

OPERADOR DE CAIXA

SUMÁRIO

- 3-Controle Interno e Fluxo de Comandas
- 4-Registrando e Cobrando as Vendas
- 12-Finalizando a Venda e Emitindo o Cupom Fiscal
- 14-Cancelamento de Cupom Fiscal
- 15-Aceitando Devolução de Mercadorias
- 19-Leitor de Código de Barras
- 24-Satisfação do Cliente
- 25-Formas de Pagamento
- 29-Funções do Operador de Caixa
- 32-Ponto de Venda
- 34-Atendimento ao cliente
- 36-Conceito de Lojas e Supermercados
- 40-A Profissão Operador de Caixa
- 50-Referências Bibliográficas

O Operador de Caixa é o profissional responsável por trabalhar com atendimento ao público com pagamentos, recebimento de valores, fechamento de caixa e emissão de notas fiscais. O profissional Operador de Caixa não trabalha somente em empresas do comércio, pois é uma profissão extremamente necessária para empresas que trabalham com qualquer tipo de vendas, como empresas de aviação, pedágios, shows, entre outros ramos.

Para executar a função é necessário conhecer as técnicas da profissão de Operador de Caixa, como atendimento ao cliente (respeitando atendimento padrão, por telefone e código do direito ao consumidor), operação de registradoras/computadores, novas cédulas, cartão de crédito, leitor de códigos de barras, fechamento de caixa e outros pormenores.

CONTROLE INTERNO E FLUXO DE COMANDAS

A comanda de papel é a mais tradicional em pizzarias, restaurantes, bares, lanchonetes e deliveries. Adequada apenas para negócios com baixo fluxo de clientes, devido à lentidão do processo manual, ela é encontrada em diversas apresentações.

Comandas com campos previamente preenchidos podem poupar tempo, facilitando o trabalho. Todos os campos são preenchidos à mãos e são, portanto, completamente customizáveis.

A comanda eletrônica é uma versão moderna da comanda de papel. Com esse modelo de comanda, o garçom retira o pedido usando aparelhos como celulares, computadores ou tablets.

O fluxo de caixa nada mais é do que uma ferramenta que serve para o registro de todas as datas de pagamento e recebimento do seu estabelecimento. Sua importância deve-se, principalmente, ao fato de que todo o histórico financeiro de seu restaurante fica devidamente registrado nele, entradas e saídas, bem como as ações tomadas para investir ou reter gastos, que determinam os caminhos a serem adotados para alavancar o seu negócio.

Poderá controlar com o fluxo de caixa como pagamento de clientes, entrada de empréstimos, vendas fiadas ou contas a pagar, rescisão de funcionários, impostos, despesas fixas, compra de matéria prima, equipamentos, consertos em geral etc.

O fluxo de caixa integrado a um sistema para restaurantes também permite que identifique com mais facilidade as lacunas do seu negócio, as oportunidades de receita que não está aproveitando, e onde estão as fontes de desperdício para evitar ou barrar as perdas financeiras.

Essa ferramenta gerencial, além de dar controle sobre as finanças aos responsáveis, auxilia na tomada de decisões por meio dos saldos apurados e da análise de receitas, despesas e projeções.

REGISTRANDO E COBRANDO AS VENDAS

Começamos a falar sobre registro e cobrança de vendas citando a prática proibida pelo Código de Defesa do Consumidor. Conforme Art. 71, do Capítulo VII:

“Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas, incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer”.

Uma tática de pós-venda é continuar avisando o cliente via sms, e-mail, ou até mesmo WhatsApp sobre as novidades de produtos e promoções.

Obs.: Punição por excesso de cobrança também está prevista pelo Código de Defesa do Consumidor.

Uma alternativa interessante para evitar problemas com recebimento, inclusive de dívidas antigas, é aceitar pagamentos via cartão de crédito.

Quando a parcela de pagamento com data fixada para recebimento não é paga, entra em cena a inadimplência deste pagamento acordado, esta dívida pode ter arrolado por força de uma série de fatores e, precisa ser cobrada.

A cobrança até um tempo atrás, era uma abordagem agressiva e incisiva. Por meio de uma percepção do mercado, as empresas passaram a tratar a abordagem de forma mais cuidadosa, para não constranger o cliente.

O processo de cobrança é um conjunto de procedimentos adotados pelas empresas, independentemente do tamanho dela, pois os recebimentos dos débitos estão diretamente relacionados aos seus negócios.

O fechamento de caixa de uma empresa é uma das atividades rotineiras mais importantes e a sua realização deve ser feita de forma detalhadamente minuciosa.

O termo fechamento de caixa se refere ao término de movimentações financeiras e atividades realizadas dentro de um determinado período. Ao final do expediente de um determinado funcionário ou de um dia de trabalho em uma empresa. A finalidade de se efetuar o fechamento do caixa de forma correta é organizar a movimentação de receita da empresa.

O Pagamento, no Direito, consiste no cumprimento ou adimplemento da obrigação. Ou seja, por meio do ato de pagar, a obrigação se extingue.

As obrigações, via de regra, extinguem-se com o seu cumprimento. O Código Civil brasileiro de 2002 denomina tal cumprimento de pagamento, instituto conhecido no direito romano por solutio.

Embora a palavra “pagamento” na língua portuguesa seja utilizada, geralmente, para tratar da solução de dívidas em dinheiro, no sentido jurídico, trabalhado pelo Código Civil, ela significa o

adimplemento da obrigação, de qualquer espécie, a exemplo de uma obra de arte entregue por um artista ou do pagamento do preço de um carro a seu vendedor.

A boa-fé exige a devida diligência e comportamento esperado no cumprimento da obrigação, como preceitua o art. 422 do Código Civil, portanto, não permitindo que ninguém se beneficie de sua própria torpeza. Já o princípio da pontualidade exige não só o cumprimento no prazo devido, como também do modo acordado e no local determinado, via de regra, de forma integral, não sendo o credor obrigado a aceitar o cumprimento da prestação de forma parcelada.

O pagamento pode ser subdividido em direto, quando a obrigação se extingue pelos meios normais, e indireto, quando se extingue por meios em que não há o pagamento (anormais), a exemplo da prescrição da obrigação ou a compensação.

Quanto à natureza jurídica do pagamento, a doutrina diverge, principalmente por o pagamento poder se dar de diversas formas. Para a doutrina majoritária, tendo dentre os representantes Caio Mario, o pagamento pode se dar como negócio jurídico, podendo ser bilateral ou unilateral, ou ato jurídico stricto sensu. Diante disso, é possível traçar cinco elementos principais para que o pagamento produza seus efeitos:

- ✓ a existência do vínculo gerado pela obrigação;
- ✓ a intenção de solvê-la;
- ✓ o cumprimento da prestação;
- ✓ o sujeito que efetua o pagamento (chamado de solvente);
- ✓ a pessoa que recebe o pagamento (acipiente).

No artigo 304, o Código Civil estabelece que qualquer interessado no fim da dívida pode pagá-la, usando, se o credor se opuser, dos meios conducentes à exoneração do devedor.

Para efeitos legais o interessado é quem tem interesse jurídico de extinguir a dívida, sendo o principal deles o devedor, mas além deste os outros interessados como fiadores e sublocatários podem efetuar o pagamento, havendo a sub-rogação do credor para efeitos de cobrança contra o devedor e seus fiadores, como preceitua o art. 349.

O Código Civil ainda garante que a recusa do credor em receber o pagamento feito pelo devedor ou por interessado enseja a consignação.

Em relação ao pagamento feito por terceiro não interessado, o Código Civil estabelece no Art. 304, parágrafo único:

Parágrafo único. Igual direito cabe ao terceiro não interessado, se o fizer em nome e à conta do devedor, salvo oposição deste.

Segundo Carlos Gonçalves, tal dispositivo dispõe que terceiros não interessados podem também realizar o pagamento, e via de regra, este é aceito pelo devedor, mas sua oposição pode retirar a legitimidade de terceiro para consignar.

Em relação aos terceiros, o Código Civil estabelece:

Art. 305. O terceiro não interessado, que paga a dívida em seu próprio nome, tem direito a reembolsar-se do que pagar; mas não se sub-roga nos direitos do credor.

Parágrafo único. Se pagar antes de vencida a dívida, só terá direito ao reembolso no vencimento.

Art. 306. O pagamento feito por terceiro, com desconhecimento ou oposição do devedor, não obriga a reembolsar aquele que pagou, se o devedor tinha meios para ilidir a ação.

Em relação a quem se deve pagar, o Código Civil dispõe como regra geral o art. 308, com a seguinte redação:

Art. 308. O pagamento deve ser feito ao credor ou a quem de direito o represente, sob pena de só valer depois de por ele ratificado, ou tanto quanto reverter em seu proveito.

O Código estabelece que o pagamento deve de ser feito a quem for o credor no momento do cumprimento obrigacional.

Também pode receber o pagamento o representante do credor, que é equiparado a este, seja por via legal, decorrente da lei, a exemplo dos pais e tutores, judicial, nomeado por um juiz, a exemplo do inventariante ou convencional, ou seja, com mandato outorgado pelo credor, tendo prerrogativas como a possibilidade de dar quitação.

O Código Civil ainda estabelece no art. 311 o mandato tácito ou presumido legalmente, presunção esta que não é absoluta, podendo inclusive haver a responsabilização do credor se este não tomar a devida diligência na verificação de quem porta a quitação:

Art. 311. Considera-se autorizado a receber o pagamento o portador da quitação, salvo se as circunstâncias contrariarem a presunção daí resultante.

Ainda sobre o credor, o Código Civil traz outras disposições complementares transcritas a seguir:

Art. 309. O pagamento feito de boa-fé ao credor putativo é válido, ainda provado depois que não era credor.

Art. 310. Não vale o pagamento cientemente feito ao credor incapaz de quitar, se o devedor não provar que em benefício dele efetivamente reverteu.

Art. 312. Se o devedor pagar ao credor, apesar de intimado da penhora feita sobre o crédito, ou da impugnação a ele oposta por terceiros, o pagamento não valerá contra estes, que poderão constranger o devedor a pagar de novo, ficando-lhe ressalvado o regresso contra o credor.

O art. 309 prevê a quitação do devedor, nos casos em que por erro escusável pagar ao credor putativo, o art. 310 que garante a invalidade do pagamento a credor incapaz, com a exceção de quando provado que tal pagamento se converteu em benefício a este e, por fim, o art. 312 que prevê outro caso de invalidade, quando o solvente, mesmo ciente, paga ao credor que teve seu crédito penhorado.

O devedor, portanto, estará plenamente liberado apenas quando cumprir integralmente às prestações às quais se obrigou na forma, no tempo e no lugar precisos. Em casos de falta do devedor para com o credor e este não receber aquilo que lhe é devido por direito, tem a faculdade, em juízo, de exigir que a prestação seja cumprida e, caso haja a total impossibilidade em consegui-la por culpa do devedor, pleitear uma substituição da prestação.

Fica claro, dessa forma, que o não adimplemento da coisa devida e a sua conversão em, por exemplo, perdas e danos, não configura, no rigor técnico da palavra, o seu pagamento. Apenas com o cumprimento da prestação a qual se obrigou o devedor, o pagamento pode ser de fato considerado sua função extintiva da obrigação satisfeita.

O objeto do pagamento é dotado de patrimonialidade e corresponde exatamente ao que se obrigaram as partes. Ainda que a obrigação seja divisível, não se pode obrigar o credor a receber por partes se assim não se pactuou, já que vale, em todos os casos, o brocado latino *pacta sunt servanda*, como bem coloca o artigo 313 do Código Civil brasileiro:

Art. 313. O credor não é obrigado a receber prestação diversa da que lhe é devida, ainda que mais valiosa.

Entretanto, pode ser que circunstâncias imprevistas (não previstas e quem nem poderiam ter sido) modifiquem manifestamente o valor do objeto pactuado. Dessa forma, o juiz, a pedido do interessado, pode corrigir a manifesta desproporção a fim de assegurar que o valor real da prestação não se altere, ou seja, corresponda economicamente ao que fora, aprioristicamente, acordado.

O tempo do pagamento nada mais é que o momento eleito pelas partes para que o cumprimento da prestação ocorra. O inadimplemento, dessa forma, se dá quando o pagamento não ocorre no tempo em que se esperava que ele fosse feito, gerando assim, juros pelo não cumprimento da obrigação em seu tempo devido, via de regra, para o devedor.

a) Caso o prazo seja estabelecido em favor do devedor, como é de maior frequência, e este optar por renunciar tal benefício e antecipar o pagamento que deve fazer, sem, contudo, ter direito a quaisquer descontos;

b) Se a situação fática estiver em concordância com algum dispositivo do Artigo 333 do Código Civil, que diz:

Art. 333. Ao credor assistirá o direito de cobrar a dívida antes de vencido o prazo estipulado no contrato ou marcado neste Código:

I - no caso de falência do devedor, ou de concurso de credores;

II - se os bens, hipotecados ou empenhados, forem penhorados em execução por outro credor;

III - se cessarem, ou se tornarem insuficientes, as garantias do débito, fidejussórias, ou reais, e o devedor, intimado, se negar a reforçá-las.

