



## CAJERAS

- Todas las personas que trabajan en el supermercado han de mantener una actitud cordial y amable con los clientes, pero esta actitud es muy importante en el caso de las cajeras, puesto que son **la primera** y la **ultima imagen** que un cliente se lleva de nuestra tienda.
- En el Servicio al cliente es muy importante la presentación personal.
  - Uniforme limpio y completo
  - Placa identificativa siempre puesta
  - No masticar chicle.
  - Aseo e higiene personal.
- Cuando el cliente llega, lo primero que debemos hacer es reconocer su presencia.
- El saludo a los clientes debe ser espontáneo, alegre, pero sin exagerarlo.
- Nos comunicaremos con el cliente con educación, respeto amabilidad y espíritu de servicio.
- Trataremos de "usted", "señor", "señora", a no se que nos digan lo contrario.
- Miraremos a los ojos del cliente mientras se le este hablando.
- Facilitar el cambio para maquinas y carros en las tiendas.
- Dar siempre el ticket y el cambio en la mano.
- No mezclar productos de alimentación con los de limpieza. En caso de tener la cinta llena de artículos ayudaremos al cliente a embolsar.
- Llamar a otra cajera, cuando se tengan más de 4 carros de compra.
- Debes tener cuidado y utilizar el separador par no juntar las compras de dos diferentes clientes.

### El principio general ante un cliente enfadado es:

- No discutas no pelees con el.
- Escúchale con atención y amabilidad y siempre dale una solución.
- Nunca asumas una posición como "¿Cuándo acabará?", o en una posición desinteresada. Esto aumentará la irritación del cliente.
- Mantén la calma, lleva el incidente a una solución cortés.

### Conductas y normas de las cajeras:

- Evitar darse cambio entre cajeras. En caso de necesitarlo deberán pedirlo al encargado.





- Bajo ningún concepto deberá manipular la caja de la compañeras sólo en caso de causa justificada, y siempre con autorización del encargado.
- No deberán llevar consigo mientras trabajan monederos u otros enseres personales que contengan dinero.
- Todas las compras del personal tienen que ser registradas y cobradas por el encargado, efectuando el correspondiente descuento y entregando el ticket de compra.
- No se deberá cobrar a ningún familiar o amigo.
- Cuando se tenga que ausentar de la caja la bloquearemos. Para bloquear la caja, pulsaremos la tecla "Desfirma Cajera". Cuando queramos volver a cobrar tendremos que introducir de nuevo nuestro código de cajera, y pulsar la tecla ENTER.
- Retiradas. Cada 300 euros, hay que realizar una retirada. Comprobaremos periódicamente la cantidad de dinero que hay en caja.

