Consultation des détails des modules

Effectuer les tâches dans l'espace caisse - FORVR11

Code du module:	FORVR11
Unité capitalisable:	Maîtriser les processus complexes de vente (PRCOV)
Profession:	Vendeur-Retouche
Diplôme / Certificat:	Diplôme d'aptitude professionnelle
Méthodes d'évaluation:	Mise à l'essai, Commande, Entretien professionnel, Evaluation continue des compétences

Grille d'évaluation du module en entreprise

1

L'apprenti assume l'ensemble des tâches/des activités à effectuer pour préparer la caisse d'une manière autonome et responsable.

Note maximale: 6

INDICATEURS

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

SOCLES

- Le poste de travail était dans un état propre.
- L'apprenti a contrôlé le petit matériel.
- Le scanneur et le tapis roulant ont été nettoyés.

2

L'apprenti est capable d'accomplir la procédure d'encaissement d'une manière règlementaire, rapide et fiable.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti salue le client.
- L'apprenti scanne les articles avec le lecteur de codes-barres (en faisant passer les articles au-dessus du lecteur).
- L'apprenti connaît le code EAN de son entreprise formatrice et il le saisit.
- L'apprenti saisit le code PLU (Product Lockup Code).
- L'apprenti indique clairement le montant à régler en regardant le client.
- L'apprenti reçoit l'argent liquide, il le soumet à un contrôle, 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 de retour au client (soit sur le comptoir, soit dans la main tendue).
- Une fois cette opération effectuée, l'apprenti dépose les billets de banque et la monnaie dans la caisse (dans le tiroir-caisse).
- L'apprenti vérifie l'identité du détenteur d'une carte de crédit, dont les données sont automatiquement saisies par le lecteur, en contrôlant la signature du porteur ou le code PIN.
- L'apprenti établit une preuve d'achat (une garantie) dans la mesure des besoins.
- Une fois l'opération de paiement effectuée et si le client le souhaite, l'apprenti établit une facture/une quittance qui indique le montant de la TVA.
- L'apprenti remercie le client et il prend congé.
- L'apprenti tient compte des réductions et des bons d'achat lors de l'encaissement.
- L'apprenti gère les échanges et les réclamations à la caisse, il effectue les modifications correspondantes et il vérifie la conformité des opérations.

SOCLES

- L'apprenti a salué le client.
- L'apprenti a scanné tous les articles d'une manière compétente.
- L'apprenti a clairement indiqué le montant à régler.
- L'apprenti a effectué l'opération de paiement d'une manière règlementaire.
- L'apprenti a effectué les opérations rapidement et néanmoins soigneusement.
- L'apprenti a correctement accepté les bons d'achat.
- L'apprenti a observé et enregistré les réductions.

3

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

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti informe le client au sujet des modes de paiement habituels (tickets-restaurant, chèques-cadeaux, etc.).
- L'apprenti connaît les modalités de ces modes de paiement (il sait par exemple que les frais appliqués aux paiements par carte de débit sont inférieurs aux frais appliqués aux paiements par carte de crédit) et il explique les avantages ainsi que les inconvénients au client.
- L'apprenti connaît et applique les consignes internes en matière d'acceptation de monnaies étrangères.

SOCLES

- L'apprenti connaît les modalités des moyens de paiement habituels et il les a expliquées au client d'une manière compréhensible.
- L'apprenti maîtrise l'utilisation des monnaies étrangères.
- L'apprenti a respecté les consignes.

4

L'apprenti est capable de se procurer un aperçu des articles à enregistrer à la caisse en appliquant les procédures de contrôle habituelles au sein de l'entreprise.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti connaît et applique les consignes de contrôle internes suivantes:
  - Il demande à contrôler les paniers, chariots, etc.
  - Il s'assure que l'ensemble des articles à saisir/toutes les marchandises se trouvent sur le tapis roulant.
  - Il se rend compte que des clients (en particulier des enfants) ne tiennent pas d'articles dans les mains.
  - Il contrôle les crochets des chariots.
  - Il se rend compte de la présence de corps creux, d'emballages ouverts.
  - Il vérifie la conformité du contenu des emballages.
  - Il vérifie l'adéquation des éléments présentés lors de l'encaissement.
  - Il se rend compte des inadéquations éventuelles entre les éléments et il en informe le client.

SOCLES

- L'apprenti a appliqué les principales mesures de contrôle lors de l'enregistrement des articles.
- L'apprenti a détecté tous les articles dissimulés.
- L'apprenti connaît les caractéristiques servant au contrôle de l'adéquation des éléments présentés et il les a observées.
- L'apprenti a détecté les inadéquations éventuelles.

