

# Effectuer les tâches dans l'espace caisse (FORVE6)

<b>Code du module</b>	FORVE6
<b>Unité capitalisable</b>	Maîtriser les processus complexes de vente (PRCOV)
<b>Méthodes d'évaluations fixés</b>	1
<b>Métier / Profession</b>	Conseiller en vente
<b>Diplôme / Certificat</b>	Diplôme d'aptitude professionnelle
<b>Méthodes d'évaluation</b>	Evaluation continue des compétences

## Grille d'évaluation du module en entreprise

L'élève est capable d'assumer l'ensemble des tâches/des activités à effectuer pour préparer la caisse d'une manière autonome et responsable.

Obligatoire

#### Indicateurs

- L'élève contrôle la propreté de son poste de travail quand il prend son service.
- L'élève prépare la caisse, il vérifie la monnaie dont il dispose et il suit les consignes.
- L'élève contrôle l'intégrité du petit matériel:
  - rouleaux de rechange pour l'imprimante de la caisse et l'imprimante CETREL,
  - ciseaux,
  - ruban adhésif,
  - rouleau,
  - stylo à bille,
  - bloc-notes, calculatrice,
  - formulaires [quittances, bons d'achat, coupons de garantie].
- L'élève nettoie régulièrement les scanners et le tapis roulant.
- L'élève vérifie qu'il dispose de matériel d'emballage, de sachets et de sacs en quantités suffisantes.

#### Socles

- Le poste de travail est dans un état propre.
- L'élève a contrôlé le petit matériel.
- Le scanner et le tapis roulant sont nettoyés.

**L'élève est capable d'effectuer la procédure d'encaissement d'une manière réglementaire, rapide et fiable.**

**Obligatoire**

### Indicateurs

- L'élève salue le client.
- L'élève scanne les articles avec le lecteur de codes-barres (en faisant passer les articles au-dessus du lecteur).
- L'élève connaît le code EAN de son entreprise formatrice et il le saisit.
- L'élève saisit le code PLU (Product Lockup Code).
- L'élève indique clairement le montant à régler en regardant le client.
- L'élève reçoit l'argent liquide, il le soumet à un contrôle, 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'élève remet le ticket de caisse ainsi que la monnaie de retour au -client (soit sur le comptoir, soit dans la main tendue).
- Une fois cette opération effectuée, l'élève dépose les billets de banque et la monnaie dans la caisse (dans le tiroir-caisse).
- L'élève vérifie l'identité du détenteur d'une carte de crédit, dont les données sont automatiquement saisies par le lecteur, en contrôlant la signature du porteur ou le code PIN.
- L'élève établit une preuve d'achat si nécessaire [garantie].
- Une fois l'opération de paiement effectuée et si le client le souhaite, l'élève établit une facture/une quittance qui indique le montant de la TVA.
- L'élève remercie le client et prend congé.

### Socles

- L'élève a salué le client.
- L'élève a scanné tous les articles d'une manière compétente.
- L'élève a clairement indiqué le montant à régler.
- L'élève a effectué l'opération de paiement d'une manière réglementaire.
- L'élève a effectué les opérations rapidement et néanmoins soigneusement.

3

**L'élève est capable de gérer les échanges et les réclamations correctement sur le plan de l'encaissement en tenant compte des consignes internes en matière de réductions de prix et d'acceptation de bons d'achat.**

**Obligatoire**

#### Indicateurs

- L'élève tient compte des réductions et des bons d'achat lors de l'encaissement.
- L'élève gère les échanges et les réclamations à la caisse, il effectue les modifications correspondantes et il vérifie la conformité des opérations.

#### Socles

- L'élève a correctement accepté les bons d'achat.
- L'élève a observé et enregistré les réductions.

4

**L'élève est capable d'informer le client au sujet des modes de paiement habituels ainsi que de leurs avantages et de leurs inconvénients et d'appliquer les consignes internes en vigueur en matière d'acceptation de monnaies étrangères.**

**Sélective**

#### Indicateurs

- L'élève informe le client au sujet des modes de paiement courants (tickets-restaurant, chèques-cadeaux, etc.).
- L'élève connaît les modalités de ces modes de paiement (par exemple que les frais appliqués aux paiements par carte de débit sont inférieurs aux frais appliqués aux paiements par carte de crédit) et il explique les avantages ainsi que les inconvénients au client.
- L'élève connaît et applique les consignes internes en matière d'acceptation de monnaies étrangères.

#### Socles

- L'élève connaît les modalités des moyens de paiement courants et il les a expliquées au client d'une manière compréhensible.
- L'élève maîtrise l'utilisation des monnaies étrangères et il a respecté les consignes.

**L'élève est capable de se procurer un aperçu des articles à enregistrer à la caisse en appliquant les procédures de contrôle en vigueur au sein de l'entreprise.**

Obligatoire

Professionnelle

#### Indicateurs

- L'élève connaît et applique les consignes de contrôle internes suivantes:
  - Il demande à contrôler les paniers, chariots, etc.
  - Il s'assure que l'ensemble des articles à saisir/toutes les marchandises se trouvent sur le tapis roulant.
  - Il se rend compte que des clients (en particulier des enfants) tiennent des articles dans les mains.
  - Il contrôle les crochets des chariots.
  - Il se rend compte de la présence de corps creux, d'emballages ouverts.
  - Il vérifie la conformité du contenu des emballages.
  - Il vérifie l'adéquation des éléments présentés lors de l'encaissement.
  - Il se rend compte des inadéquations éventuelles entre les éléments et il en informe le client.

