Consultation des détails des modules

Appliquer les procédures d'encaissement - FORVE6

Code du module:	FORVE6
Unité capitalisable:	Appliquer les bases de la vente (BASVE)
Méthodes d'évaluations fixés:	1
Profession:	
Diplôme / Certificat:	Certificat de capacité professionnelle
Méthodes d'évaluation:	Mise à l'essai, Commande, Evaluation continue des compétences

Grille d'évaluation du module en entreprise

1

L´apprenti est en mesure d'effectuer l'ensemble des travaux/des activités à la caisse d'une manière autonome et responsable.

Obligatoire

INDICATEURS

Il vérifie la propreté de son poste de travail quand il prend son service.
Il prépare la caisse, il vérifie la monnaie dont il dispose et il suit les consignes.
Il vérifie l'intégrité du petit matériel:

- rouleaux de rechange pour l'imprimante de la caisse et pour l'imprimante CETREL,
- ciseaux,
- ruban adhésif,
- rouleau,
- stylo à bille,
- bloc-notes, calculatrice,
- formulaires (formulaires de quittances, bons d'achat, coupons de garantie).

Il nettoie régulièrement le scanner et le tapis roulant.
Il vérifie qu'il dispose de matériel d'emballage, de sacs et de sachets en quantités suffisantes.

SOCLES

Le poste de travail est dans un état propre.
Le petit matériel a été contrôlé et est à disposition au poste de travail.
Le scanner et le tapis roulant ont été nettoyés.

2

L´apprenti est en mesure d'effectuer la procédure d'encaissement d'une manière ordonnée et fiable (également pour de types de caisses différents).

Obligatoire

INDICATEURS

Il salue le client.
Il scanne les articles avec le lecteur de codes-barres (en glissant les articles au-dessus du lecteur).
Il saisit le code EAN ainsi que le code PLU (Product Look-Up Code).
Il indique clairement le montant à régler en regardant le client.
Il reçoit l'argent liquide, il le vérifie, il le dépose à un endroit à portée de vue du client, il saisit le montant reçu et il indique le montant de la monnaie de retour.
Il remet le ticket de caisse ainsi que la monnaie de retour au client (sur le comptoir ou dans la main tendue) et, une fois cette opération effectuée, il dépose les billets de banque et les pièces de monnaie dans la caisse (dans le tiroir-caisse).
Il participe à l'emballage.
Il établit un justificatif d'achat si c'est nécessaire (garantie).
Si le client le souhaite, Il imprime/émet une quittance mentionnant la TVA, une fois l'opération de paiement effectuée.
Il remercie le client et prend congé.

SOCLES

Il a salué le client.
Il a scanné les articles d'une manière compétente.
Il a clairement indiqué le montant à régler.
L'opération de paiement a été effectuée de manière règlementaire.

3

L´apprenti est en mesure de suivre les directives internes en cas de dysfonctionnement du système de caisse.

Obligatoire

INDICATEURS

Il connaît les directives internes.
Il applique les directives en cas de dysfonctionnement du système.
Il soumet sa méthode à un contrôle.

SOCLES

Il a désigné et correctement appliqué les directives.

4

L´apprenti applique scrupuleusement le règlement général ainsi que le règlement interne en matière de sécurité.

Obligatoire

INDICATEURS

Il sait sous quelles conditions il est autorisé à quitter son poste à la caisse et il respecte les consignes.
Il connaît les différents moyens de contrôle pour vérifier l'authenticité d'un billet de banque.
Il connaît et respecte les consignes en matière de vérification du contenu des emballages.
Il interdit l'accès à l'ensemble du matériel d'encaissement à toute personne non autorisée.
Il connaît les consignes internes concernant la longueur de la file d'attente.
Il connaît et sait désigner les consignes internes à appliquer en cas de confrontation à un client "malhonnête".
Il s'informe au sujet des pratiques d'escroquerie les plus fréquentes.
Il connaît les consignes internes à propos du comportement à adopter en cas de braquage et il décrit les règles à observer.

SOCLES

Il a contrôlé les billets de banque d'une manière compétente.
Il a contrôlé le contenu des emballages de manière règlementaire.
Il a correctement désigné les consignes internes en matière de sécurité à appliquer à l'espace caisse.
Il a désigné et décrit les pratiques d'escroquerie.

5

L´apprenti est en mesure de manipuler les moyens de paiement alternatifs les plus courants.

Obligatoire

INDICATEURS

Il désigne les moyens de paiement alternatifs les plus courants (ticket-restaurant, chèque-cadeau, etc.).
Il connaît et applique le règlement interne en matière d'acceptation de ces moyens de paiement.
Il connaît les caractéristiques à observer pour contrôler ces moyens de paiement (date de validité, valeur, apparence, etc.) et il les vérifie scrupuleusement.

SOCLES

Il a désigné les moyens de paiement alternatifs les plus courants.
Il a maîtrisé la manipulation des moyens de paiement alternatifs les plus courants (acceptation, contrôle).

6

L´apprenti est en mesure de traiter le client avec la discrétion et le tact nécessaires en cas de problèmes au cours de la procédure de paiement.

Sélective

INDICATEURS

Il connaît les formules à utiliser pour signaler d'éventuels problèmes lors de l'encaissement au client.

SOCLES

Il a assuré la confidentialité et la discrétion.

7

L´apprenti est en mesure d'informer le client poliment et conformément aux règles en vigueur au sein de l'entreprise qu système refuse la carte de crédit.

Obligatoire

INDICATEURS

Il connaît les consignes internes.
Il respecte ces consignes avec la discrétion requise.
Il informe le client d'une manière polie et compréhensible au sujet de la problématique.

SOCLES

Il a désigné et expliqué les consignes internes.
Il a informé le client avec tact.