Sem a necessidade de ato posterior do credor para constitui-la, a mora ex re se faz presente para o devedor nas obrigações positivas (ação), líquidas (valor determinado ou determinável por meros cálculos matemáticos) e a termo (efeitos submetidos a um futuro certo). Caberá a mora também para o credor que, por algum motivo, impossibilitar o pagamento no tempo acordado.

Nos casos das obrigações puras, aquelas que não são submetidas a nenhum elemento acidental, serão exigíveis de imediato as em que não se estipular prazo algum, como coloca o artigo 331 do Código Civil - negócio jurídico inter vivos. Como em toda regra a exceção existe e, nesse caso, está presente nas obrigações cujo cumprimento demande tempo ou que deva acontecer em local diverso. Em se falando de causa mortis, a declaração de vontade feita em vida surtirá seus efeitos e será, portanto, exigível com morte de quem a declarou.

Conceitua-se a sub-rogação (ativa) pela doutrina como sendo a "substituição de uma coisa por outra, com os mesmos ônus e atributos ou de uma pessoa por outra, que terá os mesmos direitos e ações daquela". Para a ciência jurídica, "sub-rogar" alude à uma substituição do sujeito ativo da relação obrigacional. A sub-rogação enquanto instituto do âmbito obrigacional é encontrada entre os arts. 346 e 351 do Código Civil.

No caso da sub-rogação, o pagamento apenas promove uma alteração subjetiva da obrigação, alterando o polo ativo (credor) da relação.

Existem dois efeitos da sub-rogação: um efeito liberatório que se refere à extinção do débito em relação ao credor original e um efeito translativo que se dá pela transferência da relação obrigacional para o novo credor.

Dividimos a sub-rogação em legal (art. 346 do CC) e convencional (art. 347 do CC). Distingue-se as formas de sub-rogação de acordo com o terceiro que ingressa na relação obrigacional existente; havendo interesse por parte do terceiro - interesse este de natureza patrimonial - configura-se a sub-rogação legal. Quando não há interesse por parte do terceiro, estamos diante da sub-rogação convencional.

São hipóteses de sub-rogação de pleno direito (legal) previstas no Código Civil:

I - do credor que paga a dívida do devedor comum (situações estas em que solvens e accipiens são credores da mesma pessoa);

II - do adquirente do imóvel hipotecado, que paga a credor hipotecário, bem como do terceiro que efetiva o pagamento para não ser privado de direito sobre imóvel (essa previsão não era existente no Código anterior);

III - do terceiro interessado, que paga a dívida pela qual era ou podia ser obrigado, no todo ou em parte (ex: fiador que paga a dívida do devedor principal e fica sub-rogado nos direitos do credor).

São hipóteses de sub-rogação convencional previstas no Código Civil:

I - quando o credor recebe o pagamento de terceiro e expressamente lhe transfere todos os seus direitos (nesses casos, deve ocorrer uma aplicação residual das regras de cessão como prevê o art. 348);

II - quando terceira pessoa empresta ao devedor a quantia precisa para solver a dívida, sob a condição expressa de ficar o mutante sub-rogado nos direitos do credor satisfeito (ex: caso de mútuo - empréstimo de dinheiro para quitar a dívida).

A divergência doutrinária na temática em questão existe quanto à possibilidade ou não de se instituir um certo caráter oneroso à sub-rogação convencional. Esse caráter seria instituído através da cobrança de valor diverso do previsto na obrigação. Aduz a doutrina contrária à possibilidade que tal instituição afeiçoaria ao instituto um caráter igual ao da cessão de crédito - por possuir natureza onerosa/um intuito especulativo que é incompatível com o caráter gratuito que permeia a sub-rogação. Alega também que tal atribuição violaria princípios como o da boa-fé (art. 422), da proteção do aderente (art. 423 e 424), a impossibilidade de enriquecimento sem causa (art. 884) e o dever de proporcionalidade que rege o ordenamento jurídico.

A doutrina favorável à possibilidade alega que seria possível estipular um montante maior para a cobrança da dívida pelo novo credor, dando caráter oneroso ao instituto, tornando o mesmo similar à cessão de crédito.

Institutos dotados de certas semelhanças, a sub-rogação e a cessão de crédito possuem distinção primária em sua essência. Enquanto que esta é dotada de natureza onerosa, com intuito especulativo, aquela somente pode possuir natureza gratuita. É possível definir a cessão de crédito como sendo uma forma de transmissão das obrigações, enquanto que o pagamento com sub-rogação constitui uma forma de pagamento indireto, pela mera substituição do credor, mantendo-se os demais elementos da obrigação.

Encontramos diferença na necessidade e notificação do devedor, no caso da cessão, de para que o mesmo saiba a quem pagar (art. 290 do CC) ou na não necessidade - exceto na hipótese do art. 347, I, do CC - (art. 348) na sub-rogação. Uma outra maneira de distinção que deve ser citada é o caráter gratuito obrigatório da sub-rogação, enquanto que na cessão de crédito pode haver caráter oneroso.

Outro instituto que por vezes se confunde com a sub-rogação é o da novação subjetiva ativa. Este consiste em uma forma de pagamento na qual existe o surgimento de uma nova obrigação, com animus novandi inequívoco. Diferentemente do que ocorre na sub-rogação, pois nesta ocorre apenas a substituição do credor enquanto que permanecem intactos os demais elementos da obrigação.

O pagamento em consignação representa uma das chamadas formas especiais ou indiretas do adimplemento. Assim como todas as formas de prestação, seu efeito é a extinção do vínculo obrigacional entre devedor e o credor.

Este instituto foi herdado do Direito romano, onde era considerado uma forma anormal de cumprimento da obligatio. Caso houvesse recusa do credor em relação ao modo, ao tempo ou a forma do pagamento, o devedor tinha o direito de cumprir a obrigação por consignação. O juiz determinava um local, normalmente considerado sagrado ou com forte importância religiosa, para que o devedor colocasse em depósito (consignare, do latim, pôr em depósito, tornar conhecido) a quantia devida, solvendo sua obrigação.

O pagamento em consignação pode ser definido como o meio indireto do devedor exonerar-se do liame obrigacional, consistente no depósito em juízo ou estabelecimento bancário da coisa devida, nos casos e formas legais. Encontramos sua previsão legal nos artigos 334 a 345 do Código Civil e nos artigos 539 a 553 do novo Código de Processo Civil. Daí a observação de Venosa quanto à natureza jurídica dúplice deste instituto, fazendo parte do direito civil propriamente dito e do direito processual. Estes dois aspectos se complementam, sendo o poder liberatório da consignação regulado pelo CC e os meios de sua execução pelo direito processual civil.

O pagamento em consignação resguarda o direito do devedor de exonerar-se de sua obrigação quando do adimplemento. Considera-se um meio indireto, já que a prestação não é entregue diretamente ao credor, mas depositada, por motivo justo, em juízo. Enquadrando-se nas hipóteses legais da consignação, o devedor que cumpre sua prestação poderá ser liberado do vínculo obrigacional independentemente da aquiescência do seu credor.

Para o pagamento em consignação vale a regra do formalismo, aceito somente nos estritos casos previsto em lei. Estas hipóteses estão previstas no artigo 335 do Código Civil:

Art. 335. A consignação tem lugar:

I - se o credor não puder, ou, sem justa causa, recusar receber o pagamento, ou dar quitação na devida forma;

II - se o credor não for, nem mandar receber a coisa no lugar, tempo e condição devidos;

III - se o credor for incapaz de receber, for desconhecido, declarado ausente, ou residir em lugar incerto ou de acesso perigoso ou difícil;

IV - se ocorrer dúvida sobre quem deva legitimamente receber o objeto do pagamento;

V - se pender litígio sobre o objeto do pagamento.

Em caso de impossibilidade ou recusa injustificados (I) do recebimento do pagamento ou reconhecimento da solvência, considera-se o devedor livre de culpa, não sendo obrigado a realizar a consignação ou considerado em mora. A lei faculta-lhe, ainda assim, a possibilidade de consignação do pagamento, para que possa provar ao mesmo tempo seu adimplemento e a recusa sem causa justa por parte de seu credor.

Quando a recusa do credor é justificada, a ação de pagamento em consignação é julgada improcedente; quando não se esteia em boa razão, a ação é julgada procedente e o depósito equivale ao pagamento.

A segunda hipótese trata de dívida quesível, em que cabe ao credor a iniciativa de comparecimento ao local devido para o recebimento da prestação, a ser realizada em local diverso de seu domicílio. Carlos Roberto Gonçalves afirma que em caso de não comparecimento do credor ou de representante seu, poderá o devedor solicitar a consignação ao atestar a inércia da outra parte.

Caso o credor seja incapaz de receber a prestação, desconhecido, declarado ausente ou residente de lugar incerto ou de acesso perigoso ou difícil, conceder-se-á ao devedor a faculdade de consignar o pagamento.

Quando houver dúvida quanto à legitimidade do credor, o devedor pode valer-se do pagamento consignado, de modo a evitar um pagamento inadequado. Em caso de dois ou mais possíveis credores interessados no pagamento, havendo dúvida em relação a qual deles é legítimo, lembra Gonçalves que o devedor poderá requerer o depósito em juízo com a devida citação dos interessados.

Poderá o devedor resolver sua obrigação por consignação quando o objeto do pagamento for também objeto de litígio. É importante mencionar a observação de Sílvio Venosa de que o litígio referido nesta hipótese é entre o credor e terceiro. O devedor, por não fazer parte da disputa, deverá depositar em juízo o pagamento, considerando-se livre do vínculo obrigacional.

As transações econômicas ou os pagamentos podem ser realizados através de vários sistemas: por dinheiro tradicional, através de cartões de débito ou crédito, por transferência ou ordem de pagamento.

A ordem de pagamento (também conhecida como cheque administrativo) consiste no envio em dinheiro de uma pessoa à outra através de um cheque emitido pelo banco (o banco emissor). O cheque ou a ordem emitida deve cumprir com alguns requisitos: ter o nome da entidade bancária e da filial específica, o valor do dinheiro, a identidade do beneficiário e do remetente, o número da conta e do banco por onde serão enviados os fundos e uma série de medidas de segurança no formato de documentos (certas marcas, tintas e fios).

O cheque internacional é emitido pela moeda local, embora o mais comum seja o dólar. Trata-se de um cheque pessoal emitido por um particular, ou seja, um sujeito físico.

A ordem comercial é bem parecida com o cheque convencional e é emitida normalmente por uma entidade ou empresa que envia uma quantia em dinheiro para uma conta bancária em outro país.

A ordem de pagamento cruzada consiste num documento emitido que possui duas listras ou linhas entre o nome do banco destinatário que será cobrado para que esta entidade possa facilitar o pagamento através de uma conta corrente e nunca em dinheiro.

FINALIZANDO A VENDA E EMITINDO O CUPOM FISCAL

A função de abrir e fechar um caixa exige um alto nível de responsabilidade e competência do profissional. Dessa forma, evite encarregar novos funcionários sem que haja o acompanhamento de outro colaborador mais experiente.

Para um fechamento de caixa preciso é importante registrar de forma minuciosa todas as informações de como o caixa foi aberto no início do expediente. Um caixa precisa ser aberto com uma pequena e específica quantia de dinheiro destinada ao troco e às despesas que serão pagas no decorrer do dia, que ficará à disposição do funcionário responsável.

A maioria das empresas possui algum software de controle financeiro para registrar todas as movimentações financeiras no decorrer do dia, onde é possível registrar as compras e vendas, trocas e devoluções, entre outras atividades cotidianas importantes.

Para evitar problemas e confusão na hora de conferir as atividades financeiras ocorridas durante o expediente, é importante que o passo anterior seja realizado de forma bastante específica. Também é importante realizar sangrias no decorrer do dia por motivos de segurança e para identificar rapidamente qualquer possível falha como: troco errado, divergência no registro de atividades ou situações atípicas que ocorrem eventualmente. Portanto, é comum que o fechamento do caixa seja realizado não somente no final do dia, mas também durante as trocas de turnos de funcionários e nos momentos de sangria de caixa.

Finalize. Fechar o caixa de sua empresa consiste em somar todas as entradas de receita (em dinheiro, cartões e cheques) e subtrair todas as despesas que possam ter ocorrido no decorrer do dia. O valor final deve corresponder a esta conta. Também não se esqueça de somar o valor registrado no momento da abertura do caixa.

O cupom fiscal é um documento que equivale à nota fiscal, porém é destinado ao consumidor final do varejo. Ele substituiu a antiga nota fiscal de venda ao cliente.

No Brasil, o cupom fiscal é um documento fiscal equivalente à nota fiscal, diferenciando-se desta por ter que ser emitido por impressora fiscal especial, o Emissor de Cupom Fiscal.

O cupom fiscal, que substitui a Nota Fiscal de Venda ao Consumidor para todos os efeitos, é facilmente identificável, pois nele sempre estará impressa a expressão "Cupom Fiscal".

