

Appliquer les procédures de l'encaissement - FORVE4

<b>Code du module:</b>	FORVE4
<b>Unité capitalisable:</b>	Appliquer les bases de la vente (BASVE)
<b>Profession:</b>	Commis de vente
<b>Diplôme / Certificat:</b>	Certificat de capacité professionnelle
<b>Méthodes d'évaluation:</b>	Mise à l'essai, Commande, Evaluation continue des compétences

Grille d'évaluation du module en entreprise

<b>1</b>	<p>L'apprenti est capable d'effectuer l'ensemble des travaux requis pour la préparation de la caisse d'une manière autonome et responsable.</p> <p>Note maximale: 6</p>
<p><b>INDICATEURS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'apprenti soumet la propreté du poste de travail à un contrôle au moment où il prend son service.</li><li>• L'apprenti prépare la caisse, il vérifie la monnaie dont il dispose et il suit les instructions.</li><li>• L'apprenti vérifie l'intégralité du petit matériel.</li><li>• L'apprenti nettoie régulièrement les scanners ainsi que le tapis roulant.</li><li>• L'apprenti s'assure qu'il dispose de matériel d'emballage.</li></ul> <p><b>SOCLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le poste de travail était propre.</li><li>• L'apprenti a vérifié la disponibilité du petit matériel.</li><li>• L'apprenti a nettoyé les scanners ainsi que le tapis roulant.</li><li>• Le matériel d'emballage était disponible.</li></ul>	

2

L'apprenti est capable d'effectuer l'encaissement d'une manière réglementaire et fiable.

Note maximale: 12

#### INDICATEURS

- L'apprenti salue le client.
- L'apprenti scanne les articles au lecteur de codes-barres.
- L'apprenti saisit le code EAN.
- L'apprenti saisit le code PLU (Product Look-Up Code).
- L'apprenti indique clairement le montant à régler en regardant le client.
- L'apprenti prend l'argent liquide, il le vérifie, il le dépose à un endroit indiqué à portée de vue du client, il saisit le montant reçu et il indique le montant à rendre.
- L'apprenti remet le ticket de caisse ainsi que la monnaie à rendre au client.
- L'apprenti dépose les billets de banque ainsi que la monnaie dans la caisse à la fin de l'opération.
- L'apprenti établit une preuve d'achat (garantie) dans la mesure des besoins.
- Si le client le souhaite, l'apprenti établit une facture indiquant le montant de la TVA.
- L'apprenti remercie le client et il prend congé.

#### SOCLES

- L'apprenti a salué le client.
- L'apprenti a scanné l'ensemble des articles de manière compétente.
- L'apprenti a clairement indiqué le montant à régler.
- L'apprenti a effectué l'encaissement de manière réglementaire.

3

L'apprenti suit les instructions internes en cas de dysfonctionnement du système de caisse.

Note maximale: 6

#### INDICATEURS

- L'apprenti connaît les instructions internes et il les suit en cas de défaillance du système.

#### SOCLES

- L'apprenti connaît les instructions et il les a correctement suivies.

4

L'apprenti respecte les règlements généraux et internes concernant la sécurité dans la zone d'encaissement.

Note maximale: 12

#### INDICATEURS

- L'apprenti connaît les différentes options pour vérifier l'authenticité d'un billet de banque.
- L'apprenti suit les instructions concernant le contrôle des emballages et de leur contenu.
- L'apprenti connaît les instructions internes concernant l'attitude à adopter à l'égard de clients malhonnêtes et il est capable de les désigner.
- L'apprenti connaît l'attitude indiquée en interne en cas de braquage et il décrit les règles à appliquer.

#### SOCLES

- L'apprenti a soumis les billets de banque à un contrôle de manière compétente.
- L'apprenti a vérifié le contenu des emballages de manière réglementaire.
- L'apprenti a correctement désigné les dispositions de sécurité internes dans la zone d'encaissement.
- L'apprenti a désigné et décrit des arnaques.

5

L'apprenti est capable de manipuler les moyens de paiement alternatifs les plus habituels.

Note maximale: 6

#### INDICATEURS

- L'apprenti désigne les moyens de paiement alternatifs les plus habituels (ticket restaurant, chèque-cadeau, etc.).
- L'apprenti connaît les règlements internes concernant l'acceptation de moyens de paiement alternatifs et il les applique.
- L'apprenti connaît les caractéristiques de contrôle des moyens de paiement alternatifs (date de validité, valeur, aspect, etc.) et il les vérifie soigneusement.

#### SOCLES

- L'apprenti a désigné les moyens de paiement alternatifs les plus habituels.
- L'apprenti maîtrise la gestion des moyens de paiement alternatifs (acceptation, contrôle).

6

L'apprenti est capable de signaler poliment au client le refus de la carte de crédit par le système en respectant les règles établies par l'entreprise.

Note maximale: 6

#### INDICATEURS

- L'apprenti connaît les instructions internes de l'entreprise.
- L'apprenti suit les instructions avec la discrétion de rigueur.
- L'apprenti explique la situation au client d'une manière polie et compréhensible.

#### SOCLES

- L'apprenti connaît les instructions internes et il les a désignées.
- L'apprenti a informé le client avec tact.

7

L'élève est capable de prendre connaissance d'une réclamation en appliquant les règles en vigueur ainsi que les instructions internes et de transmettre la réclamation au poste compétent.

Note maximale: 12

#### INDICATEURS

- L'apprenti prend connaissance des réclamations.
- L'apprenti se renseigne à propos de la raison de la réclamation et il la transmet au poste compétent.

#### SOCLES

- L'apprenti a respecté les instructions internes.
- L'apprenti a correctement transmis la réclamation au poste compétent.