

1.	Rôle du Coordo CAP	p. 2
2.	Passage de relais entre 2 services	p. 2
3.	Ouverture de caisse - Au démarrage de chaque service	p. 3
4.	Formation des coopérateurs au poste Caisse	p. 4
5.	Les erreurs les plus fréquentes	p. 5
6.	Cas particuliers :	p. 6
-	Que faire après la mise à jour d'un produit avec code barre inconnu ?	
-	Achat Carte Membre	
-	Duplicata ticket CB	
-	Duplicata ticket de caisse	
-	Erreur sur un ticket de caisse	
-	Changement de rouleaux TPE (Terminal de Paiement Électronique) et Ticket de caisse	
7.	Clôture de caisse : MODE d'EMPLOI	p. 8
8.	Consignes pour le poste "Pesée"	p. 9
9.	Consignes pour le poste "Accueil"	p. 10
-	Accueil visiteurs	
-	Badgeuse	
-	Remise des nouveaux baddes	
-	Sécurité	

*Document destiné aux coordinateurs
Caisse/Accueil/Pesée ayant assisté à la formation
dédiée*

Dernière mise à jour : MAI 2019.

Cette mise à jour a donné lieu à de nombreuses de modifications dans la totalité du document.

1. Rôle du Coordo Caisse-Accueil-Pesée :

En début de service, il clôture (si besoin) et ouvre autant de caisses que nécessaire.

Il installe à chaque caisse un binôme de coopérateurs, avec au moins un caissier expérimenté et rappelle si besoin les consignes pour ce poste.

Pendant le service, il peut prendre une caisse, tout en restant disponible pour solutionner les problèmes aux autres caisses, répondre aux questions, remplacer un membre qui souhaite faire une pause, trouver un membre pour faire visiter le magasin à un visiteur...

- Si augmentation forte et durable de l'affluence en caisse, il ouvre une nouvelle caisse et affecte un binôme de coopérateurs
- Si baisse de l'affluence en caisse, il affecte le binôme de caissiers à une autre tâche. Il demande aux coopérateurs de revenir à la caisse à la fin du service pour la clôture de la session.

Le coordo CAP doit faire appel à un salarié pour les avoirs, pour tout problème inconnu, ou en cas de doute sur une procédure.

En fin de service, il clôture les caisses ouvertes pendant la session et aide les caissiers à remplir leur feuille de caisse.

Il leur demande aussi de laisser leur caisse propre pour l'équipe suivante, et de récupérer bouteille d'eau, thermos et autres affaires personnelles.

2. Passage de relais entre 2 services :

Pour rappel : les créneaux se chevauchent de 15 minutes pour permettre un passage de relais optimum entre les équipes, notamment aux postes de caissiers.

Il ne sert à rien, par conséquent, de se précipiter ni de prioriser l'affectation des caissiers par rapport aux autres postes.

Le ou les coordos caisse, aidé(s) d'un salarié si besoin, ferment et rouvre les caisses de façon à ce que la transition soit fluide.

Tant que leur caisse n'est pas fermée, les caissiers continuent d'enregistrer des ventes, afin de limiter la file d'attente entre les deux créneaux.

3. Ouverture de caisse - Au démarrage de chaque service

Préambule !

Si la caisse est éteinte : appeler un salarié pour qu'il l'ouvre.

Si la caisse n'est pas sur l'écran affichant "Nouvelle session" : demander au coordo CAP caisse précédent si la clôture et télécollecte ont été faites.

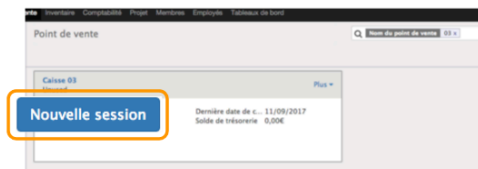
Quand ?

A chaque début de service au moment où les caissiers s'installent.

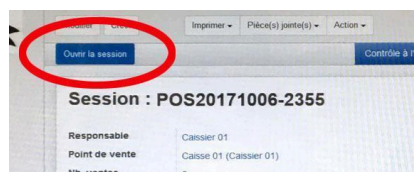
Lorsque vous arrivez à la caisse, il faut que l'écran soit sur "nouvelle session" (sinon : cf préambule ci-dessus).

Comment ?

