



# OPERADOR DE CAIXA



O operador de caixa é o profissional responsável pelo pagamento e recebimento de valores em dinheiro, cheque ou qualquer outra espécie. Cabe a ele o atendimento ao cliente, fechamento diário do caixa e muitas outras atribuições.



Ele pode atuar  
em diversas  
áreas, como:

- Comércio
- Minimercados
- Supermercados
- Lojas de Conveniência
- Instituições Financeiras
- Lojas de Shopping
- Postos de Combustíveis
- Farmácias e Drogarias
- Transportadoras
- Lojas de Departamento
- Postos de Pedágio
- Entre outros segmentos.



# FUNÇÕES DO OPERADOR DE CAIXA



Nos últimos anos, com o crescimento da concorrência entre as empresas, devido à explosão da globalização e das tendências de mercados, os empresários das grandes empresas perceberam a importância que tem o operador de caixa para ela.

É ele quem representa a empresa junto ao cliente, ou seja, um bom atendimento e relacionamento que o operador estabelece com o cliente fará com que aquele fique encantado e volte, voltando, ele compra mais e ainda faz uma boa propaganda do negócio para outros. É aí que o empresário ganha e os melhores operadores também ganham, com uma promoção, um aumento, prêmios etc. Juntamente a essa grande importância, os empresários, por meio de seus publicitários trouxeram para o profissional dessa área uma nova função, vender. Seja vender um produto, um serviço, uma imagem da empresa.

O modo mais eficiente que encontraram para se fazer isso é através de um bom diálogo descontraído entre o operador e o cliente. As empresas que mais contratam operadores de caixa são os supermercados, lojas de varejo, lojas de conveniência, bancos.

Nenhum outro tipo de comércio tem tantos clientes em suas lojas quanto os supermercados: em lojas de porte médio chegam a passar mais de cinquenta mil compradores num mês. Por isso, os supermercados têm tanta preocupação com o consumidor, com suas necessidades e desejos. Porque este convívio intenso nos ensina a respeitá-lo e a compreender o quanto é importante cativá-lo e encantá-lo. Sem ele não existiríamos: o cliente é nosso oxigênio e nosso verdadeiro patrão. Por isso os empresários estão preferindo qualificar o profissional para que ele trabalhe melhor e conseqüentemente, trabalhe mais.



# **CONHECER OS EQUIPAMENTOS DE TRABALHO**

Cuidar bem dos equipamentos não é simplesmente um cuidado que os empresários querem de você, mas deve ser algo que você tenha que prezar para trabalhar bem.

Os principais equipamento utilizados pelo operador de caixa são:



## **Monitor**

A importância do monitor para o cliente é mostrar os processos feitos pelo operador do caixa. Para que este não se sinta lesado em nada. E quando acontecer de ele agir de forma a duvidar desse processo utilizá-lo para tirar a possível dúvida em questão. Por isso é sempre importante olhar para o monitor

## Teclado

É semelhante a um teclado de PC. Algumas teclas tem funções específicas, como por exemplo a tecla Sangria, a tecla SubTotal, Total, etc.

## Leitor de Código de Barras

É um equipamento ótico que faz a leitura das barras impressas sobre uma superfície plana. Através de um código de barras, o computador faz o reconhecimento do produto. Existem dois formatos de leitores de códigos de barra mais utilizados: a pistola, mais utilizado em pequenas lojas de conveniência e caixa de luz, utilizado nos supermercados.



Mais comum nos supermercados e bancos, essa é máquina preenche o cheque quase que automaticamente. O procedimento é simples e basta apenas posicionar a folha de cheque na máquina na ordem correspondente ao sistema de cada empresa.

## **Máquina de Preenchimen to de Cheques**

# **APRENDER A OPERAR O SOFTWARE UTILIZADO PELA EMPRESA**

- O software de cada computador pode ser diferente dependendo do tamanho e porte de cada empresa. Alguns poderão ser bem parecidos na forma estética, mas poderá diferenciar uma coisa ou outra. Então, é preciso tentar entender como funciona o sistema de cada empresa principalmente para quem tem mais experiência com ele para só depois aprender a operá-lo com eficiência.

- O computador utilizado pelas grandes empresas para registro de caixa, chamado de PDV (ponto de venda) como teclado, como algumas funções podem ser iguais em todas as empresas que trabalhar, devido ao fabricante do mesmo, porém, novamente ressaltando, algumas funções e posição de teclas podem ser diferentes. Cada empresa utiliza o seu sistema próprio de comunicação, mas a informação será sempre a mesma.

