

# TREINAMENTO DE ROTINA

**Objetivo:** Capacitá-los para executar suas funções de acordo com os processos e normas da empresa, buscando a produtividade para que sejam produtivos e saibam exatamente como tirar proveito de todos os recursos oferecidos para que possam desenvolver seu trabalho da melhor maneira possível.

Dpto. Financeiro \_\_\_\_\_



**DINHEIRO  
BRASILEIRO** | Elementos de  
segurança do Real



# NOTAS FALSAS

Principais elementos de segurança:

## VEJA

- ✓ Marca D'água
- ✓ Fio de segurança  
Nas notas de 10, 20,  
50 e 100 reais
- ✓ Quebra-cabeça

## SINTA

- ✓ Alto-relevo
- ✓ Textura do papel

## DESCUBRA

- ✓ Faixa Holográfica  
Nas notas de 50 e 100  
reais
- ✓ Número que muda de  
cor  
Nas notas de 10 e 20 reais
- ✓ Número Escondido
- ✓ Elementos  
Fluorescente  
Revelados com uso da  
lanterna disponível nos  
caixas
- ✓ Microimpressões

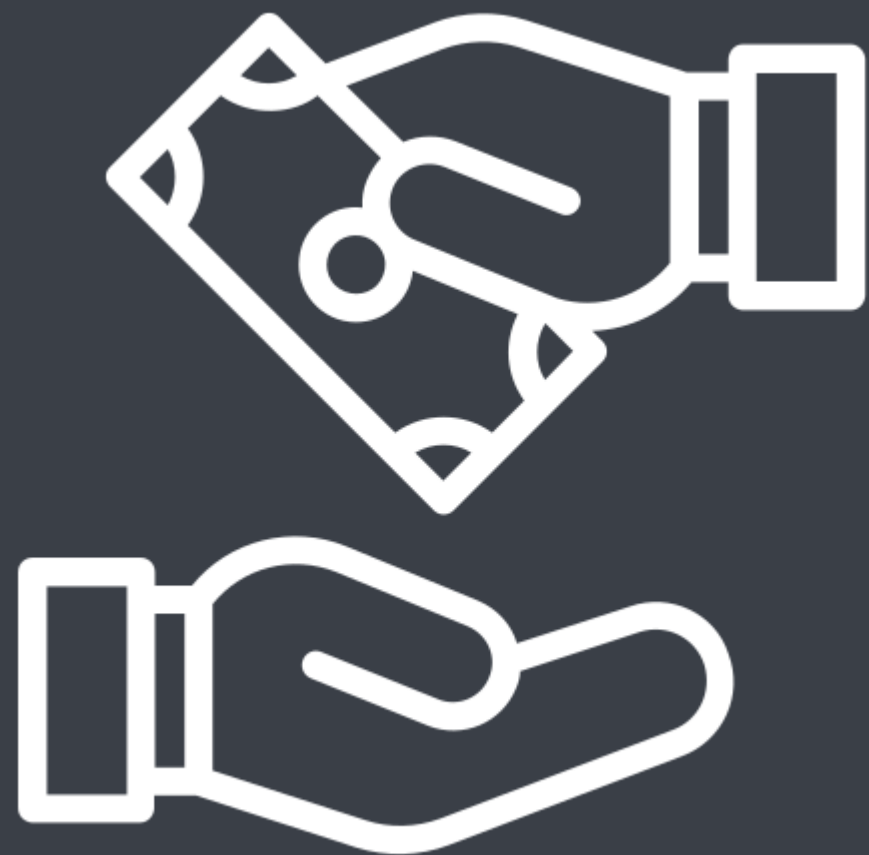


## DICA DO

# BANCO CENTRAL:

**Você não precisa conferir sempre todos os itens de segurança, mas, para se certificar de que a nota é verdadeira, é importante verificar, pelo menos:**

- ✓ a Marca d'Água
- ✓ o Alto Relevo
- ✓ a Faixa Holográfica (para 50 e 100 reais)
- ✓ o número que Muda de Cor (para 10 e 20 reais)
- ✓ o número Escondido



# SANGRIA

Não tem uma programação pré-definida, pelo contrário, pode e deve ocorrer sempre que o operador e fiscal julgarem necessário.

É obrigatória e de extrema importância para manter a segurança, e para garantir a integridade dos operadores e dos valores, evitando prejuízos.