- Cliquer sur "Nouvelle session"



- Puis "Démarrer la vente"



- Puis "Continuer la vente"



⇒ On arrive sur écran de la liste des coops

BEUSSON/ Calne		
« Annuler		
Nom	Numéro de coopérateur	Etat coopératif
PERNIN, Lucie	1000	A jour
BLEVIN, Pierre-Yves	1002	En alerte
SOUDERES, Jean-Bernard	1003	A jour
LOBBE, Nathalie	1007	A jour
BAUDELAIRE, Eric	1008	En alerte
MOLIN, Jean Baptiste	1009	En alerte
PERNUT, Pierre	1011	En alerte
BENGUIGUI, Flore	1012	En alerte
AUNORD-GABRIE, Marie	1013	A jour
DUPRAY, Alice	1014	A jour
GUERINEAU, Armelle	1015	A jour

4. Formation des coopérateurs en caisse

- Au tout début du service, aller en zone de caisse avec les membres qui tiendront la ou les caisses.

Prévoir 2 membres par caisse.

Les caissiers sont responsables de leur caisse¹, donc ils n'abandonnent pas leur coéquipier en cours de service, et ne se font pas remplacer par un autre coopérateur (sauf exception par le coordo CAP). Au moins **l'un des deux caissiers doit être expérimenté** (c'est-à-dire qu'il doit avoir fait la caisse déjà plusieurs fois)

- Montrer le guide caisse pour que les membres s'y réfèrent en cas de besoin (ou en cas de recherche d'une lecture lors d'un moment calme)
- Rappeler quelques consignes aux caissiers :
 - > Les étapes du passage en caisse : définir le client > scanner les articles > procéder au paiement
 - > **Rôle du caissier 1** : demande carte ou nom du membre, prépare les produits avec le code barre en face du scanner
 - > **Rôle du caissier 2** : scanne les produits en gardant toujours les yeux rivés sur l'écran, et non sur les produits,
 - > Paiement CB : pas de paiement sans contact, conserver le ticket commerçant
 - > Paiement par Chèque : vérifier montant, ordre, lieu, date et signature, puis tamponner au dos

Articles vendus en vitrines :

Les clés des vitrines sont rangées dans le placard de la caisse 1.

Les membres qui veulent acheter un article dans une vitrine demandent à un caissier au moment du passage en caisse. Le caissier prend la clé à la caisse 1 et prend le produit dans la vitrine. Il referme l'armoire puis remet les clés dans le placard Caisse 1.

¹ Pour les derniers services de la journée (19h à 22h et 11h15 à 14h15 le dimanche, pendant la dernière heure de service, les binômes peuvent se relayer pour faire à tour de rôle leurs courses).

5. Les erreurs les plus fréquentes

> **Client introuvable** (rien ne se passe quand on scanne le badge et nom introuvable dans la liste des coops) : le membre est suspendu ou désinscrit.

- . S'il est suspendu, il doit demander une extension au BDM.
- . S'il est désinscrit, il doit se réinscrire dans une équipe, auprès du BDM.
- . Si le BDM est fermé, orienter le coopérateur vers un salarié.

> **Code barre illisible par le scanner** : pour article à l'unité, taper le code barre en entier (le re-taper si l'article n'apparaît pas car le problème vient souvent d'une erreur de frappe) / pour article au poids, re-peser l'article (à l'aide des classeurs PLU à disposition à côté de chaque balance).

> **Message "Code barre inconnu" sur l'écran** : Vérifier que vous avez scanné le bon code barre, car certains articles en possèdent deux.

> **Produit sans code barre** : c'est vraisemblablement qu'il aurait dû être étiqueté à son arrivée au supermarché (cas de la viande, fromages, vins...).

- Produit vendu au poids : peser l'article (classeur PLU à disposition à côté de chaque balance) + vérifier si les autres produits en rayon sont étiquetés
- Produit vendu à l'unité : chercher en rayon s'il y a le même article avec étiquette : si oui, le scanner et remettre en rayon le produit avec étiquette / si non : utiliser le code qui se trouve sur l'étiquette du rayonnage puis demander à un salarié une planche d'étiquettes pour étiqueter les produits

> **Produit passé 2 fois** : supprimer la ligne en trop.

> **Cas des produits ajoutés au moment du paiement** : si la sélection du mode de paiement (CB ou chèque) n'est pas faite, faire retour en arrière pour revenir à l'écran du panier...

- Si un produit oublié est signalé **après la sélection du mode de paiement CB**, il faudra refaire un panier spécifique pour ce produit, le montant a déjà été transmis et est indiqué sur le TPE.