# **Registrar os Produtos**

- Em cada empresa que trabalhar a forma de registrar os produtos serão diferentes, porém a ação de registrar é sempre a mesma, registrar. Na maioria das empresas é utilizado o leitor de códigos de barras. Algumas possuem dois monitores, um mais detalhado para a visibilidade do cliente e outro mais simples e que apresenta informações importantes para você. Nos supermercados tem a balança que pesa produtos que não vem com códigos de barras.



- O processo para registrar os produtos começa com 3 tipos de atendimento: o pré-atendimento, o atendimento, e o pós-atendimento.

## ■ Pre-Atendimento

Começa a partir do momento em que o cliente chega até você. Cada empresa tem um pré-atendimento específico. Seguido à saudação do <sup>3</sup>Bom dia', <sup>3</sup>Boa tarde', <sup>3</sup>Boa noite' vem um diálogo padrão da empresa, geralmente para promover alguma propaganda ideológica ou mesmo comercial.

## ■ Atendimento

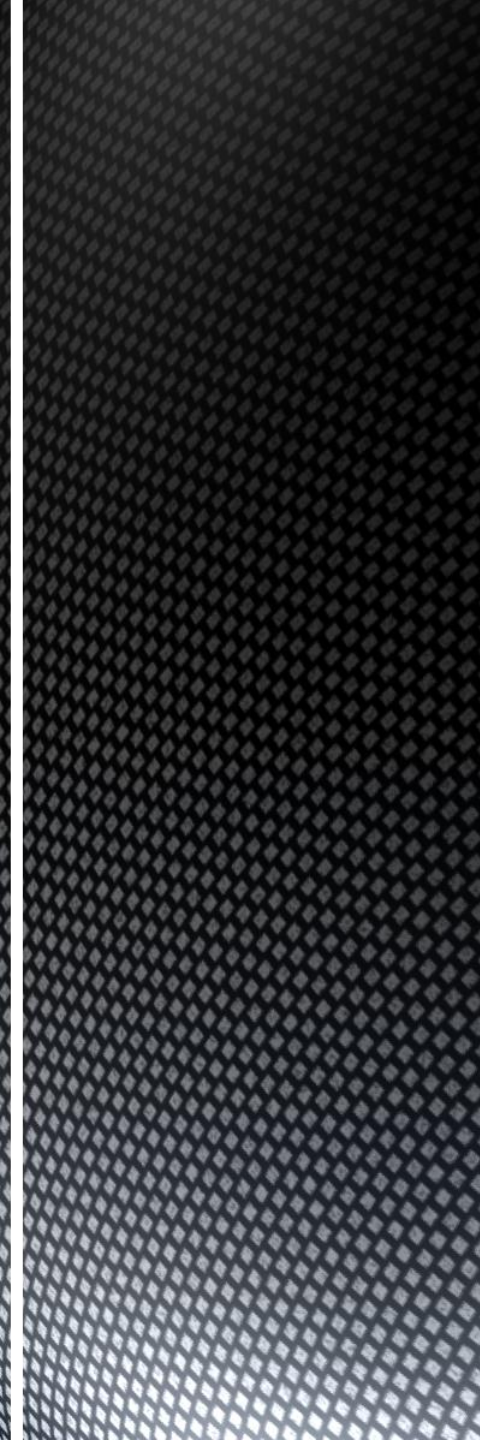
Recebe do(s) cliente(s) o(s) item(s)/produto(s) a serem registrados à saída da loja, do seu emprego e de um por vez registra cada item/produto à sua característica, se for produto com códigos de barras, registrar com a pistola ou com a caixa de luz; se for uma conta sem códigos de barras, digitar toda a numeração que constar na mesma. Durante o atendimento, a maioria das empresas norteia o diálogo do caixa com o cliente, inserindo um diálogo em que o caixa passará a mostrar-se o perfil da empresa além de informar sobre promoções, serviços etc. E por fim, fazer algum outro tipo de venda. No começo, parece uma coisa forçada, mas depois tudo pode soar com tanta naturalidade se você tentar estabelecer um bom relacionamento através de um bom atendimento. E mais adiante você nem perceberá que já está vendendo e vendendo muito. É importância registrar todos os produtos corretamente, pois isso acaba acarretando na diminuição de gastos desnecessários que a empresa pode ter e esse <sup>3</sup>lucro<sup>3</sup> pode ser reinvestido naquele que contribuiu para esse ganho, você. Essa não é simplesmente uma atitude que deve ser repensada, é uma a principal função do operador de caixa, computar e registrar corretamente todos os itens/produtos comprados pelo cliente/consumidor.

