

MANUAL UFCD 9048

ORGANIZAÇÃO SERVIÇO DE CAIXA



Formadora:

50 horas

INDICE

Capítulo I

1. Apresentação e conteúdo.....	4
2. Introdução.....	4
2.1. Apresentação do tema.....	6
2.2. Estrutura do Manual.....	7
2.3. Metodologia Pedagógica.....	7

Capítulo II

3. Caixas- Rotinas Responsabilidades.....	8
3.1. Responsabilidades do responsável de frente de loja.....	8
3.2. Responsabilidade do supervisor.....	10
3.3. Responsabilidade do operador.....	10

Capítulo III

4. Organização e funcionamento do serviço de caixa	13
4.1. Tipologia de estabelecimentos.....	13
4.2. Instalações.....	13
4.3. Equipamentos/Utensílios.....	14
4.4. Fardamento.....	15
4.5. Terminologia.....	16

Capítulo IV

5. Procedimentos de organização de um serviço de caixas.....	17
5.1. Planeamento do serviço e organização do	
trabalho.....	17
5.1.1. Procedimentos diários.....	17
5.1.2. Etapas de trabalho nos vários períodos do dia.....	17
5.1.3. Tarefas de abertura da secção.....	18
5.1.4. Tarefas de fecho da secção.....	19
5.2. Preparação e organização do local de trabalho.....	21
5.3. Previsão dos meios necessários.....	21
5.4. Limpeza no local de trabalho.....	22
6. Bibliografia.....	23

Capítulo I

1 – Apresentação e conteúdo

Enquadramento

Uma gestão eficiente da organização de operador de caixa faz a diferença nas organizações, sendo um bem precioso, se for aplicada corretamente. Um operador de caixa com competência, dinamismo, conhecimento proporciona à organização/empresa um atendimento de excelência.

As tecnologias contribuem para melhorar o atendimento num balcão em que além de atender tem a função de serviço de caixa, onde recebe o valor da mercadoria transacionada.

Objetivos Gerais

- Identificar a estrutura e responsabilidades de um serviço de caixas.
- Executar um serviço de caixas de acordo com os procedimentos definidos.

Este curso pretende dotar os formandos dos conceitos para identificar e aplicar as regras de como atender como operador de caixa.

Objetos Específicos

No final deste curso os formandos deverão ser capazes de:

- Identificar a estrutura e responsabilidades de um serviço de caixas;
- Executar um serviço de caixas de acordo com os procedimentos definidos.

Conteúdos do curso:

- Caixas – rotinas e responsabilidades
 - Responsabilidades do responsável de frente de loja
 - Responsabilidades do supervisor
 - Responsabilidades do operador

- Organização e funcionamento do serviço de caixas
 - Tipologia de estabelecimentos
 - Instalações
 - Equipamentos
 - Utensílios
 - Fardamento
 - Terminologia

- Procedimentos de organização de um serviço de caixas
 - Planeamento do serviço e organização do trabalho
 - - Procedimentos diários
 - - Etapas de trabalho nos vários períodos do dia
 - - Tarefas de abertura da secção
 - - Tarefas de fecho da secção
 - Preparação e organização do local de trabalho
 - Previsão dos meios necessários
 - Limpeza do local de trabalho

Modalidade de Formação

Formação à distância

Recursos Pedagógicos

- Manual de apoio à aprendizagem;
- Textos de apoio (exercícios práticos);
- Apresentações multimédia (PowerPoint).

Espaços e Equipamentos

- Computador dos formandos e do formador;

2 – Introdução - Apresentação do Tema

2.1 Organização e serviços de caixa

A organização e serviço de caixa requer muita importância a todos os operadores de caixa. Esta organização é importante para o operador, tanto no trabalho como a nível social.

A nível profissional é importante porque quanto mais organizado está o caixa mais fácil será o controlo das suas funções. A nível social é importante uma vez que transmite confiança a todos os clientes.

Uma das coisas mais importantes para os operadores de caixa é o atendimento ao público, mas não podemos esquecer o que se encontra por trás (back office) desse atendimento, que é a organização do operador para que não existam erros de forma a evitar determinados constrangimentos.

Para um operador de caixa é fundamental ter iniciativa no trabalho. Não esperar que o mandem fazer as coisas, ser pró-ativo. Ter iniciativa é fazer acontecer independente dos outros.

