Consultation des détails des modules

Effectuer les tâches dans l'espace caisse - FORVE6

Code du module:	FORVE6
Unité capitalisable:	Maîtriser les processus complexes de vente (PRCOV)
Profession:	Conseiller en vente
Diplôme / Certificat:	Diplôme d'aptitude professionnelle
Méthodes d'évaluation:	Evaluation continue des compétences

Grille d'évaluation du module en entreprise

1	L'apprenti est capable d'assumer l'ensemble des tâches à effectuer pour préparer la caisse de manière autonome et responsable. Note maximale: 6

INDICATEURS

L'apprenti contrôle la propreté de son poste de travail en début de service.
Il prépare la caisse, il vérifie la monnaie dont il dispose et il suit les consignes.
Il contrôle la disponibilité du petit matériel: • rouleaux de rechange pour l'imprimante de la caisse et l'imprimante SIX, • ciseaux, • ruban adhésif, • stylo à bille, • bloc-notes, calculatrice, • formulaires (quittances, bons d'achat, coupons de garantie).
Il nettoie régulièrement les scanneurs et le tapis roulant.
Il vérifie la disponibilité du matériel d'emballage en quantités suffisantes.

SOCLES

Le poste de travail est propre et rangé.
Le petit matériel a été contrôlé.
Le scanneur et le tapis roulant sont nettoyés.

2

L'apprenti est capable d'effectuer l'encaissement de manière règlementaire, rapide, courtoise et fiable.

Note maximale: 12

INDICATEURS

L'apprenti salue le client.
Il scanne les articles.
Le cas échéant il saisit le code PLU (Product Look Up Code).
Il indique clairement le montant à régler tout en regardant le client.
Il accepte l'argent liquide, le contrôle, le dépose à l'endroit prévu à la vue du client, il saisit le montant reçu et nomme le montant à rendre.
Il 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, il dépose les billets et la monnaie dans la caisse qu'il ferme.
Il établit une garantie si nécessaire.
Une fois l'opération de paiement effectuée et selon le désir du client, il établit une facture/une quittance qui indique le montant de la TVA.
Il remercie le client pour son achat et prend congé.

SOCLES

L'apprenti a salué le client de façon courtoise.
Il a scanné tous les articles de manière compétente.
Il a clairement nommé le montant à régler.
Il a effectué l'opération de paiement de manière réglementaire.
Il a effectué les opérations rapidement et soigneusement.

3

L'apprenti est capable de gérer les échanges et les réclamations correctement en tenant compte des consignes interne matière de réductions de prix et d'acceptation de bons d'achat.

Note maximale: 6

INDICATEURS

L'apprenti tient compte des réductions et des bons d'achat lors de l'encaissement.
Il gère les échanges et les réclamations avec compétence, il effectue les encodages correspondants.

SOCLES

Il a correctement accepté les bons d'achat.
Il a observé et enregistré les réductions.

4

L'apprenti est capable d'informer le client au sujet des modes de paiement habituels ainsi que d'appliquer les consignes internes en matière d'acceptation de monnaies étrangères.

Note maximale: 6

INDICATEURS

L'apprenti informe le client au sujet des modes de paiement courants (tickets-restaurant, chèques- cadeaux, etc.).
À la demande du client il propose le mode de paiement électronique le plus avantageux pour l'entreprise.
Il connaît et applique les consignes internes en matière d'acceptation de monnaies étrangères.

SOCLES

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

5

L'apprenti 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.

Note maximale: 6

INDICATEURS

L'apprenti connaît et applique les consignes de contrôle internes suivantes: Il s'assure que tous les articles sont présentés.
Il vérifie que des clients (en particulier des enfants) ne tiennent pas d'articles dans les mains.
Il contrôle les emballages ouverts.
Il vérifie la conformité du contenu des emballages.
Il vérifie que les éléments d'un ensemble sont bien assortis.

SOCLES

L'apprenti a entrepris les principales mesures de contrôle lors de l'enregistrement des articles.
Aucun article n'a été omis.
Il a vérifié l'adéquation des éléments formant un ensemble.

6

L'apprenti est capable de déterminer le solde de caisse à la fin de son service et de le clôturer dans le respect des cons internes.

Note maximale: 12

INDICATEURS

L'apprenti fait le décompte de la caisse.
Il établit un relevé de caisse conformément aux instructions.
Il contrôle le relevé de caisse et il saisit les différences éventuelles.

SOCLES

Il a fait le décompte de la caisse conformément au règlement interne.
Il a établi un rapport de caisse.

7

L'apprenti est capable d'observer les mesures de sécurité à appliquer lors de l'acceptation de moyens de paiement en espèces ainsi que par cartes et de suivre discrètement les consignes internes en cas de divergences.

Note maximale: 6

INDICATEURS

L'apprenti connaît, explique et applique les mesures de sécurité requises à prendre lors de l'acceptation de paiement en espèces et par cartes.
Il vérifie l'authenticité des billets (p.ex. détecteur de faux billets).
Il connaît et applique les consignes internes en cas de problème.
Il suit les instructions avec la discrétion requise.

SOCLES

L'apprenti applique les principales mesures de sécurité lors de l'acceptation de moyens de paiement.
Il connaît les consignes internes et il est en mesure de les expliquer.
Il a informé le client avec tact.

8

L'apprenti est capable de gérer un carnet d'apprentissage de manière régulière et cohérente, d'y reprendre les sujets tra au cours de la formation dans un allemand ou dans un français corrects et d'agrémenter ses rapports avec des termes professionnels, des illustrations, des schémas et des arguments personnels.

Note maximale: 6

INDICATEURS

L'apprenti complète régulièrement les rapports relatifs aux sujets traités dans le cadre de la formation, conformément aux instructions reçues.
Il rédige ses rapports de manière compréhensible et cohérente en allemand ou en français.
Il utilise les termes professionnels adéquats.
Il agrémente ses rapports avec des illustrations et des schémas en relation avec les sujets traités et avec ses tâches.

SOCLES

Il a géré son carnet d'apprentissage de manière ordonnée, cohérente et régulière.
Il a saisi les données essentielles relatives aux activités exécutées lors des différentes étapes de sa formation.
Il a correctement utilisé les termes techniques.
Il a complété ses rapports avec des illustrations et des schémas pertinents.
Il a rédigé au moins cinq rapports par semestre.