Fechamento está correto, caso esteja divergentes, solicite explicação e/ou correção.

Com os relatórios em mãos faça a conferência.

18. PROIBIÇÕES

- ❖ É proibido o Operador de Caixa atender **parentes e familiares**, portanto solicite que os mesmos procurem outro caixa, orientando-os que se trata de um procedimento da empresa;
- ❖ Registrar suas próprias compras;
- ❖ Utilizar dinheiro do caixa ou do malote para fins particulares;
- ❖ **Receber gorjetas ou presentes.** Informar ao cliente que a função executada faz parte do trabalho, portanto não há necessidade de receber gorjetas;
- ❖ **Deixar de registrar produtos a fim de se beneficiar ou prejudicar a empresa.**

19. DESLIGANDO O COMPUTADOR

Caso seja preciso reiniciar ou desligar o PDV, **tem um botão no teclado, vermelho, chamado “DESLIGA COMPUTADOR”**. Este é o procedimento correto para desligamento ou reinício do PDV.

Há casos onde o teclado ou o computador está travado e o teclado não funciona. Sendo assim, o botão de LIGA / DESLIGA **deverá ser apertado uma vez só** para que o computador desligue sozinho.

Caso isso não funcione, **em último caso o botão de LIGA / DESLIGA deverá ser segurado** até que a máquina desligue.

EM HIPÓTESE ALGUMA, DEVERÁ SER DESLIGADO O NO-BREAK COM O OBJETIVO DE DESLIGAR O COMPUTADOR. DESTA FORMA O RISCO DE QUEIMAR A IMPRESSORA É MUITO GRANDE.

20. CONSIDERAÇÕES TÉCNICAS

- **NUNCA TROCAR A IMPRESSORA DE PDV.** Esse ato só poderá ser realizado pelo departamento de T.I.;
- Qualquer problema na impressora ou outros equipamentos deve ser comunicado de imediato ao departamento T.I., pois a maioria dos problemas podem ser irrecuperáveis.
- Para outras orientações técnicas, consulte o **Manual Técnico de Possíveis Oportunidades – PDV**, desenvolvido pelo departamento T.I. (Tecnologia da Informação).

Conclui-se aqui o treinamento teórico. Agora, é necessário colocar em prática o conteúdo assimilado em sala. Em caso de dúvidas busque orientação com o Superior imediato.

Acesse nosso site www.zompersupermercados.com.br