Toda a empresa que vende diretamente produtos ou serviços ao cliente necessita de um operador de caixa. Este é um profissional responsável pela verificação e cobrança do bem/produto consumido. As suas funções vão muito além de simplesmente passar os produtos pelos leitores de códigos de barras e cobrar os respetivos valores aos clientes. A função exige muita responsabilidade (estamos a lidar com dinheiro), cordialidade (para com os clientes) e perícia nas rotinas diárias, porque qualquer erro em funções como abrir e fechar o caixa podem ter problemas sérios que envolvam o balanço das empresas.

O operador de caixa é um profissional muito organizado e atento, que se sabe relacionar de forma cordial com os clientes e supervisores, e atuar sob pressões. Uma das vantagens da profissão é que existe grande flexibilidade de horários, já que os caixas são requeridos em todos os turnos no comércio.

O operador de caixa é o profissional responsável pelo pagamento e recebimento de valores em dinheiro, cheques, cartões de multibanco e vales de refeição. Cabe-lhe a ele o atendimento ao cliente, fecho diário do caixa e muitas outras funções que vamos descobrir ao longo do curso.

2.2 Estrutura do manual

O atual documento corporiza o manual desenvolvido no âmbito da ação de formação organização do serviço de caixa. Neste sentido importa referir que se pretende expor um conjunto de novos conhecimentos e saberes como o objetivo principal de possibilitar aos formandos uma nova aprendizagem, que os torne agentes capazes de prestar apoio nesta área.

A estrutura do manual reflete por um lado a importância das rotinas e responsabilidade dos que tem a responsabilidade na administração do serviço de caixa de uma empresa, por outro lado o planeamento no serviço de caixa, serviço este executado pelo “Operador de caixa”.

2.3 Metodologia pedagógica

Os métodos pedagógicos a ser utilizados durante o período de formação são predominantemente o **método expositivo**, uma vez que este possibilita ao formador expor oralmente todos os conteúdos segundo a sua própria lógica, estruturando o raciocínio e o resultado que pretende obter. Com a utilização deste método, pretende-se promover a aquisição e organização de conceitos, divulgar a informação, assim como introduzir temas e despertar interesse num determinado assunto. Durante este processo formativo, pretende-se também a utilização do **método interrogativo** através de interrogações verbais (perguntas/resposta), no sentido de permitir ao formador captar e dirigir da melhor forma a atenção dos formandos, despertar o interesse do grupo, assim como estimular ou moderar a discussão, apelando inclusive à crítica e à reflexão, de modo a conseguir verificar a compreensão dos conteúdos expostos. Nesta formação, pretende-se igualmente a utilização do **método ativo**, para que o formando seja um agente ativo, voluntário e consciente da sua própria formação. Este método pretende desenvolver atitudes, competências sociais e relacionais, como por exemplo a realização de trabalhos de grupo.

Capítulo II

3 – Caixas – Rotinas e responsabilidades

3.1 – Responsabilidades do responsável de frente de loja

As responsabilidades de um gerente de loja são inúmeras, vamos relacionar algumas.

Pontos considerados importantes para se colocar em prática numa loja:

a) Abertura de loja

Garantir uma ótima abertura de loja é identificar todas as possíveis falhas em cada setor da loja. Tais como falta de mercadoria, exposição de promoção e qualidade dos produtos expostos.

Reunir com as equipes expondo a meta e desafios. Verificar o relatório de alteração dos preços.

b) Atendimento

Garantir um bom atendimento aos clientes internos e externos. Procurando sempre algo mais para encantá-los e fidelizar os clientes.

c) Organização

Garantir organização e limpeza de todos os setores, inclusive depósito e câmaras frigoríficas, preservando todos os equipamentos da loja.

Responsabilidade pela limpeza de loja e a imagem de todos os funcionários de loja.

d) Conferência de entrada e saída.

