

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.

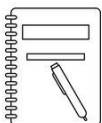
Перед началом курса распечатай себе рабочую тетрадь:
выбери формат двусторонней печати относительно короткого края.

2020 г.

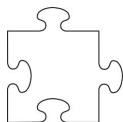
Для заметок



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



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



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

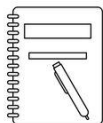


Если видишь такой значок – это нужно обязательно запомнить

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Твоя команда Винлаб

4. Закрытие смены



Перед закрытием смены администратор или старший продавец должен:

1

2

3

4

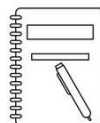
5



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



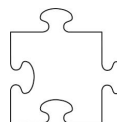
Запиши, кто является материально-ответственным лицом в магазине:

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

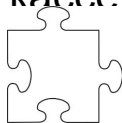


Общий алгоритм открытия кассы:

Открытие кассы

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

2. Работа на кассе

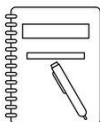


Впиши остальные правила внешнего вида:

	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

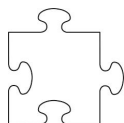
Телефон: 8 800 302 18 59

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:

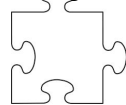
1	
2	Сделать изъятие всех денежных средств, за исключением размена
3	



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

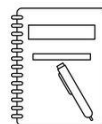


Впиши недостающие
действия:

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



Проверяй все полученные купюры через
сканер!



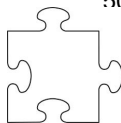
Напиши, на что сотрудник
магазина должен обращать
внимание при проверке паспорта:





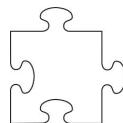
Последствия за продажу алкогольной продукции несовершеннолетнему?

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



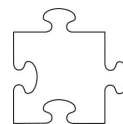
правильные работы
что делать, если покупатель отказывается
показывать паспорт/не взял его с собой:

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»:

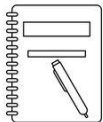
Препроводительная ведомость к сумке

Накладная к сумке

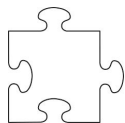
Квитанция к сумке

Расходный кассовый ордер

3. Инкассация



Что такое инкассация и как часто она проводится?



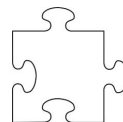
Существует 2 способа инкассирования денег:



Инкассаторская
машина

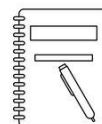


Напиши, как ты понимаешь правило
«20-80-100»



Дисконтная
карта:

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

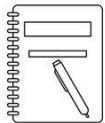


Способы оплаты
товара:

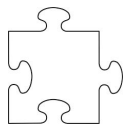
1

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 пробили 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)