#### Socles

- L'élève a entrepris les principales mesures de contrôle lors de l'enregistrement des articles.
- L'élève a détecté tous les articles dissimulés.
- L'élève connaît et observe les caractéristiques servant au contrôle de l'adéquation des éléments présentés.
- L'élève a détecté les inadéquations éventuelles.

6

**L'élève est capable de déterminer le solde de caisse en fin de journée/à la fin de son service, de faire les comptes, d'établir et d'évaluer des relevés de caisse et, en cas de besoin/de divergences, d'effectuer un contrôle de caisse dans le respect des consignes internes.**

Obligatoire

#### Indicateurs

- L'élève fait les comptes.
- L'élève établit un relevé de caisse conformément aux instructions.
- L'élève participe au récapitulatif des relevés de caisse.
- L'élève contrôle/évalue le relevé de caisse et il saisit les divergences éventuelles.
- L'élève applique correctement les mesures de contrôle internes pour vérifier la conformité des soldes de caisse.

#### Socles

- L'élève a fait les comptes conformément au règlement interne.
- L'élève a établi un relevé de caisse.

7

**L'élève est capable de suivre les instructions internes en cas de dysfonctionnement du système de caisse.**

Obligatoire

#### Indicateurs

- L'élève connaît les consignes internes et il les applique en cas de dysfonctionnement du système.

#### Socles

- L'élève connaît les consignes et il les a appliquées correctement.

8

**L'élève est capable de conseiller le client aimablement et attentivement en observant les formules à appliquer pour s'adresser au client à l'espace caisse.**

**Obligatoire**

**Sociale et personnelle**

#### Indicateurs

- L'élève salue le client, il prend congé du client et il remercie le client.
- L'élève veille à s'adresser poliment au client et il le regarde quand il lui adresse la parole.
- L'élève écoute patiemment le client et, le cas échéant, il lui dispense les explications nécessaires.
- L'élève réagit d'une manière appropriée à l'attitude difficile d'un client et il fait preuve de la discrétion et du tact nécessaires.

#### Socles

- L'élève observe les règles internes pour s'adresser aux clients.
- L'élève veille à la discrétion au cours de l'entretien avec le client.

9

**L'élève est capable d'observer les mesures de sécurité à appliquer lors de l'acceptation de moyens de paiement monétaires et non monétaires et de suivre discrètement les consignes internes en cas de divergence.**

**Sélective**

#### Indicateurs

- L'élève connaît, explique et applique les principales mesures de sécurité à entreprendre lors de l'acceptation de moyens de paiement monétaires et non monétaires.
- L'élève entreprend les mesures de sécurité nécessaires lors de l'acceptation des moyens de paiement et il les applique d'une manière compétente (il vérifie l'authenticité des billets avec un appareil ou un stylo feutre détecteur de faux billets).
- L'élève connaît et applique les consignes internes en cas de divergence.
- L'élève suit les instructions avec la discrétion requise.

#### Socles

- L'élève connaît les principales mesures de sécurité à appliquer lors de l'acceptation de moyens de paiement et il les a respectées.
- L'élève connaît les consignes internes et il est en mesure de les expliquer.
- L'élève a informé le client avec tact.

L'élève est capable de gérer un carnet d'apprentissage d'une manière régulière et cohérente, d'y retenir les sujets/les contenus/les problèmes étudiés dans un allemand ou dans un français corrects, d'agrémenter les rapports avec des termes professionnels, des images, des schémas et des arguments personnels et de compléter le carnet d'apprentissage avec des informations recherchées d'une manière autonome.

Obligatoire

#### Indicateurs

- L'élève rédige des rapports d'une manière autonome et régulière à propos des sujets et des problèmes traités dans le cadre de la section correspondante de la formation et il dresse un aperçu des principaux aspects.
- L'élève décrit des processus de travail complexes et il documente les opérations correspondantes, y compris la recherche d'informations et l'organisation du travail.
- L'élève utilise des sources différentes pour agrémenter ses rapports avec des images, des schémas et des informations complémentaires.
- L'élève vérifie les inscriptions dans le carnet d'apprentissage sur les plans de l'expression linguistique, de la compréhensibilité et de la cohérence.

#### Socles

- L'élève a rédigé les rapports dans le carnet d'apprentissage de manière autonome.
- L'élève a documenté les sujets, les contenus et les problèmes traités d'une manière complète, systématique et soignée.
- L'élève a fourni des informations adaptées aux sujets, il a correctement mentionné ses sources d'information et il a mis les citations en évidence.
- L'élève a rédigé au moins cinq rapports par semestre.

Nombre de compétences sélectives à évaluer: 1/2

Nombre de compétences obligatoires à évaluer: 8