## ■ Pós-Atendimento

Após passar toda a compra do cliente, e tentar estabelecer um certo grau de relacionamento com o cliente chega a hora do pós-atendimento e é nessa hora em que o operador de caixa faz suas vendas indiretas e na maioria das vezes diretas para o cliente. Seja um produto de fabricação da empresa, um serviço de um parceiro da mesma ou a boa imagem dela. Quando você tem um relacionamento de confiança com a pessoa a qual você vai vender algo, você consegue vender facilmente, qualquer coisa que quiser. Volto a ressaltar que para conseguir essa confiança com o cliente é indispensável o bom atendimento e a pro atividade. Finalizando o bom atendimento com um <sup>3</sup>

O brigado Sr(a) fulano de tal, bom dia; boa tarde ou boa noite e volte sempre seguido de um sorriso simpático e uma postura cordial

# **SEGURANÇA NO TRABALHO**





- É importantíssimo em qualquer trabalho que você exerça e em qualquer função e empresa que seja, que você trabalhe com segurança. É um direito que deve ser assegurado a você. Mas a segurança de que vamos falar é especificamente a segurança envolvida na atenção em que você terá que ter sempre exercendo a operação do caixa.

- **Assalto e tentativa de furto**

Em assaltos, nunca reaja a contrariar os assaltantes, não sabemos até que ponto eles estão dispostos a ir, então não fale muito, não questione, tente manter a calma e faça tudo o que eles pedirem.

Nenhum valor é maior que a vida. Num momento como esses, o que os bandidos mais querem é que passe rápido e eles tenham tempo de que ninguém tenha uma boa ideia para detê-los.

- **Possível tentativa de furto**

1) Quando você percebe que o cliente quer levar algo sem pagar, de maneira a esconder dos olhos de todos algo consigo, mas para disfarce paga outro produto, para então sair sem pagar o produto a ser furtado, você deve reagir da seguinte forma: Registre todos os produtos que for solicitado pelo cliente. No final do registro diga: <sup>3</sup>Com licença Senhor(a), possui mais algum produto que eu não tenha registrado? Se ele insistir que não, chame um supervisor e explique discretamente a situação. Você fez a sua parte de perguntar e aceitar a resposta do cliente, mesmo tendo certeza de que não é a mais correta e mais, ainda chamou seu supervisor para alertá-lo. Não tome para si uma responsabilidade que não é sua.

- 2) Se a seguinte tentativa de furto fosse o caso do cliente fingir-se de esquecido ao não entregar o produto para ser registrado, mas que ele estivesse à vista, não hesite: Registre todos os produtos que for solicitado pelo cliente. No final do registro diga: <sup>3</sup>Com licença Senhor(a), esse(s) produto(s) não foi(ram) registrado(s). Posso registrá-lo(s)?

3) O cliente pede para consultar um preço: Após realizar a consulta de preço de um produto, afirme o seu valor e pergunte ao cliente se ele deseja leva, caso o cliente autorize, registre imediatamente, caso o cliente não autorize separe-o dos demais junto com você num espaço reservado para produtos de devolução.

- 4) Produtos que exija uma embalagem: Abra a embalagem, verifique se o conteúdo é o mesmo com o da descrição da embalagem. Quando não coincidir pergunte ao cliente:
- O (A)Sr(a) gostaria de comprar este(s) produto(s) ou prefere o(s) produto(s) da embalagem?'. Quando o cliente insistir que não gostaria que você abrisse a embalagem para não danificar ou qualquer outro motivo, diga: Senhor(a) eu preciso verificar se o(s) produto(s) está(ão) todos ok . No máximo se ele insistir que não diga: São normas da empresa / Esse é o meu trabalho e estou aqui para servi-lo / ou mesmo, Aguarde um momento, chamarei alguém responsável





- FUNDO DE TROCO



- O fundo de troco é uma quantia em dinheiro que você recebe da tesouraria para poder abrir o caixa e que você o usará como empréstimo para trabalhar. Depois a tesouraria passa para buscar de volta a mesma quantia.
- O objetivo é fazer você não ficar sem troco no caixa.

- O valor varia de empresa para empresa e o mais ideal que seja entregue pela tesouraria da empresa o fundo de troco seja nas seguintes condições:

Considerando que seu caixa seja aberto com um fundo de troco de R\$70, o mais ideal seria :

10 moedas de R\$0,05 ± R\$0,50  
10 moedas de R\$0,10 ± R\$1,00  
20 moedas de R\$0,25 ± R\$5,00  
07 moedas de R\$0,50 ± R\$3,50  
10 cédulas de R\$2,00 ± R\$10,00  
04 cédulas de R\$5,00 ± R\$20,00  
03 cédulas de R\$10,00 ± R\$30,00

No final, totalizando o valor R\$70,00

- Quanto mais variado o fundo de troco mais fácil ficará de atender os primeiros clientes. Assim que a tesouraria passar para recolher o fundo de troco, não tem necessidade entregar a quantia da forma que recebeu, pode entregar apenas em cédulas altas, uma cédula de R\$50,00 e uma de R\$20,00, por exemplo.