Garantir junto dos setores a qualidade das mercadorias comercializadas. Verificar as rotinas de trabalho de entrada de mercadoria, armazenamento, exposição e saída de mercadorias. Trabalhar todas as ofertas em exposições de forma agressiva.

e) Acompanhamento do patrimônio da loja

Zelar pelo patrimônio físico da loja, e desenvolver clima de motivação na equipe de funcionários.

f) Atendimento a fornecedores

Acompanhar todos os pedidos de loja (o pedido tem que ser validado pela gerência). Garantir que todas as negociações feitas com fornecedor sejam executadas na loja, assim “honrando o compromisso da negociação”.

g) Atendimento ao cliente

Zelar pelo cliente, prestar atenção e facilitar se necessário a presença do cliente.

h) Administrativo

Conferir diariamente os relatórios de rotina.

Avaliar relatórios de vendas.

Garantir que todas informações necessárias cheguem junto da Gerência.

i) Formação e desenvolvimento

Ser responsável pela formação e desenvolvimento da equipa de loja. Deve saber ensinar e acompanhar os funcionários e os estagiários.

Reunir semanalmente com equipa de encarregados, orientando e desenvolvendo o planeamento com a equipa.

J) Inventário / Balanço

Garantir um balanço eficaz e tranquilo. Observando o resultado da loja, deve estar atento a rotinas de balanço e ser responsável por transmitir e acompanhar o cumprimento da mesma.

I) Líder

Ser responsável em criar um ambiente de condições necessárias para que toda equipa atinja os resultados esperados e os objetivos propostos.

Garantir a qualidade e verificar a validade dos produtos.

Acompanhar se os cartazes de ofertas estão corretos, se os produtos em oferta estão colocados na loja, em ilhas promocionais ou em terminais de gondola.

O Gerente tem que dar autonomia e confiar nos seus chefes de setor. Conferir o abastecimento, Chefe de loja. Validade de produtos no depósito, ordem para saída do depósito, chefe do depósito. Informações dos cartazes.

O Gerente não tem que abraçar o mundo, tem que delegar, desenvolver e em caso de incidente dar o feedback, para melhorar constantemente o processo e os fluxos da loja.

3.2 -Responsabilidade do supervisor

Fomentar atitudes e comportamentos positivos e pró-ativos no que diz respeito de segurança, saúde e meio ambiente, limpeza e arrumação das secções ou departamentos.

Supervisão é a ação e o efeito de supervisionar, isto é, fazer a inspeção de um trabalho ou de uma tarefa realizado/a por outra pessoa. Quem supervisiona encontra-se numa posição superior hierarquicamente, uma vez que tem a capacidade ou a faculdade de determinar se a ação supervisionada está ou não a ser executada corretamente.

Portanto, a supervisão é o ato de vigiar certas atividades de modo a que estas sejam realizadas de forma satisfatória.

A supervisão é bastante comum no âmbito das empresas, onde costuma existir o posto de supervisor. Neste sentido, a supervisão é uma atividade técnica e especializada cujo objetivo consiste em fazer uma utilização racional dos fatores produtivos. Compete ao supervisor verificar se os trabalhadores, as matérias-primas, as maquinarias e todos os recursos da empresa estão devidamente coordenados, contribuindo assim para o êxito da empresa.

O supervisor não só deve ser altamente experiente na área em questão, como também deve ter a autoridade suficiente para dirigir os restantes membros da equipa. Posto isto, entre as principais características de um supervisor, destacaremos o conhecimento do trabalho (relativamente aos materiais, à tecnologia, aos procedimentos, etc.) e das suas responsabilidades (incluindo as políticas e os regulamentos da empresa), e a habilitação para instruir (formação do pessoal) e dirigir (liderar o pessoal).

A supervisão insere-se num esquema organizativo onde cada classe responde a um nível superior. Da mesma forma que os trabalhadores de uma determinada área devem prestar contas ao supervisor, este também é obrigado a apresentar relatórios a um diretor-geral, por exemplo.

3.3 - Responsabilidade do operador

O **operador de caixa** é o profissional responsável por trabalhar no atendimento ao público com pagamentos, recebimento de valores, abertura e encerramento de caixa e emissão de faturas e notas de crédito. (documentos fiscais)

Um **operador de caixa** não trabalha somente em empresas de comércio, é uma profissão extremamente necessária para empresas que trabalham com qualquer tipo de vendas.

Está sob as responsabilidades de um **operador de caixa** atender clientes que acabaram de realizar uma compra, passar os produtos pelos leitores de códigos de barras e cobrar os valores aos clientes, fazer a abertura e encerramento de caixa, é responsável pelos valores que foram cobrados aos clientes.

