

Afrekensysteem sluiten en beheren

niveau 3 en 4



Serienummer:

Licentie:

Voor het activeren van de licentie kijk op pagina 5 van dit boek.

Te activeren tot:

Colofon

Uitgeverij: Edu'Actief b.v.
0522-235235
info@edu-actief.nl
www.edu-actief.nl

Auteurs: C. Bakker, L. de Boer, F. de Esch, L. Kroes, R. van Midde, A. van Santen
Inhoudelijke redactie: F. de Esch en R. van Midde
Omslagfoto: Erik Karst Fotografie

Titel: Afrekensysteem sluiten en beheren niveau 3 en 4
ISBN: 978 90 3723 162 5

© Edu'Actief b.v. 2016

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Edu'Actief, te vinden op www.edu-actief.nl.

Inhoud

Voorwoord	5
Thema Verkoop afhandelen	7
1. De kassa	9
1.1 Gereedmaken afrekenpunt	9
1.2 De werkomgeving	10
1.3 Soorten kassa's	13
1.4 De kassafuncties	17
1.5 Kassaprocedures	19
1.6 Begrippen	21
2. Kassahandelingen	23
2.1 De kassa-instructie	23
2.2 Inpakken	28
2.3 Begrippen	31
3. Betalen	33
3.1 Chartaal geld	33
3.2 Giraal	34
3.3 Waardepapieren	37
3.4 Betalen bij een webshop	39
3.5 Begrippen	41
4. Derving rond de kassa	43
4.1 Criminele derving en niet-criminele derving	43
4.2 Preventiemaatregelen	44
4.3 Kasverschil en derving	47
4.4 Wisselgeld teruggeven	48
4.5 Begrippen	50
5. Algemene verkoopvoorwaarden	51
5.1 Algemene voorwaarden	51
5.2 Opstellen van algemene voorwaarden	54
5.3 Begrippen	56
Thema Afrekensysteem afsluiten en geldadministratie verzorgen	57
6. Kassa sluiten	59
6.1 Controleren	59
6.2 Afsluiten	61
6.3 Kasverschillen	63
6.4 Begeleiding aan de kassa	66
6.5 Begrippen	68

7.	Geldbeheer	69
7.1	Storten van kasgeld	?
7.2	Procedure storten	71
7.3	Kluis	72
7.4	Derving aanpakken	75
7.5	Begrippen	78
	Index	80

Voorwoord

Voorwoord

Voor je ligt een boek dat hoort bij de methode Klantgericht.info voor de opleidingen Verkoopsspecialist, Eerste verkoper, Manager Retail, Ondernemer Retail. Dit boek bevat twee thema's:

- Verkoop afhandelen
- Afrekenstelsel afsluiten en geldadministratie verzorgen.

In dit boek leer je hoe je de kassa moet bedienen. Je leert wat wel en niet mag. Ook leer je hoe je voorkomt dat klanten zonder te betalen de winkel verlaten.

Het sluiten van het afrekenstelsel komt ook aan bod. Je telt en registreert het geld. Je brengt het naar de kluis of naar de bank. Je verzorgt de geldadministratie en maakt eventueel financiële overzichten van de verkooptransacties. Je let goed op kasverschillen of andere afwijkingen.

Op de website www.klantgericht.info vind je de volgende verdiepingsleerstof:

- Commerciële mogelijkheden kassabon
- Controleren van kassahandelingen
- Storingen oplossen
- Taxfree shoppen
- SEPA (Single Euro Payments Area).

Inloggen

Bij Klantgericht.info hoort een licentie die toegang geeft tot de website www.klantgerichte.info. Op deze website vind je onder andere opdrachten, bronnen en filmpjes. De licentie moet je eerst activeren.

- Ga naar licentie.edu-actief.nl.
- Op deze pagina staan vier lege vakken. Vul hier de licentie in die je bij dit product hebt gekregen. De licentie bestaat uit 4 maal 6 tekens en is niet hoofdlettergevoelig.
- Klik op de knop 'Activeren' en volg de verdere instructies op de website.

Ga naar www.klantgericht.info. Klik op het blok 'Studentenmateriaal'. Log in met je gebruikersnaam. Vervolgens krijg je toegang tot al het bronnenmateriaal.

Je kunt hierna twaalf maanden gebruikmaken van het materiaal op www.klantgericht.info.

Veel succes!



Thema Verkoop afhandelen

Over dit thema

De klant heeft zijn artikelen verzameld. Jij hebt een verkoopgesprek gevoerd. De wensen en behoeften van de klant zijn vervuld. Nu hoeft hij alleen nog maar af te rekenen.

Daar gaat dit thema over. Misschien beseft je dat niet, maar er komt meer kijken bij afrekenen dan alleen maar geld ontvangen en een bonnetje geven.

Je moet voordat er zelfs maar klanten in de winkel zijn het afrekenpunt gereedmaken. Je moet de kassa kennen en weten wat wel en niet mag. Je moet de klant kunnen informeren. Je moet weten welke betalingen jullie accepteren. En weten hoe je voorkomt dat klanten zonder te betalen de winkel verlaten. Allemaal zaken die bij dit thema een rol spelen.

