

Appliquer les procédures de l'encaissement - FORVE4

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

Grille d'évaluation du module en entreprise

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

2

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

Note maximale: 12

INDICATEURS

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

SOCLES

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

3

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

Note maximale: 6

INDICATEURS

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

SOCLES

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

4

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

Note maximale: 12

INDICATEURS

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

SOCLES

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

5

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

Note maximale: 6

INDICATEURS

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

SOCLES

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

6

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

Note maximale: 6

INDICATEURS

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

SOCLES

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

7

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

Note maximale: 12

INDICATEURS

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

SOCLES

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