O **operador de caixa** deve atender os clientes com simpatia, educação e agilidade, registar os produtos corretamente no caixa, informando o valor das compras. Para que o profissional tenha um bom desempenho como **operador de caixa** é essencial ter atenção, profissionalismo e gosto pela função que esta a desempenhar, agilidade, simpatia, paciência e bom humor.

Requisito para esta função:

- ✓ Saber utilizar os equipamentos de frente de caixa, fazer recebimentos em qualquer forma de pagamento, saber lidar com o público e prestar um bom atendimento ao cliente.
- ✓ Formação necessária para ser operador de caixa
- ✓ Para os profissionais que desejam especializar-se nesta área, as opções de programas são diversas, passando por temas como gestão financeira, fluxo de caixa e noções de contabilidade empresarial. A função está ligada a diversas áreas: negócios internacionais, economia de empresas, operações logísticas, marketing e tecnologia, entre outros.

Formação Básica

Para exercer a função como operador de caixa, não há exigências quanto à formação em outros ramos de atividade. São exigidos conhecimentos e competências relacionados a cada área.

Sete dicas para finalizar um bom atendimento



1. CONQUISTE

A conquista é um processo de construção junto ao cliente. Ela não é o final do atendimento, e sim um meio que leva ao encantamento. Para isso, o profissional deve estar completamente comprometido e envolvido a fim de fazer com que o cliente tenha a melhor experiência de relacionamento e, conseqüentemente, a melhor experiência de compra.

A conquista não é algo tangível, ela é muito mais sensorial. Por isso, o cliente precisa sentir-se especial, respeitado e valorizado. E isso se dá por meio das atitudes no atendimento.

2. AMPLIE ADEQUADAMENTE O SEU CONHECIMENTO

Deve ter conhecimento sobre os produtos, políticas de preço e descontos, sobre as normas da empresa em que trabalha, e deverá saber como aplicá-las no momento adequado. Deve ter conhecimento que permite agilizar e melhorar o atendimento e superar as expectativas do cliente.

3. TRANSMITA AS INFORMAÇÕES DE FORMA TRANSPARENTE

As perguntas feitas pelos clientes devem ser respondidas, mesmo que, aparentemente, elas lhes sejam desfavoráveis ou repetitivas, isso demonstra profissionalismo e responsabilidade perante as necessidades dos clientes.

4. SAIBA LIDAR COM CRÍTICAS

Perceba a crítica como uma oportunidade de crescimento e evolução profissional e não como uma ofensa pessoal que precisa ser combatida. Se o cliente questionou alguma postura sua ou de outro colega, ouça com atenção e analise o que pode ser melhorado. Valorize o cliente

5. EXPETATIVA E PREVISÃO

O cliente é encantado quando o profissional que o atende é capaz de atendê-lo e responder às suas perguntas a partir de análises incisivas, por exemplo:
Expectativas do mercado com base em informações estruturadas e estudos e informações concretas.

6.RENOVE OS SEUS CONHECIMENTOS

Não há outra maneira de encantar o cliente do que ter respostas convincentes e seguras em relação as suas dúvidas. Por isso, é primordial a capacidade permanente. Mais do que ter conhecimento é preciso ter atitude, é necessário fazer a mudança acontecer, é um exercício que provocará novas maneiras de encantar.

7. FIDELIZAÇÃO

Ao pensar em fidelização, qual é o primeiro aspeto que vem à sua mente: pós-venda ou pré-venda? A manutenção dos clientes significa garantir a manutenção do relacionamento com o cliente, este ciclo pode ser realizado a qualquer momento, portanto, mostre-se disponível para acompanhar o cliente por quanto tempo for necessário, mantenha-se vivo e eterno na memória dele.

