Consultation des détails des modules

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

L'apprenti est capable d'effectuer l'ensemble des travaux requis pour la préparation de la caisse d'une manière autonon responsable.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- 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 scanneurs ainsi que le tapis roulant.
- L'apprenti s'assure qu'il dispose de matériel d'emballage.

SOCLES

- Le poste de travail était propre.
- L'apprenti a vérifié la disponibilité du petit matériel.
- L'apprenti a nettoyé les scanneurs 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 règle 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 instru 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.