Com o cupom fiscal (assim como com a nota fiscal), o adquirente do bem (cidadão, empresa, ou poder público) tem a sua compra corretamente formalizada.

A emissão de cupom fiscal é obrigatória para as empresas brasileiras que faturem pelo menos R\$120.000 em um ano. Os interessados em emitirem cupons devem contatar uma empresa que esteja creditada pelo Conselho Nacional de Política Fazendária (CONFAZ) para a venda de equipamento emissor de cupom fiscal. Emissores comprados em empresas não certificadas não serão validados.

Em grande parte dos estados o cupom fiscal está caindo em desuso, passando a ser substituído aos poucos por um novo tipo de documento: o NFC-e.

Segundo o site da NFC-e a maior vantagem do contribuinte emissor de NFC-e sobre a emissão do cupom fiscal consiste no custo de implementação. Além do sistema emissor de NFC-e sua empresa pode imprimir este documento de qualquer impressora que não seja fiscal, o que não é o caso do cupom fiscal, já que esse precisa ser impresso através de uma impressora térmica fiscal obrigatoriamente. A impressora térmica fiscal para emissão do cupom fiscal tem um custo entre mil e quinhentos e dois mil reais, uma grande desvantagem para o empreendedor. Este custo cai para um terço no caso do NFC-e.

O cupom fiscal é equivalente à nota fiscal, sendo esses dois documentos usados para o mesmo fim: ser a comprovação fiscal das vendas realizadas. O que diferencia um do outro é o tipo de empresa que emite, para ser mais preciso, o cupom é o comprovante fiscal utilizado por empresas que tenham atendimento ao público e consumidores finais.

O cupom fiscal é o documento que serve para documentar e comprovar uma transação comercial realizada entre estabelecimento e consumidor final. Além da importância para a comprovação da venda para varejistas e clientes, o cupom também é importante para o fisco, pois serve como base para a análise de pagamento de impostos e tributos de produtos.

O cupom é o responsável por fornecer ao consumidor algumas informações importantes e também por resguardar o fisco quanto ao pagamento de tributos. São elas:

- ✓ Discriminação de tributos.
- ✓ Quantidade de itens.
- ✓ Valor dos produtos ou serviços.
- ✓ Dados da empresa.
- ✓ Dados do equipamento responsável pela emissão do cupom (ECF).

A emissão de cupom fiscal com pagamento em dinheiro é considerada também uma venda a vista. Permite utilizar leitores de código de barras para facilitar durante a venda, basta conectá-lo ao computador e está pronto para utilizar no sistema.

Após efetuar a leitura do código de barras ou digitar o código do produto, o item é impresso ao mesmo tempo em que é exibido na tela.

CANCELAMENTO DE CUPOM FISCAL

Para cancelar um cupom emitido por impressora fiscal montamos um passo a passo explicativo:

Acesse o menu “Estabelecimento > Menu Fiscal“, clique sobre o botão “Cancelar Último Cupom Fiscal“. após dar um clique em cima do botão, o sistema irá perguntar se deseja realmente efetuar o cancelamento; basta clicar em “Sim” para que o cancelamento seja efetuado. Caso não tenha certeza basta clicar em “Cancelar”.

Caso tenha necessidade de cancelar um cupom fiscal que não seja o último, contate seu contador à respeito.

Como instruído pela Portaria CAT 55/1998, artigo 27º

O ECF-PDV e o ECF-IF podem emitir Cancelamento do Cupom Fiscal, desde que imediatamente após a emissão do cupom a ser cancelado (Convênio ICMS nº 156/94, cláusula vigésima nona).

Cancelamento de item registrado em cupom fiscal é permitido quando:

- a) referente, exclusivamente, ao registro imediatamente anterior ao do cancelamento;
- b) o equipamento possua totalizador específico para acumulação de valores desta natureza e função inibidora de cancelamento de item diverso do previsto na letra "a".

Cancelamento do Cupom Fiscal é permitido desde que:

- a) imediatamente após a emissão do cupom fiscal a ser cancelado
- b) o cupom fiscal cancelado contenha as assinaturas do operador do equipamento e do supervisor do estabelecimento.

A empresa que cancelar o cupom conforme mencionado, deverá escriturar o Mapa Resumo, ao qual deverão ser anexados os cupons relativos a esta operação.

ACEITANDO DEVOLUÇÃO DE MERCADORIAS

O que dispõe o Código de Defesa do Consumidor, aquele que estiver insatisfeito com o produto adquirido ou mesmo um serviço prestado por alguma empresa poder ter o dinheiro restituído.

O consumidor adquire um produto fora da loja (internet, telefone ou “ao domicílio”) tem um prazo máximo de 7 dias para cancelar o negócio, contados a partir do recebimento do produto, serviço ou até mesmo assinatura de contrato e pedir o seu dinheiro de volta, independente do motivo. Esse direito está prevista no Artigo 49, do capítulo seis, sobre a Proteção Contratual, do Código de Defesa do Consumidor e não pode gerar nenhum tipo de custo à pessoa.

Quando a compra é realizada dentro de um estabelecimento comercial, o prazo para devolução do produto/serviço que está com defeito ou inadequado ao consumo varia de acordo com o bem adquirido da mesma forma de quando o consumidor deseja fazer uma troca: 30 dias para bens não-duráveis e 90 dias para bens duráveis contados a partir do recebimento do produto. O CDC garante ainda que o consumidor tenha a opção de substituir o produto por outro em perfeitas condições ou receber um desconto proporcional ao defeito.

Em grande parte das empresas o processo de recebimento de mercadorias devolvidas é muito problemático em função de incorreções feitas nas notas fiscais de devolução de compras emitidas pelos clientes. Pelo que pude observar na maioria dos casos, não existe o cuidado de se mencionar nas notas fiscais o correto valor dos bens e conseqüentemente os tributos atrelados aos mesmos. Esta falta de cuidado ocasiona por parte do destinatário o atraso no processo de escrituração das notas fiscais no Registro de Entrada de Mercadorias e a tomada indevida de créditos de impostos. Já pelo lado do remetente, ocasiona o estorno indevido dos créditos dos impostos e erro na emissão das notas fiscais. Todas as complicações relatadas acima terão como conseqüências infrações tributárias originando lavratura de auto de infração por parte das Secretarias de Fazenda Estaduais (ICMS e ICMS-ST) e Receita Federal (IPI, PIS e COFINS).

É importante destacar que os Regulamentos do IPI e ICMS-RJ não fixam prazos para as devoluções, tanto nas que se referem às promovidas por particulares (não obrigados a emissão de documentos fiscais) como às realizadas por contribuintes inscritos regularmente, isto é, pelo estabelecimento que está recebendo o produto em devolução.

Quando a devolução for promovida por contribuinte regularmente inscrito, os créditos dos impostos (ICMS/IPI) poderão ser normalmente aproveitados pelo contribuinte que está recebendo o produto em devolução, desde que os produtos retornem ao estoque do remetente.

Quanto as contribuições para o PIS e a COFINS o crédito poderá ser aproveitado pelo recebedor independente das condições físicas das mercadorias, pois estamos falando do desfazimento da receita tributada anteriormente que serviu de base de cálculo para pagamento destas contribuições. Nesta hipótese, basta que, para acobertar a operação de devolução, haja sido emitido documento fiscal com todos os requisitos regulamentares.

O estabelecimento que fizer a devolução deverá emitir nota fiscal, através dos modelos 1 ou 1-A, para acompanhar as mercadorias constando os seguintes requisitos regulamentares :

- CFOP (Código Fiscal de Operação) de devolução;
- Descrição das mercadorias;
- Quantidade devolvida;
- Preço unitário (o mesmo da nf de venda originária);
- Impostos relativos à quantidade devolvida;
- Indicação do número do documento originário e data de sua emissão;
- O motivo da devolução.

É importante lembrar que todas as informações devem ser as mesmas contidas no documento fiscal originário.

Nota-se que o estabelecimento que está procedendo a devolução estará automaticamente, através da emissão da nota fiscal, promovendo o estorno do crédito dos tributos tomados na entrada em virtude de aquisições que gerem direito ao crédito previsto em legislação pertinente.

É importante destacar que, para ser realizado nesse local específico, é necessário que ele também seja equipado com sistema de gestão da empresa, para que seja realizado todo o processo de devolução de venda, como o preenchimento dos dados, a volta do produto ao estoque e a contabilização fiscal da mercadoria, permitindo que não fuja do controle e não prejudique os outros processos do estoque.

CFOP 5202 - Devolução de compra para comercialização: Classificam-se neste código as devoluções de mercadorias adquiridas para serem comercializadas, cujas entradas tenham sido classificadas como “Compra para comercialização”.

Segundo o Código de Defesa do Consumidor, o cliente tem o direito de desistir da compra e receber seu dinheiro de volta em alguns casos.

No Brasil as empresas não sejam ainda tão abertas às políticas de devolução de compras, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) dá ao cliente o direito de devolver um produto em até sete dias e receber seu dinheiro de volta quando a compra não ocorrer em lojas físicas.

Conforme prevê o artigo 49 do CDC: “O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias [...] sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

O consumidor deve agir com consciência para não precisar exercitar esse direito, até porque o processo pode ser burocrático. A desistência é uma situação excepcional prevista pelo Código para preservar o cliente que não teve contato direto com o produto, dando a ele o direito de arrependimento ao ver que o produto não era o que ele imaginava.

De acordo com a assessora do Procon, após comunicada a desistência, o produto pode ser devolvido pessoalmente, por correio ou pode ser retirado pela empresa em um endereço informado pelo cliente. “O fornecedor precisa viabilizar meios de realizar a devolução do valor e o retorno do produto”.

Segundo o Código de Defesa do Consumidor, independentemente do local da compra, o consumidor pode desistir do contrato em duas situações: quando há vício de produto ou quando a compra caracteriza descumprimento de oferta.

Os detalhes sobre os tipos de defeitos que caracterizam vício, assim como as alternativas de resolução do conflito podem ser encontradas no Capítulo IV do Código de Defesa do Consumidor.

Segundo o artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor, quando o que foi ofertado não é cumprido, o cliente tem três alternativas: exigir o cumprimento forçado da obrigação nos termos da oferta; aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; ou rescindir o contrato, com direito à restituição do valor pago.

A operação de devolução, de conformidade com a legislação, objetiva anular os efeitos da operação de compra. Desse modo, deve-se proceder observando o mesmo tratamento tributário vigente à época da saída da mercadoria do estabelecimento fornecedor, ou seja, a Nota Fiscal de devolução sempre deve ser emitida da mesma forma com que foi a Nota Fiscal de origem.

Informações para emissão da nota fiscal:

Natureza da operação: Devolução

Código Fiscal:

Quando for mercadoria adquirida para industrialização:

- ✓ CFOP – 5.201 – Operações no Estado
- ✓ CFOP - 6.201 – Operações em outros Estados

Quando for mercadoria adquirida para comercialização:

- ✓ CFOP - 5.202 – Operações no Estado
- ✓ CFOP - 6.202 – Operações em outros Estados

Quando for mercadoria adquirida para ativo fixo ou consumo próprio:

- ✓ CFOP - 5.553 e 5.556 – Operações no Estado
- ✓ CFOP - 6.553 e 6.556 – Operações em outros Estados

Obs.: Os dados tributários devem ser conferidos diretamente com seu Contador

Com a introdução do parágrafo 7º, do artigo 57, da Resolução Comitê Gestor do Simples Nacional nº 94 de 29 de novembro de 2011, as referidas Notas Fiscais de Devolução de Compras passaram a ter nova forma de preenchimento, conforme segue:

“§ 7º – Na hipótese de emissão da NF-e, modelo 55, não se aplicará o disposto nos §§ 5º e 6º, devendo a base de cálculo e o ICMS porventura devido serem indicados nos campos próprios, conforme estabelecido em manual de especificações e critérios técnicos da NF-e baixados nos termos do Ajuste SINIEF que instituiu o referido documento eletrônico”.

Portanto, no caso de emissão de notas fiscais de devolução a fornecedores não-optantes pelo Simples Nacional, deverão ser destacados (se houver) “base de cálculo”, “valor do ICMS” e “alíquota do ICMS” nos campos próprios da NF-e e não mais no campo “Informações complementares”, devendo ser lançadas as informações na tag “ICMSSN900” e na tag totalizadora do ICMS.

LEITOR DE CÓDIGO DE BARRAS

Um leitor de código de barras (ou scanner de código de barras) é um dispositivo eletrônico para leitura de códigos de barras impressos. É um scanner, que contém uma fonte de luz, uma lente e um sensor de luz para traduzir impulsos ópticos em elétricos. Além disso, quase todos os leitores de código de barras contêm um circuito decodificador para analisar os dados de imagem do código de barras fornecido pelo sensor e enviar o conteúdo do código de barras para a porta de saída do scanner.

Leitores do tipo caneta são constituídos por uma fonte de luz e de diodos que são colocados ao lado um do outro na ponta de uma caneta ou varinha. Para ler um código de barras, a pessoa que detém a caneta deve mover a ponta da mesma em todos os barras do código, a uma velocidade relativamente uniforme. O fotodiodo mede a intensidade da luz refletida a partir da fonte de luz que atravessa a ponta de cada barra e espaço em branco do código impresso. O fotodiodo gera uma forma de onda que é usado para medir as larguras das barras e espaços do código de barras.

