



RELAÇÃO DE ATIVIDADES ENTRE OS FUNCIONÁRIOS DO ATENDIMENTO

Depois de apresentar informações sobre a definição de atividades no setor de atendimento e acerca da divisão de tarefas, conclui-se a discussão deste assunto com uma sugestão de como relacionar atividades realizadas no caixa, como pagamentos, recebimento de cheques, entre outras atividades.

Importante ressaltar que essa definição de atividades é muito importante, pois determina como as tarefas são desempenhadas em cada setor. O que facilita tanto a sua execução quanto a supervisão. No fim, tem-se maior efetividade e eficiência no trabalho realizado.

RELAÇÃO DE ATIVIDADES

ATIVIDADES RELACIONADAS A PAGAMENTOS, ACERTOS, PREÇOS, EMPRÉSTIMOS, DESPESAS E CONTROLES

RECEBIMENTO DE CHEQUES

Importante saber

- ✓ Todo cheque recebido deve ter o valor exato da compra.
- ✓ Caso o cliente peça para receber troco no cheque, o caixa deve verificar junto ao gerente a possibilidade disso acontecer. Se for possível, a quantia deve ser mínima.
- ✓ Em todo cheque deve constar a assinatura do cliente, seu telefone e endereço.

Procedimento

1. Receber o cheque e conferir o valor numeral e por extenso, o número da carteira de identidade e a assinatura do cliente.
2. Agradecer ao cliente com um: "obrigada (o)!"

RECEBIMENTO DE TÍQUETES

Importante saber

- ✓ Todo tíquete deve ser carimbado. Lembrar-se de não carimbar em cima do valor do tíquete.
- ✓ Pagamento em tíquete não recebe troco em dinheiro e sim, vale-troco.
- ✓ O vale-troco deve ser carimbado e ainda levar a assinatura do caixa.
- ✓ Cigarros não podem ser comprados com tíquete.

Procedimento

1. Ao receber o tíquete, observar se ele é cadastrado na empresa.
2. Conferir o valor do tíquete e carimbá-lo.
3. Caso seja vale-troco, conferir a assinatura do caixa.



4. Recortar as beiradas dos tíquetes.

TIRAR NOTA DE COMPRA

Importante saber

- ✓ Nunca deixar de entregar a nota de compra ao cliente.
- ✓ Toda nota deve ser assinada pelo cliente.
- ✓ As cópias (em carbono) das notas devem ser arquivadas.

Procedimento

1. Conferir o carbono.
2. Preencher o cabeçalho da nota com o nome do destinatário e a data da compra.
3. Discriminar as mercadorias e o valor.
4. Ao final da nota, colocar o valor total da compra.
5. Pedir ao cliente para assinar a nota.
6. Conferir e guardar as cópias para posterior arquivamento.

SANGRIA DO CAIXA

Importante saber

- ✓ O caixa é o responsável pela sangria de dinheiro no malote e a entrega deste ao gerente.
- ✓ A sangria deve ser feita nos caixas, ao mesmo tempo, mas cada um com seu malote.

Procedimento

1. Separar todo o dinheiro.
2. Contar e colocar no malote.
3. Entregar os malotes ao gerente nos horários específicos.

USAR O SISTEMA DE MALOTE

Importante saber

- ✓ Cada caixa tem seu próprio malote. Isso significa que cada um tem seu material próprio de uso diário.
- ✓ Em cada malote há os seguintes materiais:
 - 1 caneta azul
 - 1 caneta vermelha
 - 1 lápis
 - 1 borracha
 - 1 apontador
 - cliques
 - gominhas de borracha



- ✓ Cuidando do próprio malote, o funcionário tem sempre às mãos materiais que podem auxiliá-lo no dia-a-dia. Ex: emprestar a caneta para o cliente preencher um cheque.
- ✓ A reposição dos materiais deve ser administrada pelo próprio caixa. No caso de precisar repor algum material, o funcionário deve pedir ao gerente.

ABERTURA DO CAIXA

Procedimento

1. Sentar na cadeira com a postura correta.
2. Verificar se há fita (detalhe).
3. Em seguida, mudar a data anterior para a do dia, e depois puxar a fita do “Z”.
4. Conferir e registrar o troco, colocando as notas corretamente em seus devidos lugares.
5. Quando o caixa for um terminal de computador, digitar o código do funcionário e a senha para dar início às atividades.

ORGANIZAÇÃO DA GAVETA DO CAIXA NO INÍCIO DO EXPEDIENTE

Procedimento

1. Recolocar as notas que estejam fora de lugar em seus lugares devidos. Sempre que possível, guardar as notas “cara com cara”, para facilitar o serviço.
2. Colocar na gaveta balas, chicletes.
3. Deixar tíquetes e dinheiro arrumados.

Verificar a quantidade de troco no início do expediente

Importante saber

- ✓ A quantia em dinheiro para troco utilizada no início do expediente deve ser a mesma deixada no malote do final do expediente do dia anterior. Jamais pode ser diferente.

ACERTO DE CAIXA

Importante saber

- ✓ Preencher corretamente o formulário de “Acerto de Caixa”. Não deixar nenhum campo do cabeçalho sem preencher.
- ✓ Sempre anotar o valor do depósito para facilitar o Acerto de Caixa.
- ✓ Sempre anotar o valor de vales e despesas, discriminando o nome de quem recebeu o dinheiro.
- ✓ Para conhecer a venda do dia, somar a “retirada 1” com a “retirada 2” e subtrair o “total da diferença de troco”. O resultado será igual à venda líquida do dia.