# MALOTE DE TROCO

Seu malote é uma de suas ferramentas de trabalho e merece sua atenção, portanto:



Confira com frequência;



Mantenha-o sempre organizado;



Mantenha-o sempre com o valor estipulado pela empresa;



Divergência no valor será considerado como quebra de caixa;



# REGISTRO DE PRODUTOS

- ✓ Registrar exatamente aquilo que você está passando, confira na tela se o produto corresponde ao que está sendo registrado
- ✓ Atenção no momento do registro, principalmente em produtos que são pesados na loja como carne, verduras etc.
- ✓ Fique atento às etiquetas das carnes para evitar troca de etiquetas
- ✓ Atenção à quantidade do produto que o cliente está levando
- ✓ Não multiplique produtos: o registro errado de quantidades, sabores e fragrâncias interfere no estoque e abastecimento da loja.



# RECEBIMENTO **CHEQUE**

É através do preenchimento da folha de cheque que serão colocadas as informações essenciais para que ele cumpra sua função de pagamento.

## Tão importante quanto o preenchimento

- ✓ Conferir os valores numéricos e por extenso e se correspondem;
- ✓ Erros de português serão aceitos desde que não altere o sentido do valor;
- ✓ Conferir a assinatura com o documento de identificação apresentado;
- ✓ Essa conferência é de responsabilidade da operadora de caixa;

**CONFERÊNCIA**

## Consulta Telecheque/Multicheck

- ✓ É obrigatória em toda a compra;
- ✓ Deve ser feita a cada folha de cheque;
- ✓ Réplica fiel aos dados do cheque como valor, data e etc.;
- ✓ Conta conjunta: a consulta deve ser feita no CPF de quem assinou;
- ✓ Cheque de pessoa jurídica deverá ser consultado o CNPJ;
- ✓ Caso seja necessário trocar um cheque já consultado não é necessário
- ✓ cancelar a autorização, sendo possível à alteração do número da folha.

**AUTORIZAÇÃO**

# EMBALAR AS COMPRAS

Cada sacola conta: use com consciência e ajude a reduzir o desperdício!

Priorize o atendimento ao Cliente

Seja educado, cordial e prestativo com todos os clientes.

Ofereça ajuda para embalar as compras, se necessário.

Esteja atento às necessidades e solicitações dos clientes.

As sacolinhas do SJ resistem ao peso de 6Kg. Procure usar o mínimo de sacolas possível.

Coloque maior número de itens por sacola.

Utilize sacolas resistentes e distribua o peso de maneira equilibrada.

Embale itens frágeis separadamente e, se possível, utilize material de proteção.

Coloque produtos pesados no fundo das sacolas e os mais leves por cima.

Evite misturar produtos alimentícios com itens de limpeza ou produtos tóxicos.

Utilize sacolas retornáveis dos clientes, quando fornecidas, para reduzir o uso de plástico.

Sempre ofereça caixas de papelão

**USE MENOS SACOLAS, EMBALE COM CONSCIÊNCIA**



# IMPORTANTE

## **O OPERADOR DE CAIXA DEVE:**

- ✓ Saber atender ao público com paciência, atenção, educação e calma;
- ✓ Apresentar facilidade com contas e finanças;
- ✓ Ser ágil e organizado;
- ✓ Ser honesto – afinal, é importante sempre devolver o troco exato para o cliente e registrar corretamente as compras;
- ✓ Ficar atento aos itens para o registro, pois produtos pequenos podem passar despercebidos ou mesmo serem camuflados intencionalmente.



**SEU ATENDIMENTO GARANTE A SATISFAÇÃO DO CLIENTE**

# **IMPORTANTE**

## **É PROIBIDO AO OPERADOR DE CAIXA:**

- ✓ Dar o troco errado;
- ✓ Discutir ou destratar um cliente;
- ✓ Deixar de registrar qualquer produto para favorecer a outro ou a si mesmo;
- ✓ Registrar compras de parentes ou amigos próximos;
- ✓ Registrar suas próprias compras;
- ✓ Registrar suas compras, mesmo que em outro caixa, durante seu turno de trabalho;
- ✓ Se alimentar no caixa durante seu turno de trabalho.



**PRÁTICAS SUJEITAS À ADVERTÊNCIA OU DEMISSÃO POR JUSTA**

# IMPORTANTE



- ✓ Mantenha seu caixa, e seus comprovantes, sempre organizados, pois facilitará a abertura, fechamento e conferência;
- ✓ Se preocupe com os valores informados ao fechar o seu caixa, pois um erro poderá sugerir uma quebra ou sobra que talvez não exista;
- ✓ Proibida a troca de dinheiro a terceiros, por causa de dificuldade de troco.  
Chamado de Entesouramento, o Banco Central estima que 35% das moedas produzidas estão, permanentemente, fora de circulação.
- ✓ Foco, atenção e precisão no atendimento ao nosso cliente, evite transtornos e retrabalho.
- ✓ Fique atento a tudo que acontece no seu local de trabalho, conheça todas as normas e procedimentos e esclareça as dúvidas que tiver.

**FIQUEM ATENTOS**