As barras escuras do código de barras absorvem a luz e os espaços em branco refletem a luz, de modo que a onda de tensão gerada pelo fotodiodo é uma representação do padrão de barra e espaço em branco do código de barras. Esta forma de onda é decodificada pelo scanner de uma maneira semelhante à maneira que o código Morse é decodificados.

Os scanners a laser funcionam da mesma maneira que os leitores tipo caneta, exceto por eles usarem um raio laser como fonte de luz e normalmente contém um espelho ou um prisma rotativo para fazer a varredura do feixe de laser e para receber os dados do código de barras. Tal como acontece com o leitor do tipo caneta, um fotodiodo é usado para medir a intensidade da luz refletida a partir do código de barras. Em ambos os leitores de caneta e scanners a laser, a luz emitida pelo leitor é analisada pela variação no padrão de reflexão como padrão para receber dados e o fotodiodo contém um circuito receptor que é concebido para detectar apenas os sinais com o mesmo padrão de modulação.

Leitores CCD usam uma matriz de centenas de pequenos sensores de luz alinhados em uma fileira na ponta do leitor. Cada sensor de luz no leitor CCD é extremamente pequeno e por isso há centenas de sensores alinhados em uma fileira, um padrão de tensão idêntico ao padrão de um código de barras é gerado no leitor medindo sequencialmente as tensões em cada sensor em linha.

A diferença entre um leitor CCD e um tipo caneta ou um scanner a laser é que o leitor CCD mede a luz ambiente emitida a partir do código de barras enquanto no tipo caneta ou no scanner a laser estão medindo a luz refletida de uma frequência específica proveniente do próprio scanner. Scanners de imagem bidimensionais são o sexto e mais novo tipo de leitor de código de barras. Eles usam uma câmera e técnicas de processamento de imagem para decodificar o código de barras.

Leitores de câmera de vídeo usa pequenas câmeras de vídeo com a mesma tecnologia CCD, uma câmera de vídeo tem centenas de linhas de sensores dispostos em uma matriz bidimensional para que possam gerar uma imagem .

Leitores de longo alcance usam câmeras de alta resolução industriais para capturar vários códigos de barras em simultâneo. Todos os códigos de barras que aparecem na foto são decodificados instantaneamente ou pelo uso de plugins.

Código de barras é uma representação gráfica de dados numéricos ou alfanuméricos. A decodificação (leitura) dos dados é realizada por um tipo de scanner o leitor de código de barras -, que emite um raio vermelho que percorre todas as barras. Onde a barra for escura, a luz é absorvida; onde a barra for clara (espaços), a luz é refletida novamente para o leitor. Os dados capturados nessa leitura óptica são compreendidos pelo computador, que por sua vez converte-os em letras ou números humano-legíveis. A utilização é muito comum em diversas áreas, desde a indústria é largamente utilizado no comércio e serviços.

Os códigos de barras EAN-13 servem como identificação de seu produto no sistema de Ponto de Vendas dos lojistas. Qualquer produto, como por exemplo produtos alimentícios, CDs e DVDs, produtos naturais, verduras e legumes, roupas e vestuários, sapatos, entre outros utilizam códigos de barras EAN-13. As únicas exceções são livros e medicamentos controlados.

Nosso sistema de numeração é constituído por 10 algarismos (0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9) com os quais podemos escrever qualquer número. Esse sistema é chamado de base decimal. Podemos demonstrar qualquer número aplicando potências de base 10.

Veja: $47\ 621 = 4 \times 10^4 + 7 \times 10^3 + 6 \times 10^2 + 2 \times 10^1 + 1 \times 10^0$

No sistema binário (base 2), os números são escritos utilizando 0 e 1 e as potências de 2.

Veja: $21(\text{base } 10) = 10101(\text{base } 2)$

Transformando o número na base 2 para base 10. Observe:

$10101(\text{base } 2) = 1 \times 2^4 + 0 \times 2^3 + 1 \times 2^2 + 0 \times 2^1 + 1 \times 2^0$ (de acordo com a posição do 0 e 1 elevamos a base 2 ao expoente adequado)

10101	Base 2
1	Posição 4: 24

0	Posição 3: 2^3
1	Posição 2: 2^2
0	Posição 1: 2^1
1	Posição 0: 2^0

No código de barras, a barra preta significa 1 e a branca, 0. O número 10100001101, na base 2 é um código de barras simplificado.

Os preços dos produtos no comércio mostrados em código de barras são mais complexos, porém podemos estabelecer o código de barras abaixo na base 10.



Os códigos de barras dividem-se em dois grupos: os códigos de barras numéricos e os alfanuméricos (sendo os alfanuméricos capazes de representar números, letras e caracteres de função especial ao mesmo tempo). Os códigos de barras são diferenciados entre si pelas regras de simbologia. Cada simbologia trata como os dados serão codificados.

O mais antigo, e ainda o mais barato, scanners de código de barras são construídas a partir de uma luz fixa e um único foto-sensor que é passado manualmente em frente do código de barras.

Scanners de código de barras podem ser classificados em três categorias com base em sua conexão com o computador. O tipo mais antigo é o scanner de código de barras RS-232. Este tipo requer uma programação especial para a transferência de dados de entrada para o programa de aplicação.

Obs.: Os dados do código de barras é enviado para o computador como se tivesse sido digitado no teclado.

LEITURA DA MEMÓRIA FISCAL

Condições exigidas para a execução da leitura X:

- a) conectar o ECF ao microcomputador no qual será executado o programa eECFc, utilizando o cabo de comunicação serial do ECF;
- b) selecionar no programa eECFc a marca (fabricante) e o modelo do ECF;
- c) selecionar no programa eECFc a porta de comunicação serial do microcomputador onde foi conectado o ECF.

Envia o comando de impressão da Leitura X para o ECF conectado que imprimirá o documento Leitura X.

Condições exigidas para a execução da leitura da memória fiscal:

- a) conectar o ECF ao microcomputador no qual será executado o programa eECFc, utilizando o cabo de comunicação serial do ECF;
- b) selecionar no programa eECFc a marca (fabricante) e o modelo do ECF;
- c) selecionar no programa eECFc a porta de comunicação serial do microcomputador onde foi conectado o ECF.

Envia o comando de impressão da Leitura da Memória Fiscal para o ECF conectado, conforme o intervalo definido (por Data ou por CRZ – Contador de Redução Z).

As palavras “software” e “hardware” são empregadas livremente, por sua generalidade e frequência de uso. Por este motivo, apesar de serem vocábulos em inglês, aparecerão no texto sem aspas.

A abreviatura ECF-IF significa Emissor de Cupom Fiscal – Impressora Fiscal e é referenciada ao longo deste manual.

A abreviatura GT significa Grande Total. O GT é um totalizador irreversível que acumula os valores de venda.

A sigla PDV significa Ponto de Venda.

MFD é Memória de Fita Detalhe, ou seja, onde é armazenada eletronicamente a segunda via dos documentos emitidos na impressora fiscal.

MF é a sigla para “Memória Fiscal”, onde são armazenados, além dos dados do clichê, os totalizadores, incrementados a cada redução Z.

Leitura X é um relatório espelho que representa os valores dos acumuladores armazenados na Memória de Trabalho no momento de sua emissão.

Redução Z é o fechamento contábil do dia de referência. Trata-se de um relatório contendo as informações fiscais acumuladas e deve ser comandada no encerramento, admitindo-se uma tolerância de duas horas após a meia noite. Após este limite, caso a redução não tenha sido comandada, o ECF bloqueará automaticamente para operações fiscais.

COM1 é a porta de comunicação, onde será conectado o cabo de comunicação entre o PC e a impressora.

COM2 é porta de comunicação exclusiva de uso do Auditor Fiscal. Esta porta não pode ser usada para operação da impressora.

RAM é denominação para a Memória de Trabalho do ECF.

Estado de intervenção técnica é condição pela qual são permitidas algumas funções específicas no ECF as quais não são permitidas em estado normal de operação. Esta condição é de uso exclusivo da Autoridade Fiscal ou do Interventor Credenciado.

Este relatório emite os dados gravados na memória fiscal referente movimentações já armazenadas através de cada redução Z, além de outras informações relativas à impressora.

É a leitura da fita detalhe eletrônica armazenada na MFD.

As formas de leitura destas informações são:

- Impressão;
- Extração serial (arquivo magnético no PC).

A leitura do Logger em papel pode ser feita a partir de um comando enviado pelo computador para a impressora ou através do teclado da própria impressora.

Em ambos os casos é necessário que a impressora esteja no estado de intervenção técnica para esta impressão (com a limitação de 2 leituras por intervenção).

Obs.: Procure usar bobinas de papel que atendam as especificações do produto.

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A satisfação é percebida pelo consumidor quando ele adquire determinado produto ou serviço e pode compará-lo com suas expectativas (ou com produtos e serviços que prometem a mesma sensação). Se a sensação não o atende, ele estará insatisfeito.

"O cliente é nossa razão de existir" (Abílio Diniz)

Desde o momento em que o cliente se encanta pelo seu produto ao momento que precisar de suporte ou atendimento, percepção do serviço e satisfação estarão ligados intrinsecamente.

O estudo sobre a avaliação de clientes e sua satisfação para com as empresas tem origem nos anos 60, o que coincide com o período em que o comportamento do consumidor começou a ser aprofundado.

A satisfação do cliente, normalmente, precisa utilizar grandes amostras de dados para ser medida, porque as empresas precisam entender sua performance como um todo.

Nos anos 1980, um modelo de medição de satisfação do cliente surgiu, elaborado pelo professor Noriaki Kano: o Kano Model.

A ideia era classificar as preferências dos consumidores em cinco categorias:

- ✓ atrativo,
- ✓ unidimensional,
- ✓ necessário,
- ✓ indiferente,
- ✓ avesso.

Conforme os anos 1980 e o começo dos 1990 progrediram, a coleta de dados passou a existir a partir de outros métodos, principalmente por telefone.

A virada do milênio proporcionou, com a revolução digital, novas formas de coletar, analisar e aplicar dados, o que expandiu as possibilidades e métodos de medição da satisfação do cliente e outras métricas importantes.

FORMAS DE PAGAMENTO

Cartão de Crédito

Cartão de crédito é uma forma de pagamento eletrônico. É um cartão de plástico que pode conter ou não um chip e apresenta na frente o nome do portador, número do cartão e data de validade (pelo menos) e, no verso, um campo para assinatura do cliente, o número de segurança (CVV2) e a tarja magnética (geralmente preta). A maioria de cartões de crédito tem forma e tamanho padronizados, como especificado pelo padrão do ISO 7810.

O cartão de crédito pode ser usado como meio de pagamento para comprar um bem ou contratar um serviço. O titular recebe mensalmente no endereço indicado a fatura para pagamento e pode escolher pagar o total cobrado, somente o mínimo ou algum valor intermediário, postergando o pagamento do restante para o mês seguinte mediante cobrança de juros.

Toda conta de cartão de crédito possui um limite de compras definido pelo banco emissor. As compras efetuadas reduzem o limite disponível até que, quando insuficiente, novas compras são negadas. O pagamento da fatura libera o limite para ser utilizado novamente.

Os cartões de crédito de conceito moderno nasceram nos EUA, na década de 1920, quando empresas privadas (sobretudo redes de hotéis e empresas petrolíferas) começaram a emitir cartões para permitir a seus clientes comprarem a crédito nos próprios estabelecimentos.

O primeiro plástico brasileiro teve a bandeira Diners. Ele foi lançado em 1956 e só era aceito em um grupo seleto de restaurantes. Isto aconteceu seis anos após a sua utilização nos EUA. Em 1954, o empresário tcheco Hanus Tauber (precursor dos cartões no Brasil) comprou nos Estados Unidos a franquia do Diners Club, propondo sociedade no cartão com o empresário Horácio Klabin. O cartão requeria o pagamento integral da fatura.

Em 1968, o Bradesco seria responsável pela emissão do primeiro cartão de crédito brasileiro, o Elo, que funcionava apenas como representante da Visa no Brasil, atendendo aos turistas estrangeiros portadores de cartões BankAmericard que visitavam o país.

Durante os anos de 1997 até 2010 surgiram mais de 70 bandeiras de cartões regionais que foram responsáveis pelo aumento do comércio, principalmente em regiões afastadas dos dois maiores centros Rio-São Paulo e das capitais. As marcas que mais se destacaram neste período foram a Ticket, Hipercard, Sorocred e Good Card.

Ao final de 2006, os cartões no Brasil apresentavam uma ampla adoção por toda a população bancarizada, existindo 80 milhões de cartões de crédito e 190 milhões de cartões de débito.

Em abril de 2011 o cartão Elo foi relançado pelos bancos Bradesco, Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal, com a meta de ser a maior bandeira de cartão nacional até 2014. Em agosto do mesmo ano já haviam alcançado a marca de 1 milhão e meio de plásticos emitidos.