Leerdoelen

Als je het thema 'Verkoop afhandelen' hebt doorgenomen, heb je de volgende leerdoelen bereikt:

- Je kent de algemene verkoopvoorwaarden.
- Je kunt voorbeelden geven van algemene verkoopvoorwaarden.
- Je kunt uitleggen waarom algemene verkoopvoorwaarden belangrijk zijn.
- Je weet hoe je een afrekensysteem moet bedienen.
- Je pakt artikelen in.
- Je kunt uitleggen hoe je met een kassa-instructie werkt.
- Je bedient het afrekensysteem op de juiste wijze.
- Je bezit kennis van afrekenen.
- Je rekent af aan de kassa.
- Je rekent op de juiste wijze af in het leerbedrijf.
- Je weet hoe je derving moet voorkomen bij het afrekenpunt.
- Je voorkomt derving bij het afrekenpunt.
- Je kent de belangrijkste aandachtspunten bij kassaprocedures.
- Je past de kassaprocedures toe in een oefensituatie.
- Je past de kassaprocedures toe in het leerbedrijf.
- Je kent de belangrijkste betalingsmogelijkheden.
- Je informeert klanten over betalingsmogelijkheden.

Klantgericht.info

Voordat je start met dit thema, ga je eerst kijken wat je al van verkoop afhandelen weet. Ga naar www.klantgericht.info en voer de opdrachten uit van de onderdelen:

- oriëntatie
- nulmeting
- plannen.

Hoofdstuk 1

De kassa

Inleiding

Nadat je de klant geholpen hebt bij het kiezen van het artikel, ga je de verkoop afhandelen bij de kassa. Dit betekent dat je met de klant gaat afrekenen. Je informeert de klant over de manier van betalen, over spaarsystemen, garantie en ruilvoorwaarden. Ook kan het gebeuren dat je met de klant afsprekt wanneer het artikel geleverd wordt. Soms pak je het artikel voor de klant in als cadeautje. Soms pak je de dagelijkse boodschappen in een tas of doos. Tijdens de kassawerkzaamheden blijf je vriendelijk. Je luistert naar de klant. Je kijkt goed of de klant tevreden is met zijn aankoop. Na het afrekenen geef je de kassabon en de artikelen aan de klant. Je wenst de klant nog een fijne dag. Bij sommige winkels begeleid je de klant zelfs naar de deur, waar je dan vriendelijk afscheid neemt.



Kassamedewerker

1.1 Gereedmaken afrekenpunt

Het goed kunnen afhandelen van de verkoop begint met het gereedmaken van het afrekenpunt. Het **afrekenpunt** is de plaats waar de klant afrekenet en waar je de artikelen inpakt. Het afrekenpunt moet er schoon en verzorgd uitzien. Vaak staat het afrekenpunt aan het begin van de winkel. Dan is het dus ook het eerste dat de klant ziet. Een belangrijke reden om ervoor te zorgen dat het afrekenpunt keurig verzorgd is. Dat betekent:

- bonnen, stukken pakpapier en vertrapte folders of andere rommel op of rond het afrekenpunt opruimen
- het afrekenpunt schoonhouden.

Controle vooraf

Klanten ergeren zich aan een lange rij aan de kassa. Ze ergeren zich nog meer als de oorzaak ligt bij een technisch probleem. Als de kassa niet werkt, ligt de hele afrekening stil. Controleer dus elke keer voordat je begint of alles goed werkt. Kijk ook vooraf of alles wat je nodig hebt bij het afrekenpunt op voorraad is. De verkoopartikelen die bij de kassa liggen moet je bijvullen.

Een deel van de omzet haalt een winkel uit bijverkoop en impulsaankopen. Vaak koopt de klant behalve het hoofdartikel ook een aantal kleinere artikelen. Maar je kunt klanten ook door het presenteren van artikelen bij de kassa tot meer aankopen verleiden.

De laatste prijslijsten en prijswijzigingen moeten bij het afrekenpunt aanwezig zijn of ze moeten in het computersysteem staan. De klant rekent erop dat je de prijs in rekening brengt die op het artikel staat of die op de schapkaart stond.

Gebruiksklaar maken

Als het afrekenpunt helemaal op orde is, moet je de kassa gebruiksklaar maken.

Let bij het gebruiksklaar maken van de kassa op de volgende punten:

- Kijk of er voldoende wisselgeld aanwezig is.
- Stel de juiste datum in (bij een computerkassa is dit niet nodig).
- Controleer of de bonrollen in de kassa aanwezig zijn.
- Controleer of de kassabonnen duidelijk leesbaar zijn.

1.2 De werkomgeving

Als je moet afrekenen of als je (in een supermarkt) kassa draait, is het afrekenpunt je werkomgeving. Je moet de arbeidsomstandigheden goed in de gaten houden. Je kunt te maken krijgen met:

- tocht
Veel kassa's liggen bij de uitgang.
- kou
Omdat de kassa vaak dicht bij de uitgang staat, kan het er in de winter koud zijn.
- warmte
De verlichting en de buitentemperatuur kunnen ervoor zorgen het erg heet wordt bij het afrekenpunt, met als gevolg hoofdpijn en misselijkheid.
- lage luchtvochtigheid
Vooral in overdekte winkelcentra kan de luchtvochtigheid te laag zijn (droge keel en neus).
- lawaai
Rond het afrekenpunt kan het er best luidruchtig aan toe gaan, dit kan gaan irriteren en vermoeiend werken.
- verlichting en spiegeling van daglicht in het kassascherm
Dit kan irriteren en vermoeide ogen opleveren.

Werkbelasting

Kassawerk lijkt gemakkelijk werk, maar eigenlijk is kassawerk best zwaar. Dat komt doordat je vaak langere tijd achter de kassa moet zitten of staan en veel handelingen in dezelfde houding moet verrichten.

Bij het uitvoeren van kassawerkzaamheden:

- is je lichaamshouding voor een langere tijd hetzelfde: staan of zitten
- moet je (veel) artikelen oppakken, draaien en verplaatsen
- moet je veel ondersteunende bewegingen uitvoeren (reiken, vooroverbuigen en draaien van het bovenlichaam)
- moet je bij het scannen of het aanslaan steeds dezelfde arm gebruiken, in een vaak niet-natuurlijke houding.