5

L'apprenti est capable de déterminer le solde de caisse en fin de journée/à la fin de son service, de faire les comptes, d'établir et d'évaluer des relevés de caisse et, en cas de besoin/de divergences, d'effectuer un contrôle de caisse dans respect des consignes internes.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti fait les comptes.
- L'apprenti établit un relevé de caisse conformément aux instructions.
- L'apprenti participe au récapitulatif des relevés de caisse.
- L'apprenti contrôle/évalue le relevé de caisse et il note les divergences éventuelles.
- L'apprenti applique les mesures de contrôle internes pour vérifier la conformité des soldes de caisse.
- L'apprenti connaît les consignes internes et il les applique en cas de dysfonctionnement du système.

SOCLES

- L'apprenti a fait les comptes conformément au règlement interne.
- L'apprenti a établi un relevé de caisse.
- L'apprenti connaît les consignes et il les a appliquées correctement.

6

L'apprenti est capable de conseiller les clients aimablement et attentivement en observant les formules à appliquer pou s'adresser au client à l'espace caisse.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti salue le client, il prend congé du client et il remercie le client.
- L'apprenti veille à s'adresser poliment au client.
- L'apprenti regarde le client quand il lui adresse la parole.
- L'apprenti écoute patiemment le client et, le cas échéant, il lui dispense les explications nécessaires.
- L'apprenti réagit d'une manière appropriée à l'attitude difficile d'un client et il fait preuve de la discrétion et du tact nécessaires.

SOCLES

- L'apprenti a observé les règles internes pour s'adresser aux clients.
- L'apprenti a veillé à la discrétion au cours de l'entretien avec le client.

7

L'apprenti observe les mesures de sécurité à appliquer lors de l'acceptation de moyens de paiement monétaires et non monétaires et il suit discrètement les consignes internes en cas de divergence.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti connaît, explique et applique les principales mesures de sécurité à entreprendre lors de l'acceptation de moyens de paiement monétaires et non monétaires.
- L'apprenti entreprend les mesures de sécurité nécessaires lors de l'acceptation des moyens de paiement et il les applique d'une manière compétente (il vérifie l'authenticité des billets avec un appareil ou un stylo feutre détecteur de faux billets).
- L'apprenti connaît et applique les consignes internes en cas de divergence.
- L'apprenti suit les instructions avec la discrétion de rigueur.

SOCLES

- L'apprenti a appliqué les principales mesures de sécurité de rigueur lors de l'acceptation de moyens de paiement.
- L'apprenti connaît les consignes internes et il les a expliquées.
- L'apprenti a informé le client avec tact.

8

L'apprenti est capable d'alimenter un carnet d'apprentissage d'une manière régulière et cohérente, d'y mentionner les sujets/les matières/les exercices étudiés dans un allemand ou dans un français correct, d'agrémenter les rapports avec termes professionnels, des images, des schémas et des arguments personnels et de compléter le carnet d'apprentissag avec des informations recherchées d'une manière autonome à propos de sujets spécifiques.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti rédige des rapports d'une manière autonome et régulière à propos des sujets et des matières traités dans le cadre de la section correspondante de la formation et il dresse un aperçu des principaux aspects.
- L'apprenti décrit des processus de travail complexes et il documente les étapes de travail correspondantes, y compris la recherche d'informations et l'organisation du travail.
- L'apprenti se réfère à des sources différentes pour agrémenter ses rapports avec des illustrations, des schémas et des informations complémentaires.
- L'apprenti vérifie les inscriptions dans le carnet d'apprentissage sous les aspects de l'expression linguistique, de la compréhensibilité et de la cohérence.

SOCLES

- L'apprenti a effectué les inscriptions dans le carnet d'apprentissage de manière autonome.
- L'apprenti a documenté les sujets, les matières et les énoncés traités d'une manière détaillée, systématique et soignée.
- L'apprenti a fourni des informations adaptées aux sujets, il a correctement mentionné ses sources d'information et il a mis les citations en évidence.
- L'apprenti a rédigé au moins cinq rapports par semestre.

9

L'apprenti est capable de coordonner les différentes commandes de retouches au sein de l'équipe en fonction des prior
(par exemple des commandes urgentes).

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti est capable d'analyser correctement les priorités (carnet de commandes).

SOCLES

- L'apprenti a correctement analysé les priorités en fonction du carnet de commandes.

10

L'apprenti est capable de déterminer les contraintes de travail de la commande
acceptée.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti est capable de déterminer les contraintes de travail et de temps et de se concerter avec ses collègues ainsi qu'avec ses supérieurs à ce sujet.

SOCLES

- L'apprenti s'est convenablement concerté avec les autres intervenants à propos des contraintes de travail.