Em 2012 a Justiça Brasileira condenou oito empresas de cartões de crédito por cobranças indevidas.

Em janeiro de 2017 a taxa de juros do rotativo do cartão de crédito bateu novo recorde, chegando à 486,8% ao ano.

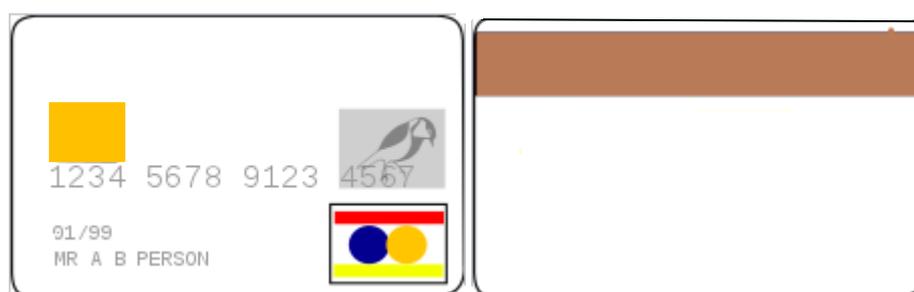
Atualmente, as principais bandeiras de cartão de créditos disponíveis no Brasil são:

- ✓ MasterCard
- ✓ Visa
- ✓ Elo
- ✓ American Express
- ✓ Diners Club International
- ✓ Hipercard
- ✓ Hiper

Cartões private label ou cartões de crédito de loja ou marca são cartões de crédito emitidos por um varejista e usualmente válidos apenas para a realização de compras com este varejista. São diferentes dos cartões de crédito de uso genérico, pois não têm uma bandeira de aceitação universal em todo o comércio, tais como as bandeiras Mastercard, Visa e American Express.

Por terem uma aceitação limitada a uma única cadeia de varejistas, são cartões direcionados a um público alvo específico e que, na maioria das vezes, já é cliente deste varejista. Seu surgimento no Brasil remonta à década de 1970 com os extintos cartões Mappin e Mesbla, precursores do conceito no Brasil.

De acordo com dados da ABECS (Associação Brasileira de Empresas de Cartão de Crédito), existiam em 2006, mais de 115 milhões de cartões de loja Private Label, no Brasil.



Cartão private label ou cartão de crédito de loja é um tipo de cartão de crédito emitido por um varejista e usualmente válido apenas para a realização de compras nos estabelecimentos de propriedade deste varejista.

É diferente dos cartões de crédito de uso universal, pois não tem uma bandeira de aceitação universal em todo o comércio, tais como as bandeiras Mastercard, American Express, Visa e Dinners. Por ter uma aceitação limitada a uma única cadeia de varejistas, é cartão direcionado a um público alvo específico e que, na maioria das vezes, já é cliente deste varejista. O cartão Private Label, quando emitido com uma bandeira universal em nome do estabelecimento, passa a ser chamado de Co-branded, e está habilitado a comprar em outras lojas afiliadas pelos adquirentes das bandeiras universais, além daquela a que foi emitido.

Fidelização

Esta é uma das principais características do cartão private label, pois aumenta a probabilidade do cliente frequentar a sua loja por mais vezes, quer seja para efetuar um pagamento, quer seja para usufruir de outras vantagens oferecidas pelo serviço.

No momento de realizar este controle, é importante ter o auxílio de um sistema de gestão, afinal a mensuração de resultados se dará com muito mais eficácia e assertividade.

Desburocratização

A obtenção do cartão private label é rápida e totalmente desburocratizada. Para ter um, na maioria dos estabelecimentos, basta apresentar CPF e um documento com nome. Não há a necessidade de grandes análises de cadastro. Também são poucas as lojas que exigem comprovantes de residência e de renda.

É mais interessante em se trabalhar com esta modalidade: não é necessário que o cliente tenha conta em banco, o que significa operar num universo de 40% da população.

Aumento certo em número de clientes e volume de vendas.

Crédito facilitado

Para o cliente que possui um cartão private label, o fato de não precisar se preocupar com o limite do seu cartão de crédito bandeirado e, muito menos, mexer com seu histórico bancário é uma vantagem, visto que sua loja determinará estes limites e eventuais descontos na compra e isso certamente colabora na relação de seu estabelecimento com o consumidor.

Com o cartão private label ele poderá parcelar as compras, contratar financiamentos com juros e prazos diferenciados e sem a autorização do sistema financeiro. A efetivação de qualquer negócio será entre lojista e cliente.

Parcerias

O cartão private label também permite estabelecer e reforçar parcerias com outros estabelecimentos. Obter vantagens em farmácias e restaurantes, por exemplo, vai depender apenas do credenciamento, desses, ao varejo emissor do cartão. Ganha seu cliente, ganha você.

Cheque

Cheque é uma ordem de pagamento à vista, emitida por uma pessoa (emitente ou sacador) contra um banco, para que este pague uma determinada importância a uma pessoa (beneficiário ou tomador), importância esta que o emitente tem junto ao sacado, derivada de contrato de depósito bancário ou abertura de crédito." (Alvará Imperia de 7 de Janeiro de 1808 - Estado Brasileiro e Capital do império Lusitano).

Cheque é ordem de pagamento à vista, emitida contra um banco (sacado), quando pós-datado (ou vulgarmente: pré-datado) perde a cartularidade (por isso não cabe ação de estelionato nos cheques pós-datados), seu modelo é vinculado (emissão no papel do banco - em talão ou avulso - sendo essencial ao cheque:

- a) a palavra "cheque" no título,
- b) a ordem incondicional de pagar quantia determinada,
- c) o nome do banco a quem a ordem é dirigida,
- d) data do saque ou menção de um lugar junto ao nome do emitente
- e) a assinatura do emitente (sacador).

Considera cheque da mesma praça a coincidência entre o município do local do saque e a agência pagadora e deve ser apresentado em até 30 dias seguintes a sua emissão. Se fora da praça o prazo é de 60 dias.

O Cheque tem implícita a cláusula "à ordem", significa dizer que se transmite mediante endosso, o endossante (beneficiário original) torna-se co-devedor do título, desde que não prescrita a ação cambiária, daí a importância para atenção aos prazos de apresentação/protesto, (súmula 600 do STF). Durante a vigência da CPMF, o cheque permitia apenas um endosso, diferentemente das letras de câmbio, onde poderá existir uma cadeia de endossos, sendo todos os endossantes devedores solidários. Com o fim da CPMF, permite-se a prática da cadeia de endosso.

Dinheiro

O dinheiro é o meio usado na troca de bens, na forma de moedas ou notas (cédulas), usado na compra de bens, serviços, força de trabalho, divisas estrangeiras ou nas demais

transações financeiras, emitido e controlado pelo governo de cada país, que é o único que tem essa atribuição. É também a unidade contábil.

Quando utilizado anonimamente, o método mais comum de uso do dinheiro é através de cédulas bancárias ou moedas, ou ainda cartões com valor pré-pago.

Há também o uso do dinheiro com registro financeiro, também chamado de conta corrente (ou também conta bancária). Nesse caso, os métodos mais comuns são os cheques, cartões de crédito e de débito, e dinheiro digital.

FUNÇÕES DO OPERADOR DE CAIXA

Quanto ao Operador de caixa ou recepcionista de caixa é o profissional cuja função é registrar mercadorias em um ponto de venda e receber o pagamento do cliente. Antes executadas praticamente por mulheres, hoje em dias vemos alguns homens na função.

Operador de caixa ou recepcionista de caixa é receber do cliente, é o profissional cuja a função é registrar mercadorias em um PDV. É uma das profissões mais importantes no ramo do varejo, onde educação, paciência e atenção são fundamentais para um bom atendimento.

Recebem valores de vendas de produtos e serviços; controlam numerários e valores; atendem o público em agência postal na recepção e entregam objetos postais; recebem com tas e tributos e processam remessa e pagamento de numerários por meio postal; vendem bilhetes e ingressos em locais de diversão; processam a arrecadação de prestação de ser viço nas estradas de rodagem; vendem bilhetes no transporte urbano e interurbano; fazem reserva e emissão de passagens aéreas e terrestres; prestam informações ao público,tais como itinerários, horários, preços, locais, duração de espetáculos, viagens, promoções se eventos, etc. preenchem formulários e relatórios administrativos.

Requerem formação inicial equivalente ao ensino funda mental completo para o operador de caixa, ensino médio incompleto para o bilheteiro no serviço de diversão e ensino médio completo para os demais. é na prática, exerci tando o trabalho, que o trabalhador completará sua formação. em algumas ocupações é difícil encontrar um profissional com mais de cinco anos de experiência, como, por exemplo, os bilheteiros no serviço de diversão, onde a mão-de-obra empregada é pre dominantemente de jovens em seu primeiro emprego, o que implica em altas taxas de rotatividade. a(s) ocupação(ões) elencada(s) nesta família ocupacional demanda formação profissional para efeitos do cálculo do número de aprendizes a serem contra todos pelos estabelecimentos, nos termos do artigo 429 da consolidação das leis do trabalho - clt, exceto os casos previstos no art. 10 do decreto 5.598/2005.

O fechamento de caixa é um procedimento para controle financeiro que consiste na conferência das entradas e saídas em caixa, de forma que, ao final do expediente, os valores coincidam com todos os registros feitos ao longo do dia.

Para começar o fechamento de caixa, registre o saldo inicial de abertura de caixa. Esse saldo contém notas e moedas para que o operador possa arcar com pequenas despesas durante o expediente e também para dar o troco aos clientes nos recebimentos em dinheiro. Caso esse valor já venha lançado automaticamente, verifique se o saldo está de acordo com o que realmente está disponível no caixa.

Além do registro do saldo de abertura de caixa, registre também todas as demais movimentações financeiras que ocorrerem ao longo do dia.

Ao final do expediente, conte todos os valores e movimentações realizadas.

Pelas mãos do operador de caixa circulam os seguintes itens sob seu controle:

Vendas;

Pagamentos;

Recebimentos;

Devoluções;

Sangria de caixa (recolhimento ou alívio do excesso de dinheiro para um local seguro);

Reforço de caixa (suprimento de caixa quando existem muitos pagamentos ou por falta de troco)

Cheques pré-datados;

Cheques à vista;

Comprovantes de vendas com cartão de crédito (separados por bandeira);

Comprovantes de vendas com cartão de débito (separados por bandeira)

Dinheiro (notas e moedas);

Cheques (à vista e pré-datados);

Comprovantes de cartões (crédito/débito);

Pagamentos diversos;

Tickets.

Obs.: Se durante a contagem for identificada alguma divergência, os principais motivos podem ser: troco incorreto, erro nos lançamentos ou ausência deles, sangrias não registradas, troca de mercadorias sem a realização da baixa etc.

O artigo 462 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), que diz:

“Art. 462 – Ao empregador é vedado efetuar qualquer desconto nos salários do empregado, salvo quando este resultar de adiantamentos, de dispositivos de lei ou de contrato coletivo.

Parágrafo 1º – Em caso de dano causado pelo empregado, o desconto será lícito, desde que esta possibilidade tenha sido acordada ou na ocorrência de dolo do empregado.”

Uma prática usual para amenizar essas eventualidades, é a utilização de uma verba destinada a cobrir os riscos assumidos pelo empregado que lida com manuseio constante de valores.

Chama-se essa verba de “quebra de caixa”. Usualmente, ela é paga aos caixas de banco, de supermercados, agências lotéricas etc. Apesar disso, não há na legislação a obrigatoriedade desse pagamento.

Observa-se que o Precedente Normativo do TST nº 103 dispõe que a Gratificação de Caixa é paga no valor de 10% sobre o salário do trabalhador que exerce a função de caixa permanentemente, nestes termos:

“Precedente Normativo nº 103 – Gratificação de caixa (positivo) – Concede-se ao empregado que exercer permanentemente a função de caixa a gratificação de 10% sobre seu salário, excluídos do cálculo adicionais, acréscimos e vantagens pessoais.”

Os consumidores brasileiros estão cada vez mais confiantes para fazer compras online e consideram-se preparados, inclusive, para consumir em um supermercado sem caixa.

Responsável pelo atendimento ao cliente, registro das mercadorias no PDV e recebimento dos valores das vendas.

Atividades:

Registrar mercadorias no PDV;

Receber o pagamento das mercadorias;

Abertura e fechamento de caixa;

Limpeza e organização do local de trabalho;

Atendimento ao cliente.

Requisitos:

Escolaridade Mínima: Ensino Médio Completo;

Não é necessário experiência na função de Operador de Caixa;

Necessário disponibilidade para trabalhar em escala 6x1 (feriados e finais de semana);

Disponibilidade para atuar na região

PONTO DE VENDA

Ponto de venda ou PDV (do inglês "point of sale", POS) é um local onde um produto é exposto de forma permanente, independentemente de sazonalidade ou promoção em que sejam oferecidas, por tempo limitado, vantagens adicionais aos consumidores.