- ✓ No caso de ser terminal de computador, o fechamento será feito automaticamente pelo sistema. Deve-se preparar a documentação (dinheiro, vales, cheques, tíquetes, entre outros) para comprovar o que consta no relatório feito pelo sistema.

Procedimento

1. Saber o valor total de cada item: a) Erros; b) Troco (seguinte) final; c) Despesas (vales, compras, etc); d) Tíquetes; e) Dinheiro; f) Depósito.
2. Anotar o total dos valores nos lugares correspondentes.
3. Se o total da soma corresponder com o total do registro, significa que fechamento do caixa dará certo.

CONTROLE DE MOEDAS

Importante saber

- ✓ O controle de moedas é feito para livrar o caixa da burocracia de a toda hora chamar o gerente para trocar dinheiro pelas “pratinhas”.
- ✓ Para facilitar a troca e a contagem, as moedas devem ser guardadas no cofre e em sacos plásticos, em quantidades determinadas.

☺ Exemplo:

Valor unitário da moeda	Quantidade	Valor total
R\$ 0,01	50 unidades	R\$ 0,50
R\$ 0,05	50 unidades	R\$ 2,50
R\$ 0,10	50 unidades	R\$ 5,00
R\$ 0,50	20 unidades	R\$ 10,00
R\$ 1,00	20 unidades	R\$ 20,00

- ✓ Cada saquinho deve ter um papel com anotações sobre o valor total de moedas.
- ✓ Cada caixa deve ter a cópia da chave do cofre para efetuar a troca das moedas.

Procedimento

1. Toda vez que o caixa fizer um débito ou crédito no cofre, deve anotar em seu controle e puxar o saldo.
2. Não se deve colar moedas com “durex”.



CONTROLE DE CADERNETAS

Importante saber

- ✓ Nenhum funcionário pode mexer nas cadernetas sem autorização do gerente ou caixa.

Procedimento

1. Manter as cadernetas organizadas, conforme o padrão.
2. Todas as anotações nas cadernetas devem ser datadas.
3. Sempre discriminar mercadorias ou vales, anotando o valor.

CONTROLE DE COMANDOS

Importante saber

- ✓ O primeiro comando do dia deve ser anotado na folha do caixa.
- ✓ Todo comando deve ser entregue ao caixa.
- ✓ Nenhum comando pode sumir. Na falta de algum, procurar até encontrar.
- ✓ Ao final do expediente, acertar os comandos.
- ✓ Comando nunca deve ser rasgado.
- ✓ Caso haja dúvida sobre o que está escrito no comando, conferir com a pessoa responsável por ele.

CONTROLE DE VALES E DESPESAS

Importante saber

- ✓ Nunca deixar de anotar os valores saídos do caixa em forma de vales para funcionários ou despesas da padaria. Este controle é essencial para evitar erros no fechamento do caixa.

Procedimento

- ✓ Anotação de vales:
 1. No momento em que o funcionário pegar um vale, anotar em sua caderneta e na folha de caixa o valor do empréstimo e a data.
- ✓ Anotação de despesas:
 1. Na folha de caixa, discriminar o valor da despesa e pedir ao gerente que assine, autorizando o pagamento.

CHECAGEM DE SERVIÇOS

Procedimento

1. Na pasta de checagem, verificar item por item, observando se o serviço correspondente à anotação foi realmente feito.
2. Terminada a checagem, guardar a pasta em seu devido lugar.



COLOCAR PREÇO NOS PRODUTOS

Importante saber:

- ✓ Todos os produtos devem ter preço.
- ✓ A etiqueta dos produtos embalados deve estar visível, ou seja, do lado de fora da embalagem.
- ✓ Os produtos embrulhados que não tiverem etiqueta deverão ter o preço escrito no embrulho, da seguinte forma: deve-se anotar a quantidade do produto e multiplicá-la pelo preço unitário de tal produto. Não é permitido anotar somente o preço do produto no embrulho.
- ✓ As anotações no papel de embrulho devem ser feitas antes de o produto ser embalado.
- ✓ Afixar a etiqueta impressa pela balança do lado de fora da sacola. Caso sejam embalados mais de um produto na mesma sacola, todas as etiquetas devem ser afixadas na sacola, juntamente com o código de cada produto.

MANUTENÇÃO DO PREÇO DAS MERCADORIAS

Importante saber

- ✓ Cada mercadoria que passar pelo caixa, seja produto de padaria, mercearia ou lanchonete, deve estar com o preço atualizado. Caso um produto esteja com seu preço errado ou sem preço, conferir imediatamente.
- ✓ Sempre verificar se há alteração nos preços de pão, leite, sorvetes e produtos de lanchonete.
- ✓ Duas regras básicas em relação aos preços:
 - 1ª Todo produto tem seu preço.
 - 2ª Todo produto deve estar com seu preço.

EMPRÉSTIMO DE CASCOS DE REFRIGERANTE OU CERVEJA

Importante saber

- ✓ Os cascos somente poderão ser emprestados com a autorização do gerente.

Procedimento

1. Ao emprestar cascos, tirar uma nota de empréstimo (seja para quem for, vizinho ou não).
2. Anotar na nota o nome da pessoa que está pegando os cascos emprestados, a quantidade de cascos, a data e o valor. Se possível, colocar também uma referência da pessoa, como apelido ou endereço.

Comunicação ITPC
(31) 2101-9999
www.institutoitpc.org.br
itpc@institutoitpc.org.br
Março 2013