> **Changement de mode de paiement** : cliquer sur la croix verte en bout de ligne afin de supprimer le mode de paiement initialement choisi puis sélectionner le nouveau mode de paiement

> **Problème de transmission TPE** : *Aucune action ou saisie manuelle sur le TPE*

Si **après la sélection du mode de paiement CB**, le montant de la transaction n'apparaît pas sur le TPE, **annuler la transaction sur l'écran de la caisse** (se positionner sur la ligne et cliquer sur la croix) et re-sélectionner le mode de paiement.

Si cela ne passe toujours pas, appeler un salarié pour procéder à un diagnostic du TPE (permet de relancer la connexion)

6. Cas particuliers

a. Que faire avec un code barre inconnu ?

Lorsqu'un article a un code barre inconnu en caisse (message "code barre inconnu" à l'écran ou pas de produit après l'avoir saisi en entier et vérifier que le code tapé est bien le bon), le Coordo Caisse doit prévenir un salarié. Celui-ci va alors modifier la base de données "produits" pour corriger l'erreur d'enregistrement.

Après cela, il faut mettre à jour la caisse (cette manip peut être faite à tout moment, même si le panier est à moitié rempli). Pour ce faire :

- Cliquer sur "Close" (en haut à droite), puis sur "Confirm"
- Cliquer ensuite sur "Reprendre"

b. Achat d'une Carte Membre (badge La Louve)

Les membres ayant perdu leur carte et les rattachés doivent acheter leur carte La Louve (5€).

Sur la caisse, sélectionner "Carte Membre" sur l'écran (juste en dessous de l'icône Maison)

c. Comment faire un duplicata de ticket CB ?

Il est possible de dupliquer le ticket Client ou Commerçant du dernier paiement effectué sur le TPE. Pour cela :

- Touche "F"
- Touche "1 - CB EMV"
- Touche "3 - Duplicata"
- Touche "1 - Carte"
- Touche "1 - Commerçant" ou "2 - Clients" en fonction du type de ticket à dupliquer
- Touche rouge pour remettre à 0 le TPE



d. Comment faire un duplicata de ticket de caisse ?

Il est possible de dupliquer le ticket de caisse du dernier passage en caisse effectué. Pour cela :

- Sélectionner un coopérateur au hasard dans la liste des membres
- Au dessus du clavier numérique, sélectionner "Dupliquer le ticket de caisse"
- Une fois le ticket imprimé, dé-sélectionner le client pour revenir sur la liste des membres

e. Erreur sur un ticket de caisse

Si un coopérateur se rend compte d'une erreur sur son ticket de caisse avant de sortir du magasin (article facturé plusieurs fois, erreur de prix, erreur de poids...) il se rend au bureau des salariés, accompagné du coordo caisse (ou d'un caissier à défaut) pour faire une demande d'avoir.

f. Comment changer le rouleau TPE et Ticket de Caisse ?

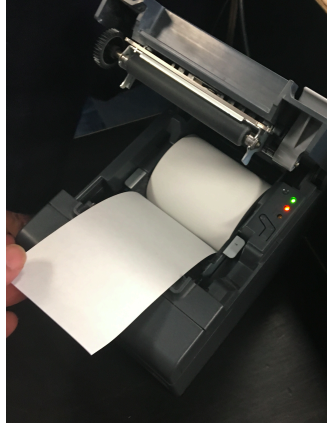
Les réserves de rouleaux se trouvent dans les placards de chaque caisse. S'il n'y en a plus, demander au bureau des membres.

Pour changer un rouleau, ouvrir le capot du boîtier du TPE (ou de l'imprimante des tickets de caisse), retirer l'ancien rouleau et placer le nouveau rouleau dans le même sens que l'ancien.