Capítulo III

4 - Organização e funcionamento do serviço de caixa

4.1 - Tipologia de estabelecimentos

- São **estabelecimentos de restauração**, qualquer que seja a sua denominação, os estabelecimentos destinados a prestar, mediante remuneração, serviços de alimentação e de bebidas no próprio estabelecimento ou fora dele. As denominações mais comuns são **restaurantes**, **snack-bar**, **pizzaria**, **takeaway**, entre outros.
- São **estabelecimentos de bebidas**, qualquer que seja a sua denominação, os estabelecimentos destinados a prestar, mediante remuneração, serviços de bebidas e cafetaria no próprio estabelecimento ou fora dele. Entre as denominações encontramos, **café**, **bar**, **pastelaria**, **gelataria**, **casa de chá**, **cervejaria**, **taberna**, entre outros.
- Um estabelecimento que tenha as duas valências é normalmente designado por **estabelecimento misto de restauração e bebidas**.
- As denominações tendem a melhor caracterizar o serviço prestado no estabelecimento. Por exemplo, um **snack-bar** é um estabelecimento de restauração que se distingue pelo serviço de refeições ao balcão; uma cervejaria é um estabelecimento de bebidas especializado na venda de cerveja. **O estabelecimento não pode publicitar uma designação que não possua.**
- Estes estabelecimentos podem dispor de **secções de fabrico** não necessitando de outro tipo de licenciamento, desde que a potência instalada seja **inferior a 99 kVA**. Esta é uma situação relativamente comum em **pastelarias e gelatarias** que pretendam ter **fabrico próprio**. Não confundir, no entanto, com uma **padaria (indústria de panificação)** que obedece a um regime de licenciamento industrial específico.
- Os estabelecimentos de restauração ou de bebidas podem ainda dispor de **salas ou espaços destinados a dança** (Ex: cabaret, discotecas).

4.2 – Instalações

As instalações necessárias para um operador de caixa diferem consoante o tipo de estabelecimento. Ou seja, conforme as características do produto a vender teremos as instalações necessárias para esse fim.

Alguns exemplos:

Supermercados;

Postos de combustíveis;

Restaurantes;

Bares;

Centros comerciais.

4.3 – Equipamentos /Utensílios

O Equipamento e utensílio necessário para o “Operador de Caixa”:

BALCÃO - É o suporte que vai abrigar todos os instrumentos que o caixa irá operar.

ESTEIRA – Local onde se coloca a mercadoria e se movimenta ao longo do balcão.

CADEIRA - É o móvel em que o operador irá sentar para realizar seu trabalho de forma mais confortável e menos cansativa.

COMPUTADOR - É o instrumento que vai receber o programa fiscal para o processamento dos dados.

IMPRESSORA DE TALÕES - É o instrumento que irá emitir a Fatura com todos os dados referentes à compra.

GAVETA - é o local onde o dinheiro será guardado. Esse equipamento está conectado com o computador.

LEITOR DE CÓDIGO DE BARRAS - Esse equipamento fará a leitura do código de barras presente no produto e o traduzirá em um preço. Esse equipamento pode ser fixo ou móvel/manual.

Pin Pad ou TPA (Terminal Pagamento Automático)- Este equipamento fará a leitura do cartão de pagamento, assim como a sua transação via crédito ou débito.

Teclado - Esse equipamento pode variar de normal a reduzido dependendo da necessidade. Ele serve para a inserção dos dados que serão processados.

Balança de checkout / display - A balança de checkout serve para pesar os produtos que ainda não têm o seu preço especificado. O display é uma extensão da balança e serve para mostrar ao cliente o preço do produto pesado.

Caneta verificadora de notas - Esse equipamento é um adicional no caixa, não estando presente na maioria deles, pois a verificação é geralmente feita manualmente. De acordo com o modelo a caneta irá identificar se existem algumas características que as notas verdadeiras têm.

4.4 – Fardamento



A escolha do tecido, das cores, modelo e partes reforçadas dos uniformes variam conforme o trabalho exercido pelos funcionários.

Nas padarias, ou áreas da loja em que o colaborador tenha contato com fogo, os uniformes com tecidos de poliéster devem ser evitados. “Eles têm maior facilidade para queimar. E quando isso acontece, derretem e grudam na pele. Tecidos de algodão são os mais indicados,”

Para a retaguarda dessas seções os modelos mais comuns são aqueles com calça de elástico na parte de trás da cintura e fecho na frente e camisa de mangas longas com punho de elástico, além de botas de PVC. Mas nada impede que a camisa seja trocada por uma camiseta, sem botões.

Um avental longo, redinha no cabelo e até mesmo um boné completam o uniforme. O mesmo vale para a peixaria. A cor recomendada para esses trajes é o branco, porque transmite sensação de limpeza.