O PDV é o local onde o cliente manifesta o comportamento de compra, e a partir disso tem início um processo de avaliação e formação de atitudes perante o retalhista. O PDV representa um papel distintivo e preponderante na entrega de promessas da marca. Quanto mais tempo o consumidor permanecer no interior do PDV, maior é a probabilidade de vir a efectuar compras ou reforçar os laços afectivos com a marca. Por isso, é de extrema importância criar ambientes que afectem favoravelmente as atitudes dos consumidores e promovam a venda.

Trata-se de um segundo local de exposição que vem somar-se ao local primário denominado ponto permanente ou ponto natural, e que visa aumentar a rotação do produto. O PDV é também utilizado para ambientar o produto dentro de uma loja, destacando-o do restante do local, o que lhe oferece maior visibilidade e possibilidades de facilitar a aquisição.

Itens que habitualmente fazem parte de um PDV incluem pilhas, refrigerantes, doces, salgadinhos, cigarros, sorvetes, goma de mascar e revistas. Estes mostruários revelam-se úteis também em locais com espaço limitado, pois aproveitam áreas usualmente negligenciadas.

Os mostruários normalmente ostentam a marca do produto que está sendo oferecido, e geralmente são confeccionados em plástico ou papelão para facilitar seu manuseio. Isto também significa que o designer pode tirar proveito do uso de cores e impressão para tornar o PDV atrativo. Alguns destes pontos podem ter pequenas geladeiras para refrigerantes ou sorvetes. Outros PDVs podem simplesmente assumir o aspecto de uma cesta de metal simples, ostentando nada mais do que o preço. Este último tipo de mostruário é mais fácil de reabastecer, embora não seja tão apelativo quanto seus congêneres de plástico.

Também existem mostruários na forma de vitrines nos quais podem ser aplicadas as técnicas de vitrinismo. Essas técnicas são muito utilizadas por grandes empresas, e se baseiam em estudos de marketing sobre o comportamento de compra e observação das pessoas.

Em economia, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire algum produto ou serviço para seu consumo.

O Consumidor é o que tem acesso a várias opções de escolha de qualquer produto. É toda e qualquer pessoa que visita ou somente procura a empresa com algum interesse em adquirir produtos ou serviços no momento presente ou futuro. Qualquer pessoa que seja impactada pelo produto ou processo, pode-se afirmar que o consumidor é qualquer pessoa que participe do processo, desde a sua concepção até o seu consumo. Importante que seja, mas não só como retórica para atraí-los; é essencial uma estrutura de produção de serviços compatível com as necessidades identificadas, pois a cortesia não sustentará por muito tempo serviços sem qualidade.

Características permanentes dos indivíduos:

- ✓ Personalidade
- ✓ Imagem de si próprio
- ✓ Tratamento da mensagem.
- ✓ Comparação com as informações memorizadas sobre outros produtos e situação atual.
- ✓ Tomada de decisão a partir da motivação iniciada na fase 2 e que leva o sujeito a comprar.
- ✓ Feedback resultante entre a compra e a utilização do produto, feedback esse que origina e reforça a aprendizagem.
- ✓ Estímulo marketing
- ✓ Tratamento da informação
- ✓ Processo de decisão

As principais funções desenvolvidas pelo operador de caixa são:

Registrar as compras do cliente com atenção;

Se necessário embalar as compras.

Cadastrar o cliente;

Realizar análise de crédito;

Verificar se o cliente foi bem atendido.

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Atendimento ao cliente é a prestação de serviço aos clientes antes, durante e depois da compra. A percepção de sucesso de tais interações depende dos funcionários "que podem ajustar-se à personalidade do consumidor".

O atendimento ao cliente diz respeito à prioridade que uma organização atribui ao atendimento ao cliente em relação aos componentes, como a inovação de produtos e preço. Neste sentido, uma organização que valoriza o bom atendimento ao cliente pode gastar mais dinheiro em treinamento de funcionários que a média das organizações, ou de forma proativa entrevistar clientes em busca de feedback.

Do ponto de vista do empenho geral da engenharia do processo de vendas, o atendimento ao cliente desempenha um papel importante na capacidade de uma organização gerar renda e receita. A partir dessa perspectiva, o atendimento ao cliente deve ser incluído como parte de uma abordagem geral para a melhoria sistemática. Uma boa experiência de atendimento ao cliente pode mudar toda a percepção que o cliente tem em relação à organização.

O suporte ao cliente é uma gama de serviços ao consumidor para auxiliá-los a utilizar um produto de forma correta e econômica. Essa variedade de serviços inclui assistência no planejamento, instalação, treinamento, resolução de problemas, manutenção, atualização e descarte de um produto. Esses serviços ainda podem ser feitos nas instalações do cliente, onde ele/ela usa o produto ou serviço. Nesse caso é chamado de "atendimento a domicílio" ou "suporte a domicílio".

Em relação a produtos de tecnologia, como celulares, televisores, computadores, produtos de software, ou outros bens eletrônicos ou mecânicos, é denominado de suporte técnico.

O atendimento ao cliente pode ser provido por uma pessoa (por exemplo, representante de vendas e serviço), ou por meios automatizados. Exemplos de meios automatizados são sites da Internet. Uma vantagem com meios automatizados é uma maior capacidade para fornecer o serviço 24 horas por dia, o que pode, pelo menos, ser um complemento para o atendimento ao cliente por pessoas.

Um tipo cada vez mais popular de atendimento automatizado é conduzido através da inteligência artificial ou IA. Os benefícios do cliente da IA são a sensação de conversar com um agente ao vivo através de tecnologias aprimoradas de fala, ao mesmo tempo em que oferece aos clientes o benefício do auto-atendimento.

Outro exemplo de atendimento ao cliente automatizado é por gravação de voz, que geralmente envolve um menu principal e a utilização do teclado como opções (por exemplo, "Pressione 1 para o inglês, Pressione 2 para o espanhol", etc.)

No entanto, na era da Internet, um desafio tem sido o de manter e/ou melhorar a experiência pessoal enquanto usa a eficiência do comércio online. Os clientes online são literalmente invisíveis, por isso é fácil minimizá-los emocionalmente. Mas essa falta de presença visual e tátil torna ainda mais crucial criar um senso de conexão pessoal.

Muitas organizações têm implementado ciclos de feedback que permitem capturar o feedback no momento da experiência. Por exemplo, a National Express, no Reino Unido, convidou os passageiros para enviar mensagens de texto enquanto andavam de ônibus. Isso tem se mostrado útil, pois permite as empresas a aprimorarem seu atendimento antes da insatisfação do cliente, o que aumenta a probabilidade de o cliente voltar em uma próxima ocasião. A tecnologia tornou cada vez mais fácil para as empresas obterem feedback dos seus clientes. Comunidade de blogs e fóruns dão aos clientes a oportunidade de dar explicações detalhadas tanto sobre as experiências negativas, quanto as positivas, de uma empresa/organização.

Existem alguns padrões sobre este tópico. ISO e o Instituto Internacional de Atendimento ao Cliente (TICSI) publicaram os seguintes:

ISO 9004:2000, sobre melhoria de desempenho

ISO 10001:2007, sobre conduta de atendimento ao cliente.

ISO 10002:2004, sobre gestão de qualidade no tratamento de reclamações de clientes

ISO 10003:2007, sobre resolução de disputas

ISO 10004:2012, sobre monitoramento e mensuração

O Padrão Internacional de Atendimento ao Cliente (TICSS)

CCQA Padrão de Atendimento ao Cliente (Aliança de Qualidade Assistencial)

CONCEITO DE LOJAS E SUPERMERCADOS

Supermercado é um grande comércio tradicional de alimentos, com um sistema de auto-serviço que oferece uma grande variedade de alimentos e produtos domésticos, organizados em corredores. É maior em tamanho e tem uma vasta seleção de uma mercearia tradicional, mas é menor e mais limitado na gama de mercadorias do que um hipermercado.

Uma loja (do francês *loge*, "pequena cabana de guarda florestal") é um estabelecimento comercial, de rua ou situada dentro de centros de compras, de venda de produtos de fabricação própria ou de terceiros.

Sob a atual óptica do varejo, a loja é o "produto" que é vendido aos clientes, ou seja, a loja é planejada e comunicada ao seu público como um lugar onde são vivenciadas experiências de compra interessantes. No "produto loja", encontra-se a variedade de produtos e serviços do segmento em que ela atua.

Ao conceituar a loja como produto, o lojista percebe que não basta ter um espaço para a venda de itens de consumo fabricados por terceiros ou por si próprio: ele tem que conceituar e dar personalidade ao seu negócio.

O espaço que define a loja deve propiciar, aos clientes, a oportunidade de conhecer mais opções além das que ele conhece ou tem como objetivo de compra. Os produtos evoluem no decorrer do tempo e a loja deve permanecer na mente do consumidor independente deste fato, atualizando-se e sempre tendo uma identidade e uma relação direta com seus clientes. Mesmo lojas de uma única marca, chamadas também "de marca própria", ou "monomarca", devem observar seu formato independente dos produtos que vende.

Designa-se por mercado o local no qual agentes econômicos procedem à troca de bens por uma unidade monetária ou por outros bens. Segundo a teoria Liberal os mercados tendem a chegar ao equilíbrio baseada na lei da oferta e demanda, que defende que os preços serão condicionados a quantidade de pessoas que desejam o produto versus a quantidade desse produto em estoque.

Para a economia é possível separar os tipos de mercados de acordo com a mercadoria disponível: mercados genéricos e especializados, enquanto que no mercado genérico temos todos os tipos de mercadoria disponível, nos especializados temos apenas um produto específico como opção para os clientes.

Os mercados funcionam ao agrupar muitos vendedores interessados e facilitar que os compradores potenciais os encontrem. Uma economia que depende primariamente das interações entre compradores e vendedores para alocar recursos é conhecida como economia de mercado.

O ATENDIMENTO AJUDA FIDELIZAR CLIENTES

Todo consumidor tem uma maneira particular de avaliar um atendimento e concluir se deve prosseguir na compra. Existem clientes que desistem, mesmo depois de pegar o produto e dirigir-se ao caixa, por causa de uma insatisfação ocorrida durante o atendimento.

Normalmente o cliente fica insatisfeito quando:

Ficar sem resposta por muito tempo;

Esperar demasiadamente na fila do caixa de supermercado;

Encontrar atendentes mal humorados e antipáticos;

Pratique o marketing de gentileza e ajude seu cliente a comprar o que ele exatamente deseja. Preste atenção no pedido e não confunda a marca ou o tipo de mercadoria. Ofereça o produto dentro da linha de preço que ele solicitou. Também entregue carnes e verduras com a pesagem correta.

Em um supermercado, o cliente deve ser o centro das atenções. As pessoas que trabalham precisam assumir esse zelo em relação aos consumidores, sejam novos ou antigos.

E entender o cliente não passa só por uma análise de suas necessidades como consumidor de seu produto ou serviço, mas também por perceber momentos emocionais pontuais e suas necessidades enquanto pessoa.

Segurança, Clareza, Objetividade e Transparência.

O atendente precisa de segurança sobre o que está falando para falar com clareza e propriedade, sem rodeios.

Tenha uma equipe Pró-Ativa, que tenha em mente que ajudar o cliente e resolver seus problemas a todo custo é o grande objetivo.

Estamos desenvolvendo um relacionamento, e queremos que ele seja duradouro e próspero.

É indiscutível que a excelência no atendimento ao cliente é um dos maiores diferenciais competitivos do mercado e o fator principal para o crescimento das vendas e a evolução das empresas.

Não existe empresa estabilizada que prospere e conquiste mercado sem clientes satisfeitos.

Consumidores mais maduros e exigentes com concorrência, a cada dia, mais acirrada é uma equação devastadora para as empresas que negligenciam o atender bem. Portanto, a maneira como uma empresa atende o seu Cliente pode ser a diferença entre obter sucesso ou fracassar nos negócios.

Excelência no atendimento é fundamental. Não adianta focar, apenas, nos produtos e na propaganda, pois a realidade só é percebida no momento em que interagimos com as pessoas que trabalham nas empresas, atendendo ou não às nossas necessidades e expectativas. A procura do algo a mais deve ser persistente. Um atendimento de qualidade pode, entre outras coisas, decidir o jogo a seu favor quando o cliente não percebe a diferença entre o produto vendido pela sua loja e o exibido na vitrine da loja ao lado.

Proporcionar um serviço de qualidade ao cliente é muito mais do que zelar pelas suas necessidades ou encaminhar suas reclamações. Superar suas expectativas e encantá-lo requer uma preparação prévia. Um ótimo atendimento passa pela antecipação dos problemas dos clientes.

Treinamento é a chave. Em uma época em que o sucesso dos negócios tem à frente o atendimento e na base o foco no cliente, conhecer plenamente o potencial dos colaboradores pode ser um bom caminho a ser trilhado. Treinar é acima de tudo valorizar o funcionário e prepará-lo para, também, valorizar o cliente.

O atendimento deve reciclar-se e evoluir com a mesma velocidade e freqüência com que mudam os desejos, exigências e vontades dos consumidores. Atrair, converter e fidelizar clientes são etapas de um caminhar sem fim.