- **SANGRIA**

É considerada uma sangria em um caixa todas as saídas de valor em dinheiro, feitos por alguém responsável por esta tarefa, que pode ser o dono de uma pequena loja, o chefe, fiscal e inclusive a tesouraria. A sangria é a retirada do excesso de dinheiro do seu caixa que é enviado para a tesouraria. E segue basicamente o mesmo padrão em cada empresa de grande e médio porte. Por exemplo: você atendeu 20 pessoas em seu caixa, registrou a saída de produtos e contas e a quantia que consta em seu caixa é de R\$3.000, logo o sistema acusará esse valor para a tesouraria e alguém se deslocará até seu caixa para fazer a essa sangria. Que provavelmente deverá retirar de R\$2.500 à R\$2.800. Essa parte retirada é a sangria do seu caixa e ela se dará da seguinte forma:

- 1º Você ativa a função de sangria do seu PDV
- 2º O (A) tesoureiro(a) autoriza a sangria, seja com um cartão magnético ou com apenas uma senha.
- 3º O caixa abrirá a gaveta do dinheiro
- 4º Você contará o dinheiro a partir das cédulas mais altas.
- OBS: Muito cuidado ao contar o dinheiro, certifique-se de que a conta que você fez esteja certa. Conte cédula por cédula com bastante atenção.
- 5º O (A) tesoureiro(a) contará seguido de você a quantia e ambos confirmarão o valor contado, se positivo lança no sistema a saída desse valor, e se negativo, conta-se novamente toda a quantia e só é lançado no sistema a saída quando ambos entrarem em uma decisão.

6º O caixa emitirá um documento com duas vias, uma que fica com o (a)tesoureiro(a) e outra com você e que deverá ser assinado por ambos em cada via. A sua via deverá ser entregue com todos os seus documentos referente aquele dia dentro da sua banana de feixo para a tesouraria.

7º Entrega-se a quantia para o tesoureiro, fecha a gaveta do dinheiro e segue com os seus atendimentos. A sangria deve ser feita de preferência de modo ágil e prático. Não havendo a demora para não tumultuar os clientes em filas. Sempre que alguém chegar para fazer a sangria, seja educado e explique para o cliente que o processo será feito o mais hábil possível

## ■ NOTAS FALSAS

Se em uma desventura você não conseguir reconhecer uma nota falsa eo cliente já tiver ido embora, sinto-lhe dizer que a maioria das empresas desconta do seu salário o valor em notas falsas recebida caso este valor ultrapasse a quebra de caixa que você recebe. Você pode até mesmo tentar recorrer a processos jurídicos alegando que não teve um treinamento específico nessa área e pode sair ganhando, mas não é o que você pretende fazer com a empresa que te deu um emprego certo? Você pode sugerir para os seus superiores um curso assim. É segurança para você e para eles. Algumas empresas prestam cursos grátis com quem mais entende do assunto e agora sim, depois de você se certificar de que aprendeu poderá pagar ciente de que a culpa foi sua. Mas na melhor das hipóteses, o bom é que você aprenda a identificar as cédulas falsas conhecendo as cédulas originais.

## ■ **FACILITE O TROCO**

Quem não gosta de ser bem atendido e ser atendido rapidamente? E por esse raciocínio compreendemos também que as pessoas odeiam serem mal atendidas e houver demora no atendimento. E um dos principais motivos para o atraso no atendimento é a falta de troco. Facilitar o troco não é tão difícil quanto parece, requer apenas muita atenção. Quanto maior a quantidade de moedas e cédulas pequenas, mais fácil fica de entregar qualquer variável de troco para o cliente. Quanto mais troco você conseguir fazer melhor. Claro que o acúmulo de muito dinheiro na gavetado caixa acaba por atrapalhar na hora de entregar o troco. Fazer troco exige um raciocínio lógico e matemático bom e que de preferência ele seja rápido. Com o tempo e muita prática, você pegará todos os macetes.



**APRESENTAR UM BOM  
ATENDIMENTO**

Todos merecem ser bem tratados e para se chegar a um atendimento de qualidade é preciso quebrar alguns paradigmas. São aqueles comportamentos que você tem que combater, vencer, acabar de vez que acabam influenciando negativamente o seu perfil.