É indicado que os uniformes para qualquer seção da loja sejam confeccionados com tecidos de algodão, principalmente camisetas e camisas. O algodão garante a respiração do corpo, diminuindo a transpiração. Já com o poliéster ocorre o contrário, pois acumula os maus odores.

Mas isso é contornado se as peças não forem limpas em processos industriais. É preferível que cada funcionário lave seu uniforme em casa. Isso também evita que os trajes encolham mais. A vantagem do poliéster é durar mais. Para garantir o benefício dos dois, ela recomenda o uso de tecidos 60% algodão e 40% poliéster.

Os jeans são indicados para calças dos colaboradores da retaguarda, como funcionários de armazéns.

Ambos os tecidos (gangas e Poliéster) são mais baratos, por isso são usados na confecção de modelos para repositores, gerentes de seção e operadores de caixa de lojas mais populares.

Os sapatos devem ser macios e confortáveis, a não ser nas seções onde é necessário o uso de botas de PVC.

Na escolha das cores, deve-se usar os tons pastéis, como bege, azul ou verde-claro, também cada entidade (empresa) pode escolher os uniformes, temos os hotéis, supermercados, empresas de transportes aéreos, etc.

4.5 - Terminologia

Caracterização de um operador de caixa e Supervisor:

- Ter iniciativa

Para um operador de caixa e um supervisor é fundamental ter iniciativa no trabalho. Não esperar que o mandem fazer as coisas, ser pró-ativo. Ter iniciativa é fazer acontecer independente dos outros

- Bom relacionamento interpessoal

Está constantemente em contato com muitas pessoas diferentes, e o relacionamento com todas elas deverá ser o melhor possível

- Interesse em aprender

Aprende-se todos os dias. O operador de caixa tem que ser uma pessoa interessada em aprender as suas tarefas normais e coisas novas que surgem a cada dia, tanto no mercado, quando a concorrência que faz algo diferente, como em sua empresa que tem software e hardware avançados para situações novas na loja.

- Ter visão de futuro

Todo profissional, independentemente do cargo que ocupa, tem que ser o sonhador, mas não viver se iludindo. Sonhar e planejar seus sonhos são virtudes que poucas pessoas têm. Se você planejar seus sonhos são virtudes que poucas pessoas têm.

- Disposição

Ter disposição para trabalhar, estar sempre pronto para sua atividade, tarefas e desafios.

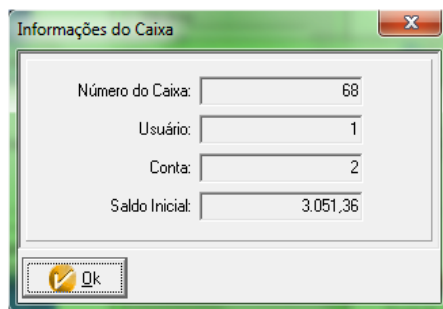
Deve-se executar o trabalho de forma bem-feita e da primeira vez. Se tiver que executar mais de uma vez a mesma coisa certamente ficará cansado, perderá mais tempo e o resultado do trabalho parecerá menos.

5 - Procedimentos de organização de um serviço de caixas

5.1 - Planeamento do serviço e organização do trabalho

5.1.1 - Procedimentos diários

1º Passo –Abertura do caixa



Informações do Caixa	
Número do Caixa:	68
Usuário:	1
Conta:	2
Saldo Inicial:	3.051,36

Ok

2º Passo – Registrar entradas e saídas

3º Passo –Conferência de valores

4º Passo – Finalização do fechamento do caixa

5.1.2- Etapas de trabalho nos vários períodos do dia

- Ter um formulário padrão preenchido e assinado sempre pelo operador de caixa, descrevendo tudo que aconteceu no caixa;
- Caixa da manhã é fechado na presença do operador, antes da sua saída;
- Caixa da tarde é fechada na presença do operador, antes do seu início de trabalho;
- Conferir a quantidade de talões e itens excluídos;
- A qualquer momento o operador de caixa deve ter acesso à contagem dos valores em caixa, onde se deve verificar:
 - Hora de início da operação de caixa;
 - 1º Talão vendido (último talão do caixa anterior + 1);
 - Sequência de talões. O talão ou é venda à vista, ou é venda a prazo ou foi excluído;
 - Último talão vendido;
 - Somam-se os talões de venda à vista, tem-se o valor que deve ser apresentado pelo operador de caixa.
- SANGRIA OU ALÍVIO DE CAIXA- É uma operação em que é retirado o dinheiro em excesso no caixa, e feita pelo tesoureiro da empresa ou elo responsável dos serviços de caixa. Assim reduz o risco de assalto, uma vez que os valores são transferidos para lugar mais seguro.