Mesmo que uma loja ofereça os melhores produtos, com o melhor preço do mercado e a melhor localização da cidade, a experiência do cliente na loja é o ponto que será mais avaliado na hora de saber se vale a pena ou não voltar a comprar em determinada loja.

O frente de caixa faz parte da última parte do processo de venda, esse processo de venda começa no momento em que é realizado o pedido do produto ao fornecedor, passa por todo o controle no recebimento e cadastro de produto, até chegar no controle do estoque que é fundamental e serve de base para a concretização da venda no seu PDV.

Um sistema de gestão é fundamental para integrar e alinhar todos esses processos, além de oferecer agilidade e evitar erros.

É importante perceber a influência que o fator humano exerce no frente de caixa, é preciso treinamento para saber lidar com os clientes e experiência com o software que será usado no seu

PDV. A falta de treinamento e o não conhecimento das funcionalidades do software faz com que funcionários demorem e cometam erros que comprometem a operação e a satisfação do cliente.

Investir na qualificação da sua equipe e reciclar os conhecimentos por meio de treinamentos e cursos é importante, pois um bom software alinhado com uma equipe treinada tornará o processo mais eficiente.

As moedas são uma das grandes responsáveis por dar mais agilidade ao caixa e não fazer ninguém travar na hora do pagamento, pois facilitam na hora de dar o troco, o que agiliza o processo de pagamento e o fluxo de clientes.

O fundo de caixa é o dinheiro que coloca ao abri-lo pela primeira vez no dia. Para evitar problemas com contagens na hora de fechar, o ideal é que todos os dias faça a abertura com um valor fixo.

É muito importante que sempre feche o seu caixa com algum supervisor ao seu lado ou alguém na empresa que já está lá há bastante tempo. O mesmo com os seus colaboradores. Eles podem ser os caixas designados, mas ainda assim a operação de fechamento precisa de um acompanhamento.

Independente do tamanho do mercado o operador de caixa deverá ficar atento as seguintes normas que poderão gerar reclamações e clientes insatisfeitos:

- Na placa do caixa rápido está escrito: “Até 20 itens”, então se tem 21, 22, 23, etc., direcione o cliente ao caixa normal;

- Caixa preferencial nem preciso explicar para que serve não é?

- Ficar em uma fila, colocar o marido em outra e a filha em outra para ver qual chega antes é concorrência desleal, podemos dizer que é uma atitude não-ética. Os clientes poderão ficar com raiva quando pensam que finalmente sua vez está chegando;

- Não vai cair sua mão se abaixar e pegar aquela batata que saiu rolando pelo chão;

- Se resolver que não irá comprar um determinado produto e principalmente se ele precisar de refrigeração devolva ao local correto;

- Operadores de caixa: não custa esperar o cliente embalar suas compras, para depois passar o cartão. Não precisa ficar repetindo o valor total da compra 80 vezes para botar pressão, o cliente não vai sair correndo sem pagar (pelo menos eu acho que não);

- Operadores de caixa, não custa esperar o cliente embalar suas compras antes de começar a passar as compras do próximo cliente;

- Operadores de caixa, não custa nada ter um pouquinho de cuidado com as compras dos outros.

A PROFISSÃO OPERADOR DE CAIXA

O operador de caixa é um profissional indispensável para todo o comércio que lida com vendas diretas.

O profissional atua em lojas, supermercados, lanchonetes, casas de shows, restaurantes, pedágios etc. Entre suas principais atribuições está receber o pagamento dos clientes corretamente, atender o público, emitir notas fiscais e checar produtos.

Em sua rotina de trabalho, esse profissional lida diretamente com o cliente e, por muitas vezes, é o último atendimento prestado dentro da loja. Diante disso, é fundamental que ele saiba passar uma boa impressão de si mesmo e da empresa.

O operador de caixa é muito importante por contribuir diretamente com a economia da empresa em que atua. Ele tem total controle financeiro, afinal, recebe os pagamentos de bens ou serviços prestados aos clientes finais. Sendo assim, sua principal função é cuidar de todo capital que entra e, conseqüentemente, gerar lucro.

Em algumas empresas o operador de caixa não fica somente atrás do balcão. Ele também pode, quando necessário, recepcionar novos clientes e apresentar a funcionalidade de algum produto, colaborando com as vendas.

Para tanto, o funcionário deve ser proativo, possuir raciocínio lógico, ser dinâmico, saber conversar com simpatia, além de apresentar senso de organização, responsabilidade, honestidade e paciência.

O cargo de operador de caixa, geralmente, não exige nenhuma qualificação específica. Contudo, a grande maioria das empresas contrata somente quem está cursando ou já completou o Ensino Médio. Também é comum que os estabelecimentos ofereçam curso e treinamento para os novos funcionários.

Podemos encontrar operadores de caixa em diversos estabelecimentos, tais como:

- ✓ supermercados ou minimercados;
- ✓ lojas de departamento (brinquedos, drogarias, utensílios domésticos, sapatos, roupas, acessórios);
- ✓ aeroportos;
- ✓ casas de show;
- ✓ cinemas;
- ✓ instituições financeiras;
- ✓ bares e boates;
- ✓ restaurantes, lanchonetes e cafés;
- ✓ transportadoras;
- ✓ postos de pedágio;

- ✓ livrarias;
- ✓ postos de combustíveis;
- ✓ comércios em geral.

Quem está começando como operador de caixa e quer crescer na empresa deve sempre estar um passo à frente. Fazer um curso técnico de curta duração, por exemplo, pode permitir uma remuneração já acima da média do mercado.

Os profissionais do caixa sempre ouvem comentários vindos dos clientes sobre o funcionamento do estabelecimento e, a partir disso, é interessante criar soluções inovadoras que podem resultar em melhorias para a empresa.

Para um operador de caixa é fundamental ter iniciativa no trabalho. Não esperar que o mandem fazer as coisas, ser pró-ativo. Ter iniciativa é fazer acontecer independente dos outros.

Brincadeiras são boas e agradáveis, porém na hora e intensidade certas. Qualquer exagero pode atrapalhar a todos. Em seus compromissos, tanto com outros quanto consigo mesmo. Nisto podemos incluir horários, trabalho, palavra dada, cumprimento das normas e procedimentos, saúde física, mental, intelectual, família, colegas, amigos e daí por diante.

A responsabilidade pode definir o futuro de um profissional. Conquistar uma vaga em uma boa empresa não é fácil, mas mantê-la pode ser ainda mais difícil.

É preciso ter habilidade. Que é a capacidade adquirida. Pode ser aprendida e desenvolvida por alguém que tenha o desejo e pratique as ações adequadas.

O operador de caixa está presente em diferentes negócios, sendo assim, entramos em contato com um desses profissionais quase que diariamente. São eles que recebem pagamentos, como também trabalham com o público e realizam o fechamento de caixas.

A profissão é responsável pelo atendimento ao público. É ele que recebe pagamentos, cuida do estoque, do controle financeiro, assim como valores, realiza emissão de notas fiscais e fecha o caixa da empresa em que trabalha.

No comércio, podemos encontrar esse profissional em várias áreas, como supermercados, lojas, hortifrúteis e demais estabelecimentos comerciais. Porém, essa não é a única área que o encontramos.

Sendo assim, um operador de caixa também pode trabalhar em outras áreas como aviação, shows, pedágios e vendas de qualquer tipo.

Entretanto, independente da área de atuação, o profissional deve realizar as atividades com educação, simpatia e agilidade, sempre registrando de forma correta os produtos, e comunicando o valor das compras aos clientes.

Para que o atendimento seja satisfatório, é preciso que o operador tenha habilidades com contas, atenção e gosto por matemática.

Para ser um operador de caixa não é necessário nenhum curso superior. Na verdade, o requisito mínimo para atuar na área é ter ensino médio completo.

Porém, candidatos que tenham algum curso técnico profissionalizante na área de atendimento ao público, ou matemática básica, têm mais possibilidades de conseguir vagas na área.

O comércio é um dos setores que mais contribuem com a economia brasileira e gera e emprega milhares de pessoas pelo país.

O comércio também oferece oportunidade principalmente para pessoas que estão em busca do primeiro emprego ou de uma efetivação após um trabalho temporário.

O Operador de caixa é responsável por registrar as compras no ponto de vendas através do código de barras dos produtos e também responsável pelo recebimento do pagamento das compras.

Por lidar diariamente com valores, o profissional deve ser dinâmico, ter raciocínio lógico e atenção concentrada no trabalho a ser desempenhado.

Cada operador de caixa tem um limite estipulado pela empresa que chamam de quebra de caixa. Resumidamente, no fechamento do caixa, procedimento também conhecido como Sangria, o profissional tem um "teto" mínimo e máximo de recebimentos, sendo que, os valores que recebeu no dia tem que ser iguais que permaneçam dentro da meta.

Se a quebra de caixa for "a menor", geralmente as empresas costumam fazer com que o operador de caixa faça o pagamento.

Se a quebra for maior, e isto ocorrer muitas vezes, o funcionário pode ser advertido ou até demitido, pois de alguma forma estaria lesando o cliente, por isso, nesta profissão, a atenção concentrada no trabalho é redobrada.

Atualmente a média salarial para início de carreira para Operador de Caixa esta entre R\$ 1.100 há R\$ 1.300, podendo sofrer alterações de acordo com a empresa.

Para evitar os acidentes e doenças ocupacionais, operadores de caixa, principalmente em caixas de mercados, supermercados ou hipermercados, deverão atentar-se aos seguintes apontamentos:

Apesar de parecer simples, o serviço na operação de caixa trás uma série de riscos. Ar condicionado, trabalho sentado, todo esse falso conforto ajuda a mascarar os riscos do ambiente.

Ergonômico:

Devido ao fato de trabalhar sentado e ter que passar as mercadorias no leitor, muitas vezes o trabalhador adota uma postura errada e muitas vezes nem percebe. Quando estiver trabalhando sentado use sempre cadeiras com apoio de costas e ajuste a cadeira as suas necessidades físicas.

É importante trabalhar com os pés no chão. Se a cadeira não tiver regulagem de altura, peça um apoio para os pés.

Cognitivos:

O trabalho no atendimento de caixa exige um poder de concentração às vezes elevado.

Basta um vacilo de segundos e uma mercadoria pode passar sem ser cobrada. E não temos como fazer muita coisa nessa área.

Para diminuir o estresse e problemas visuais causados pelo excesso de concentração a pessoa deve às vezes olhar para outros pontos a fim de descansar a visão. Olhar para pontos longos e distantes ajuda e muito a relaxar o cansaço causado pelo estresse visual.

Ar condicionado:

Às vezes a temperatura usada pelo equipamento não consegue agradar a todos, mas, não temos como negar, ele é indispensável no ambiente de trabalho.

O problema ocorre quando falta manutenção, limpeza do filtro e dos dutos de ventilação. Sem limpeza ele se transforma em um esconderijo de ácaros e fungos, que se propagam em todo o ambiente onde ar é lançado.

As infecções causadas por eles podem atacar olhos e sistema respiratório.

Recomenda-se limpeza periódica no filtro do ar. A limpeza deve ocorrer pelo menos entre um intervalo de 2 a 4 meses.

Para mais eficiência no processo de limpeza, quanto a períodos e procedimentos siga as dicas do fabricante.

LER e DORT:

Não force e nem relaxe muito os nervos e tendões. Adote uma postura neutra, isso é o mais indicado para evitar as doenças ocupacionais.

Trabalho sentado:

Estudos revelam que trabalhar por muito tempo sentado aumenta os riscos de problemas na coluna, por causa da pressão que o trabalho sentado exerce sobre os discos vertebrais.

O peso do corpo comprime os vasos sanguíneos, por isso, o trabalho sentado prejudica também a circulação sanguínea.

O trabalhar sentado também aumenta a chance da pessoa desenvolver problemas renais.

Obs.: Levante pelo menos de hora em hora, nem que seja para beber água ou ir ao banheiro, se for possível, faça alongamentos nesse período.

Movimentação de peso:

A melhor posição para mover algum item pesado é de pé. O ideal seria evitar a movimentação de objetos pesados, no entanto, nem sempre será possível por causa do código de barras, quando não for, se coloque de pé para movimentar o peso.

São responsáveis pelo registro e cobrança das compras dos consumidores, esses trabalhadores pagam um preço alto para atuar na função, com agravos à saúde física e mental. O corpo sofre com os movimentos repetidos de digitação de códigos, movimentação de mercadorias, ensaque de itens e pesagem de frutas e verduras. Além disso, equipamentos inadequados também podem comprometer a ergonomia da atividade.

É um cenário que expõe a necessidade de um maior respeito às diretrizes do Anexo I da NR 17. Criado especialmente para esse tipo de serviço, ele ainda não é totalmente atendido, segundo especialistas ouvidos por Proteção, principalmente nos aspectos ligados à organização do trabalho. É a melhoria no planejamento da atuação das equipes de operadores um dos principais caminhos para preservar a sua saúde.

O movimento intenso esperado para os supermercados brasileiros nas próximas semanas mais uma vez deve escancarar os dilemas cotidianos dos operadores de checkout. Clientes insatisfeitos com o tempo de espera na fila do caixa e chefes pressionando por mais velocidade na execução do trabalho fazem da tensão uma das mais danosas características dessa tarefa.