Mantenha um diálogo honesto e educado;

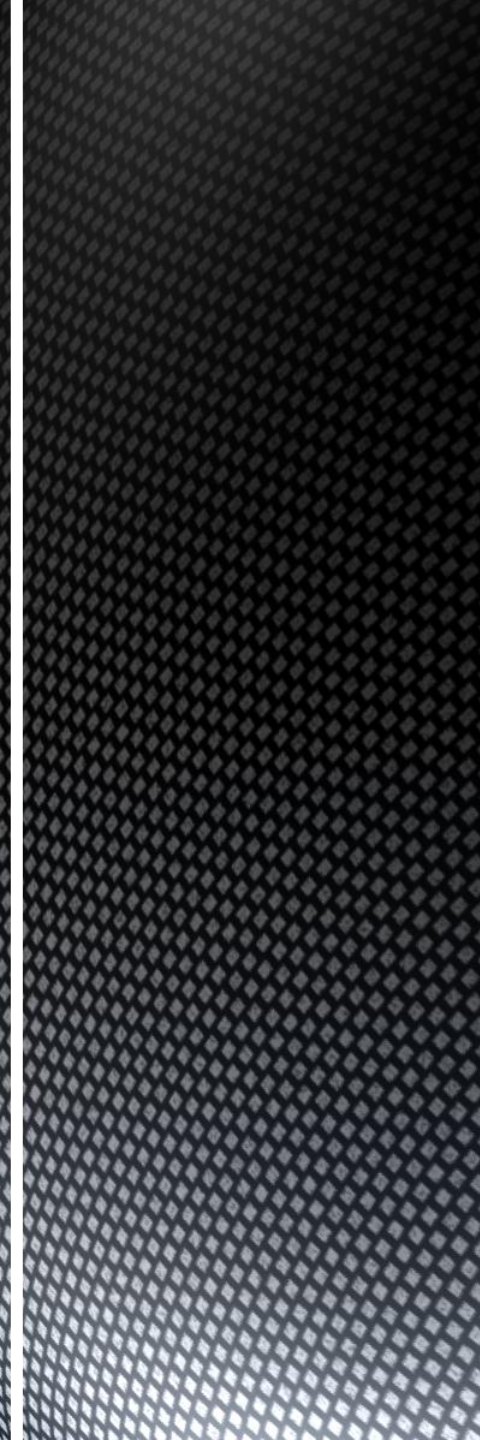
Coloque-se no lugar do cliente ao ouvir suas reclamações;

Controle suas emoções e não se envolva em situações de agressões;

Não retruque ao cliente nada que seja pessoal;

Atenda o cliente o mais rápido possível;  
Faça anotações sobre as reclamações e mostre interesse em resolver o problema o mais rápido possível.

# **RELAÇÕES HUMANAS**



Relações humanas é uma arte, a arte de se relacionar bem com as pessoas. Essa é a hora de esquecer o <sup>3</sup>eu' e praticar o <sup>3</sup>nós'. E é imprescindível para qualquer funcionário, em qualquer função que saiba trabalhar em equipe. Trabalhando em um clima organizacional agradável podemos fazer mais do que imaginamos fazer. Basta aprendermos e colocarmos em prática algumas atitudes:

Respeito para com os colegas de trabalho;

Manter o bom humor;

Ser uma pessoa discreta;  
Conter palavras desagradáveis;

Evitar assuntos negativos e conversas desagradáveis  
;  
Procurar ouvir mais e falar menos;

Evitar brincadeiras dentro do local de trabalho.

# **APRESENTAÇÃO PESSOAL**

A primeira impressão é a que fica. Esse adágio popular é absolutamente verdadeiro. A aparência pessoal é tudo. É através dela que você vende a sua imagem como quiser, e com uma boa aparência você conquista até a confiança, respeito e até prestígio social. Para o cliente e para os demais com quem você trabalha, você deve passar a sua competência, a sua imagem de empresário ou de profissional habilitado e reagir a todos com os desejos e necessidades dele.

- Mantenha uma atitude amiga, agradável e verdadeira;
- Esteja educadamente vestido;
- Desenvolva uma postura e elegância;
- Não fale em tom de voz elevado ou dê gargalhadas;
- Não cause constrangimentos com olhares indiscretos ou gestos obscenos;
- Não fume ao atender um cliente, e se tiver fumado, lave as mãos;

- Mantenha seu local de trabalho organizado e limpo;
- Não use gírias e procure adaptar seu vocabulário a cada cliente;
- Não se refira aos seus colegas de trabalho por apelidos;
- Não force intimidade com cliente;
- Reconheça seus erros e peça desculpas ao cliente.