5.1.3 - Tarefas de abertura da secção

O operador de caixa dá início à Abertura de caixa, em que tem como valor inicial o “fundo de caixa”, que lhe é entregue pelo Gerente de Loja ou Supervisor. Neste momento é identificado o número do 1º talão. É assinado um documento com o valor que dá início à sua tarefa como operador/a.

1º Passo –Abertura do caixa

Dê entrada no caixa com um valor inicial definido pela empresa como reserva (também chamado de fundo de troco, fundo de caixa, valor de encaixe ou de abertura), contendo notas e moedas de pequeno valor, que ficará disponível para o operador de caixa fazer troco ou para pequenas despesas.

2º passo – Registrar entradas e saídas

Além do fundo de troco, registre também as demais entradas e saídas financeiras que ocorrerem ao longo do dia, descrevendo cada operação, conferindo e anexando os documentos que as comprovam.

A sangria de caixa, também conhecida como recolhimento ou alívio, consiste em remover dinheiro do caixa sem uma programação definida, como a transferência de valores que estão em excesso no caixa para outro local mais seguro.

Existe também o suprimento ou reforço de caixa, que consiste em suprir o caixa em situações como, por exemplo, falta de troco.

Uma prática interessante é separar todos esses documentos com clips em lotes comuns, por exemplo, agrupar:

- os cheques pré-datados;
- os cheques à vista;
- os comprovativos dos pagamentos por multibanco;

Dessa forma, toda a operação de fecho ficará muito mais fácil.

3º Passo –Conferência de valores

No final do expediente, conte todos os valores e movimentações realizadas:

- Dinheiro (notas e moedas);
- Cheques;
- Tickets;
- Cartões de crédito/débito;
- Vale funcionário;
- Pagamentos diversos.

Durante a contagem podem aparecer algumas divergências devido a vários motivos, como: troco incorreto, troca de mercadoria em que não houve baixa, sangrias não registradas, ausências de outros registros etc.

Justamente pelas divergências que podem ocorrer, é aconselhável que o fechamento de caixa seja feito no mesmo dia, para diminuir as chances de esquecimento do que foi feito durante o trabalho.

- ✓ Fundo de Caixa é o valor em notas e moedas que o responsável passa ao operador de caixa, para iniciar o dia ou turno de trabalho;
- ✓ O operador faz uma análise da quantidade de recebimentos em moeda corrente;
- ✓ A média do valor das transações;
- ✓ Rotatividade de Clientes;
- ✓ Com esta análise, encontra o necessário para fazer face ao fundo de caixa.

5.1.4- Tarefas de fecho da secção

- ✓ O fecho de caixa é conferir a soma das vendas (os Talões), que deve ser igual ao valor do caixa menos o valor do Fundo de Caixa que se iniciou na abertura do caixa;
- ✓ Se existir diferenças são da responsabilidade do operador de caixa;
- ✓ O fechamento de caixa envolve um trabalho cuidadoso de conferência e contagem dos valores que estão no caixa com o saldo dos registos de entradas e saídas;
- ✓ É importante observar o perfil correto do profissional que está trabalhando no caixa;
- ✓ O operador de caixa deve seguir integralmente os procedimentos da empresa de forma a evitar problemas no caixa e manter a boa imagem do estabelecimento;
- ✓ Os principais objetivos do operador de caixa são evitar erros nas transações de valores e desvios no decorrer do dia, gerar uma relação exata dos saldos e movimentações de caixa e disponibilizar o caixa “correto” para o próximo operador;
- ✓ A rotina que leva ao fechamento de caixa tem início com a sua abertura e termina com a entrega dos valores, considerando todas as operações realizadas naquele período.

Finalização do fecho do caixa

Por fim, some as entradas e diminua do total das saídas, certificando-se de que o saldo das operações realizadas é igual aos valores presentes (dinheiro, cheque, ticket, cartão de crédito etc.) no caixa. Não se esqueça do fundo de troco, que também é uma entrada.