De acordo com a Artigo 1 da Lei nº 2.132 de 09 de Novembro de 2009 do Município de Araucaria:

Art. 1º Fica, por esta Lei, determinada em âmbito municipal a obrigatoriedade de todos os supermercados a adaptar os caixas com a colocação de cadeiras para uso dos operadores de caixa.

Parágrafo Único - Os assentos a que se refere esta Lei deverão assegurar a postura correta aos operadores de caixa, de acordo com as normas da NR 17, do Ministério do Trabalho e Previdência Social.

De acordo com a Lei nº 3056 de 12 de janeiro de 2010 de Balneario Camboriu:

Art. 1º - Ficam os hipermercados e supermercados de Balneário Camboriú obrigados a disponibilizar aos clientes em suas lojas, nos caixas e/ou chekout`s que estiverem abertos nos horários de pico e alta temporada, atendimento com operadores de caixas capacitados para tal. Ver tópico

Parágrafo Único - A quantidade de operadores que deverão estar trabalhando nos caixas nestes dias e horários deverá ser de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) nos caixas e/ou chekout`s existentes no estabelecimento. Ver tópico

Art. 2º - Para os efeitos desta lei, entende-se como horário de pico:

I - de segunda a sexta-feira, das 17h até às 22h; Ver tópico

II - aos sábados, domingos e feriados, das 09h às 13h e das 17h às 22h.

Parágrafo Único - É considerado como alta temporada o período compreendido entre 20 de dezembro a 28 de fevereiro.

Art. 3º - Todos os caixas deverão manter pelo menos um empacotador, que será responsável pelo acondicionamento das compras dos clientes, retirando dos operadores de caixa essa responsabilidade.

Art. 4º - Os hipermercados e supermercados têm o prazo de 45 (quarenta e cinco dias) dias para dar cumprimento ao disposto nesta lei.

De acordo com a Medida Provisória nº 683, de 13 de julho de 2015:

Art. 1º Fica instituído o Fundo de Desenvolvimento Regional e Infraestrutura - FDRI, fundo especial de natureza contábil, vinculado ao Ministério da Fazenda, com a finalidade de reduzir as desigualdades socioeconômicas regionais, custear a execução de projetos de investimento em infraestrutura e promover maior integração entre as diversas regiões do País, nos termos do disposto no art. 3º, caput, inciso III, da Constituição.

De acordo com a Lei nº 1376 de 13 de outubro de 2009 de Manaus:

Art. 1º Ficam os hipermercados e supermercados de Manaus obrigados a colocar, à disposição dos clientes, todos os caixas abertos no horário de pico, para que o atendimento seja feito em tempo hábil, respeitada a dignidade do usuário.

Parágrafo Único - A quantidade de caixas deverá ser a mesma demonstrada no projeto inicial do estabelecimento, ficando o proprietário sujeito às sanções previstas no art. 5º desta Lei caso reduza a quantidade de caixas.

Art. 2º Para efeitos desta Lei, entende-se como horário de pico:

I - de segunda à sexta-feira, das 17h até o horário de encerramento.

II - aos sábados, domingos e feriados durante todo o período de expediente.

Art. 3º Todos os caixas deverão manter pelo menos um empacotador, que será responsável pelo acondicionamento das compras dos clientes, retirando dos operadores de caixa essa responsabilidade.

Art. 4º Os hipermercados e supermercados têm o prazo de 60 (sessenta) dias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei.

De acordo com a Lei nº 4924 de 16 de abril de 2003 de Pelotas:

Art. 1º As agências bancárias localizadas em Pelotas deverão fornecer uma senha ao usuário que entrar na fila para atendimento no caixa, onde constará o horário de ingresso e o horário de atendimento, sendo este último firmado pelo próprio operador do caixa.

De acordo com Indicação Legislativa nº 308, de 2013 do Rio de Janeiro:

Art. 1º No Estado do Rio de Janeiro, o piso salarial dos empregados, integrantes das categorias profissionais abaixo enunciadas, que não o tenham definido em Lei Federal, convenção ou acordo coletivo de trabalho que o fixe a maior, será de:

III - 832,10 (oitocentos e trinta e dois reais e dez centavos) - Para classificadores de correspondência e carteiros; trabalhadores em serviços administrativos; cozinheiros; operadores de caixa, inclusive de supermercados; lavadeiras e tintureiros; barbeiros; cabeleireiros; manicures e pedicures; operadores de máquinas e implementos de agricultura, pecuária e exploração florestal; trabalhadores de tratamento de madeira, de fabricação de papel e papelão; fiandeiros; tecelões e tingidores; trabalhadores de curtimento; trabalhadores de preparação de alimentos e bebidas; trabalhadores de costura e estofadores; trabalhadores de fabricação de calçados e artefatos de couro; vidreiros e ceramistas; confeccionadores de produtos de papelão; dedetizadores; pescadores; criadores de rãs; vendedores e comerciários; trabalhadores dos

serviços de higiene e saúde; trabalhadores de serviços de proteção e segurança; trabalhadores de serviços de turismo e hospedagem; motoboys, esteticistas, maquiadores e depiladores.

O cargo de caixa é o cargo inicial de uma instituição financeira.

Ele é da área operacional do banco, e a CPA-10 é a escolhida pelos caixas que querem sair desta operacional para a área comercial. Ser um caixa com CPA-10 já é um grande diferencial, pois mostra que você pretende crescer dentro da instituição.

A Certificação Profissional ANBIMA Série 10, ou simplesmente CPA-10, é uma certificação profissional oferecida pela ANBIMA (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais).

A ANBIMA é a principal certificadora de profissionais do mercado financeiro brasileiro no setor de distribuição de produtos de investimento, com mais de 2400 mil certificações emitidas (dados obtidos em julho/2011).

A CPA-10 destina-se a atestar que profissionais que desempenham atividades de comercialização e distribuição de produtos de investimento diretamente junto ao público investidor em agências bancárias, bem como de atendimento ao público investidor em centrais de atendimento tenham conhecimento do mercado.

Para ser considerado aprovado, o profissional deve realizar um exame de certificação e apresentar um índice de acerto igual ou superior a 70%.

Atualmente, a certificação vem sendo considerada como um diferencial pelas instituições financeiras quando as mesmas vão contratar seus funcionários. Isto deve-se tanto à obrigatoriedade da certificação para comercialização de produtos de investimento quanto à credibilidade que a certificação CPA-10 adquiriu em atestar que os profissionais certificados possuem os conhecimentos exigidos pelo mercado financeiro.

E quando o caixa vai para a área comercial, ele se torna um atendente comercial.

Muitas vezes, o atendente comercial ainda não tem CPA-10. Mas a certificação se torna algo recorrente na vida deste profissional.

Neste cargo, você terá que usar seus conhecimentos obtidos com a CPA-10 para mostrar serviço. O atendimento ao cliente ganha outra cara, com um contato mais pessoal. E a certificação da ANBIMA te ajuda neste desafio.

Uma forma de acompanhar as movimentações bancárias de entrada e saída de caixa é através da ferramenta Caixa e Bancos:

- ✓ Contas a Pagar
- ✓ Contas a Receber

Contas a pagar são basicamente as obrigações financeiras que a empresa assume com seus fornecedores.

Exemplos: Conta de água, Conta de luz, Conta de telefone, aluguel, e etc.

Obs.: O Contas a Pagar é utilizado para controlar todos os pagamentos/despesas da empresa.

Contas a receber é o nome da conta onde se registram os aumentos (entradas) e as reduções (baixas) relacionados com a venda de conceitos diferentes de produtos ou serviços. Esta conta é composta por letras de câmbio, títulos de crédito e promissórias a favor da empresa.

Obs.: O Contas a Receber é utilizado para controlar todos os recebimentos da empresa.

Tendo em vista a estrutura desenvolvida pela lei societária brasileira, um Plano de contas analítico poderia ter a seguinte estrutura de 1º nível:

Código 1 - Ativo

Código 2 - Passivo

Código 3 - Patrimônio Líquido

Código 4 - Receitas

Código 5 - Custos

Código 6 - Despesas e Outros Resultados

Código 7 - Despesas pré-operacionais

Código 8 - Contas de filiais

Código 9 - Outras contas de controle e análise

O caixa bancário responde pelas diferenças apuradas nos valores sob sua guarda em caso de diferença, sendo lícito o desconto da quantia em sua conta-corrente, desde que a situação esteja prevista em convenção coletiva.

A Segunda Turma do Tribunal Superior do Trabalho condenou a Caixa Econômica Federal a pagar o intervalo de 10 minutos de descanso para cada 50 minutos de trabalho a que têm direito os digitadores. Segundo os ministros, a norma coletiva da empresa que institui a pausa não exige que o caixa bancário exerça exclusivamente as funções e as tarefas de digitação para ter direito ao intervalo.

Outra responsabilidade importante é o registro correto dos preços das mercadorias (quando operamos com registradoras), ou a leitura correta das etiquetas com o código dos produtos (quando operamos com PDVs). É neste momento que a venda se realiza e é importante que a operação seja correta, registrando exatamente o tipo e o valor do produto que o cliente está levando. Falta de atenção neste momento pode acarretar muito prejuízo para a empresa, ou para o cliente, sem contar o risco de provocarmos uma confusão.

No caso de registradoras, é muito importante o acionamento correto da tecla de cor correspondente à alíquota do imposto do produto. Para cada tipo de produto existe uma alíquota diferente, correspondente a cor da etiqueta do produto, normalmente. A digitação errada significará prejuízos para a empresa.

Cheques de terceiros, ou cheques previamente assinados não são aceitos pelas empresas, normalmente. Porém, existem casos especiais (como empresas do bairro, condomínios, pessoas idosas, etc) que podem justificar o recebimento. Nestes casos especiais é interessante fazer-se o cadastro prévio das empresas/pessoas que precisem deste tipo de recurso e passar uma listagem para os operadores ou exigir o visto do responsável pela frente de loja.

No caso de pagamento com cartões de crédito, deve-se observar validade (quando não houver leitor magnético no equipamento) e sempre conferir a assinatura, para evitar receber cartões roubados. No caso de preenchimento manual, prestar muita atenção no valor da compra, para não errar! Também solicitar que o cliente coloque o número do telefone. Deve-se ter cuidado também com o equipamento e com o cartão do cliente, para não danificá-lo no caso de utilização daquelas maquininhas onde se imprime o formulário.

Quando se receber a compra em vales-alimentação ou similares, é preciso atenção para verificar se não há vestígio de carimbos (indicando que já foram inutilizados -neste caso são roubados-) e se ainda estão dentro do prazo de validade.

No caso de pagamento em dinheiro, notas novas e de alto valor precisam ser verificadas para evitar o recebimento de dinheiro falso. Deve-se pedir orientação em caso de dúvida. O troco do cliente é aquele indicado pela registradora/PDV, deve ser colocado em sua mão, juntamente com o comprovante de compra e, ao entregá-lo, devemos agradecer ao cliente por sua preferência.

Referências Bibliográficas

ecomanda.com.br // blog.comercialigara.com.br // Código de Defesa do Consumidor. Art. 71 // primecont.net/blog // Maria Helena Diniz, 2002 // Tartuce, Flavio. Direito Civil II - Direito das Obrigações e responsabilidade Civil. 8ª. São Paulo: Editora Método, 2015. // Rodrigues, Silvio. Direito Civil vol.2.30ªed. São Paulo: Ed. Saraiva 2007. // Jus Brasil. Consultado em 29 de março de 2018 // conceitos.com // SEFAZ/MA - Documentos fiscais ICMS». Consultado em 25 de fevereiro de 2012. Arquivado do original em 25 de janeiro de 2012 // infovarejo.com.br // georgevs.jusbrasil.com.br // administradores.com.br // informsistemas.com.br // exame.abril.com.br // sgc.goias.gov.br // elgin.com.br // ecommercebrasil.com.br // editalconcursosbrasil.com.br/blog // Varieties of money: Experts' and non-experts' typicality judgments, (1996) Journal of Economic Psychology, 17 (3), pp. 403-413 // Barracho, Carlos. Lições de psicologia Económica. Instituto Piaget. Lisboa. 2001 // ocupacoes.com.br // jiva.com.br/blog // globo.com // Paul H. Selden (dezembro de 1998). Sales Process Engineering: An Emerging Quality Application. Quality Progress: 59–63. // Ferreira, A. B. H. Novo dicionário da língua portuguesa. 2ª edição. Rio de Janeiro. Nova Fronteira. 1986. p. 1 046. // dallasequipamentos.com.br/blog // blog.neoassist.com // novoerp.com/blog // falamart.com.br // panelaterapia.com // carreiras.empregos.com.br // vagasdeempregoem.com // gerentedeloja.blogspot.com // Operador de Caixa - Qualificando A Linha de Frente - Rolim, Fabiana – Viena // profissoesempregos.com // segurancadotrabalhonwn.com // protecao.com.br // jusbrasil.com.br/legislação.