

Работа на кассе

Рабочая тетрадь

Это твоя памятка, которая поможет тебе более глубоко и подробно погрузиться в курс, также станет для тебя инструментом, которым ты сможешь пользоваться постоянно и по окончании курса.

Перед началом курса распечатай себе рабочую тетрадь:
выбери формат двусторонней печати относительно короткого края.

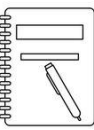
2020 г.

Прежде, чем мы начнём, давай познакомимся с условными обозначениями, которые встретятся тебе в этой тетради:

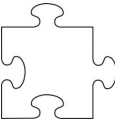
Для заметок



«Подумай»
Если видишь такой значок – это повод порассуждать на интересную тему.



«Запиши»
Рядом с таким значком всегда есть поле для записи: вноси в него информацию по ходу тренинга.



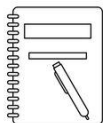
«Заполни пропуски»
В таких заданиях тебе необходимо найти недостающие элементы и внести их в таблицу или схему.



«Обрати внимание»
Если видишь такой значок – это нужно обязательно запомнить

Теперь ты готов приступить к обучению. Желаем тебе удачи!

4. Закрытие смены



Перед закрытием смены администратор или старший продавец должен:

1

2

3

4

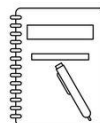
5



Документы, которые необходимо подготовить для сдачи в бухгалтерию в конце смены:

- Кассовый журнал
- Приходный кассовый ордер на изъятие денежных средств
- Расходный кассовый ордер на инкассацию
- На отдельный чистый листок наклеить и приложить следующие документы:
 - Нулевой X-отчет (открытие смены)
 - Отчет о закрытии смены (Z-отчет)
 - Сверка итогов по 3G терминалу

1. Начало смены



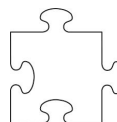
Запиши, кто является материально-ответственным лицом в магазине:

Магазины Винлаб работают на двух видах кассового оборудования:

Касса
SetRetail

Touch-касса

На данный момент большинство магазинов работают на кассе SetRetail, но в ближайших планах поставить в магазины также и touch-кассы



Общий алгоритм открытия кассы:






Открытие кассы

- _____
- Снять нулевой X-отчёт и внести сумму на _____
- _____
- _____

2. Работа на кассе

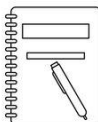


Впиши остальные правила внешнего вида:

	Аккуратная прическа и чистые волосы	✓
		✓
	Чистая, опрятная форма	✓
	Винлаб	✓
		✓



Что важно сделать сразу же, как только покупатель зашёл в магазин?



Запиши, как правильно необходимо обращаться к покупателю:



При проблемах с терминалом для самоинкассации:

1. Проинформировать банк не позднее 12 часов с момента обнаружения проблемы.

Терминал РКБ (Роял Кредит Банк):

Почта: service-uso@royal-bank.ru

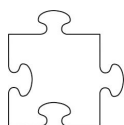
Телефон: 8 800 302 18 59

Терминал МКБ (Московский кредитный банк):

Почта: selfinkass@mkb.ru

Телефон: + 7 495 797-42-22

2. Сообщить своему Территориальному управляющему
3. Заказать инкассацию через инкассаторскую машину



Перед сдачей
самоинкассации:

1	
2	Сделать изъятие всех денежных средств, за исключением размена
3	



При сдаче самоинкассации МОЛ магазина создает
2 документа:

- Расходный кассовый ордер на инкассацию
- Слип чека, который распечатывается автоматически после внесения денежных средств в терминал

Обслуживание покупателей

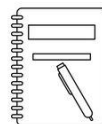


Впиши недостающие
действия:

Пакет нужен	
Пакет не нужен	
Свой пакет	Предложи свою помощь в складывании товара



Проверяй все полученные купюры через
сканер!



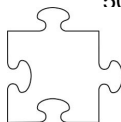
Напиши, на что сотрудник
магазина должен обращать
внимание при проверке паспорта:





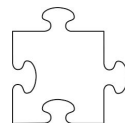
Последствия за продажу алкогольной продукции несовершеннолетнему?

1. **На граждан** - штраф от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей.
2. **На должностное лицо** - штраф от ста тысяч до двухсот тысяч рублей
3. **На юридическое лицо** - штраф от трехсот тысяч до пятисот тысяч рублей.
4. **Если деяние совершено неоднократно** – штраф в размере от 50 тысяч до 80 тысяч рублей/в размере заработной платы или



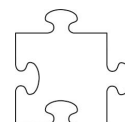
правильные работы
 что делать, если покупатель отказывается показывать паспорт/не взял его с собой:

Вежливо аргументировать ваш отказ в продаже, руководствуясь законом



Перед сдачей «классической» инкассации:

1	
2	
3	
4	Подготовить пакет документов (препроводительная ведомость, накладная и квитанция к сумке, РКО)



Запиши, что необходимо сделать с документами при сдаче «классической инкассации»:

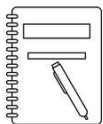
Препроводительная ведомость к сумке

Накладная к сумке

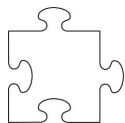
Квитанция к сумке

Расходный кассовый ордер

3. Инкассация



Что такое инкассация и как часто она проводится?



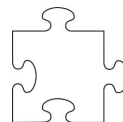
Существует 2 способа инкассирования денег:



Инкассаторская
машина

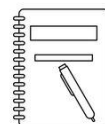


Напиши, как ты понимаешь правило «20-80-100»



Дисконтная
карта:

Карта есть	
Забыл дома	
Мобильное приложение	Отсканируй штрих-код на телефоне покупателя
Карты нет	

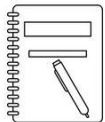


Способы оплаты
товара:

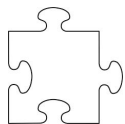
1

2

3



Исходя из того, какая касса стоит в твоём магазине, запиши алгоритм осуществления продажи:



Шаги обслуживания покупателя:

Предложи
пакет

3. Возврат товара



Напиши, что необходимо сделать, если покупателю проббили товар не по той цене, что указана в чеке:



Какие документы необходимо заполнять, если возврат совершается день в день:

- Заявление от покупателя в свободной форме
- Копия чека
- Расходный кассовый ордер на возврат денежных средств
- Объяснительная от администратора в свободной форме

Если возврат **не** день в день:

- Заявление от покупателя в свободной форме
- Копия чека
- Расходный кассовый ордер на возврат денежных средств
- Объяснительная от администратора в свободной форме
- Акт о возврате денежных сумм покупателям (форма №КМ-3)