O fecho poderá ser realizado no momento em que a empresa encerra o expediente (fecho total) ou na troca de turno (fecho parcial).

O que fazer quando for constatado que realmente está faltando dinheiro no caixa?

Quando um funcionário é contratado como operador de caixa, ele tem como responsabilidade o controle das entradas e saídas do “seu” caixa, portanto, o saldo somente apresentará divergências se esse controle não for feito de forma correta.

Entretanto, para que haja algum desconto por parte do empregador, no contrato de trabalho do operador de caixa deve constar a previsão dessa responsabilidade, previamente acordada. Já em casos de má-fé, não é necessária a previsão no contrato de trabalho.

Ações preventivas

- Toda sangria deve ser feita com a presença de duas pessoas, e ambas assinam o recibo;
- O troco reservado ao operador de caixa deve ser fixo, e guardado e apenas o operador e o responsável ter acesso;
- O limite de diferença deve ser negociado com os operadores de caixa, por exemplo, 0,3% do valor total da venda. Qualquer valor acima deste deve ser descontado;
- Falta de dinheiro no fechamento de caixa pode significar erro operacional;
- Sobra de dinheiro no fechamento de caixa pode significar tentativa de desvio;
- Nunca deixe que o operador não saiba qual a diferença do caixa de ontem;
- Nunca deixe a caixa por fechar;
- Verificando que as diferenças são constantes o operador deve ser afastado deste serviço.

5.2 - Preparação e organização do local de trabalho

O posto de trabalho deve atender às características dos operadores.

A disposição física, o número de check-out aberto e o número de operadores devem ser compatíveis com o fluxo de clientes e o ritmo adequado de trabalho, utilizando-se para tal fim:

- Operadores de substituição;
- Filas únicas;
- Caixas especiais (idosos, grávidas, deficientes,);
- Caixa com indicação de número de artigos;
- Pausas durante o turno;
- Os trabalhadores são substituídos respeitando o horário de trabalho;
- Todo o operador de check-out deve estar identificado com um crachá, com o nome e apelido, ficando assim identificado.

5.3 - Previsão dos meios necessários

O local de trabalho do operador de caixa normalmente é a saída do estabelecimento por ser o pagamento a última etapa do processo de compra.

Nesse espaço de trabalho, o operador de caixa terá contacto com os seguintes meios como os computadores, caixa registradora, balcão, cadeira, impressora da máquina registradora, impressão de faturas, leitores de códigos de barras, balanças, máquina leitura de cartões multibanco ou crédito. Todos estes equipamentos devem ser estimados, conservados e utilizados corretamente seguindo todas as orientações do manual.

Quando o operador de caixa tiver dúvida nos equipamentos deve pedir ajuda ao seu supervisor.

Vejamos um exemplo: as impressoras dos caixas necessitam de papel, por isso é necessário aprender fazer a reposição do papel antes de o atendimento aos clientes.

5.4 - Limpeza do local de trabalho

MÉTODO DE HIGIENIZAÇÃO

Tão importante é o procedimento, como o modo como este se realiza. Para realizar a higienização de um local de trabalho, o profissional deverá:

- Usar equipamento de proteção individual adequada;
- Usar material adequado ao procedimento e à área a higienizar (baldes, panos, rodo, sacos e outros);
- Preparar diluição correta para a lavagem e substituir águas entre as salas;
- Iniciar a lavagem pelas superfícies altas (de cima para baixo) e posteriormente os pavimentos (da zona mais limpa para a mais suja), do fundo da sala para a porta;
- Deve ser preenchida a ficha de higienização com data, hora e serviço de limpeza efetuado.

Bibliografia

- AA VV. *Manual de Microcrédito, nº 2 – Clientes*, Ed. Fundação Calouste Gulbenkian, 2005

- *Sebenta da cadeira Recursos Humanos- 3º ano, no ano letivo do curso de Assessoria de Administração – ESTGP*

- Sites: www.Google.ptsearch?procediemntos diários de serviço de caixa;

www.google.pt- Como funciona o trabalho dos operadores de caixa;

www.google.pt- Como funciona o trabalho dos supervisores dos operadores de caixa.