Rouleau TPE



Rouleau Tickets de Caisse



7. Clôture de caisse – MODE d'EMPLOI

Le journal TPE (étape 1) et l'appel télécollecte (étape 2) doivent être faits à la suite sur un seul et même ticket et dans l'ordre indiqué ci-dessous (l'envoi de la télécollecte remet la session à 0)



ETAPE 1 - Impression du journal - Sur le TPE :

- Touche "F"
- Touche "1 - CB EMV"
- Touche "1 - Consultation" ⇒ Le TPE édite un ticket

Ne pas couper le ticket

ETAPE 2 - Impression des transactions - Sur le TPE :

- Touche "3 - Toutes" ⇒ Le TPE édite le journal

Vérifier sur le ticket que la mention "Fin d'impression journal" est inscrite



ETAPE 3 - Envoi de la télécollecte - Sur le TPE :

- Touche "F"
- Touche "1 - CB EMV"
- Touche "2 - Appel" ⇒ Le TPE édite la télécollecte
- **Vérifier sur le ticket que la mention "TRANSMISSION RÉUSSIE" est inscrite.** Si ce n'est pas le cas, recommencer l'envoi de la télécollecte jusqu'à ce que ça aboutisse (recommencer au début de l'étape 3)
- Récupérer le ticket du TPE



ETAPE 4 - Feuille de caisse

Reporter sur la fiche de caisse les infos suivantes :

- montant total des transactions CB indiqué sur le journal édité
- nombre et somme des chèques encaissés pendant le service



ETAPE 5 – Finalisation de la feuille de caisse et clôture

- Cliquer sur "Close", puis recliquer tout de suite sur "Confirm"
- Cliquer sur "Fermer"

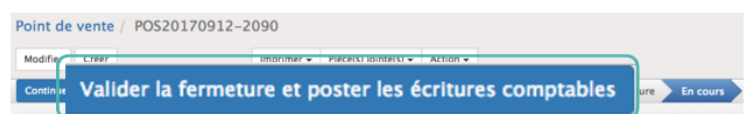
Sur la feuille de caisse :

- Finir de compléter la feuille de caisse
- **Vérifier** que le montant total des transactions CB sur l'écran est le même que celui sur la feuille
- **Vérifier** que la somme des chèques sur l'écran et la même que celle sur la feuille
- Reporter le n° du POS complet
- + Reporter les 4 derniers chiffres du POS :
 - sur le journal TPE
 - sur le ticket CB qui est en 1er dans la pile



Si écart de montant : Aller chercher un salarié pour expliquer avec lui par écrit, dans la partie « commentaires », les problèmes et écarts rencontrés.

- Cliquer sur "Valider la fermeture..."
- Laisser l'écran sur "Nouvelle session"



8. Consignes pour le poste "Pesée"

- À la prise de service aux balances, bien s'assurer que la tare est à 0. Demander aux coopérateurs affectés aux balances de vérifier cela plusieurs fois pendant le service
- Ne jamais éteindre une balance à la fin d'un service ou à la fin de la journée. Une balance éteinte ne peut pas recevoir les mises à jour faites sur les articles et les prix par les salariés à partir du logiciel de gestion du magasin
- **IMPERATIVEMENT** vérifier que le contenu du sac correspond à ce qui est indiqué sur l'étiquette. Il y a beaucoup d'erreurs.
- Taper le code produit
- Coller l'étiquette sur le sachet
- Si pas de sachet : coller l'étiquette sur un morceau de rouleau usagé (laisser 3 ou 4 centimètres entre chaque étiquette pour faciliter le scan en caisse) ⇒ Ne pas coller plusieurs étiquettes sur un sachet !!!
- A la fin du service, demander aux coopérateurs de nettoyer autour de leur balance pour laisser l'espace propre pour les suivants. Ne pas jeter de plastique, ni d'étiquettes dans les seaux destinés au compost.



Le changement de **rouleau des étiquettes** sur la balance est à faire **uniquement** par un **salarié** (trop fragile et délicat)

9. Consignes pour le poste “Accueil”

a. Accueil des visiteurs

Lire le doc “Consignes Poste Accueil” qui est affiché sur le mur à côté de la badgeuse et aussi disponible sur le Google Drive des coordos :

- Le document est disponible sur l'Espace Membres, cliquer sur “Pour les coordinateurs” en bas de la page d'accueil
- ou directement ici https://drive.google.com/drive/folders/0B_tzxa43rEYiY2U3TUJuS05GX3c

b. La badgeuse

Si le fond d'écran s'affiche en rouge après avoir badgé (ou saisi le nom d'un membre), cela signifie que celui-ci est suspendu : il peut rentrer dans le magasin pour faire un service de rattrapage ou régulariser sa situation au BDM.

Un membre suspendu peut faire ses courses : il doit demander une extension au bureau des membres (ou à un salarié si le BDM est fermé).

Lors de son 1^{er} passage (et uniquement lors de ce 1^{er} passage), un délai de grâce de 10 jours est automatiquement attribué et cela est indiqué sur l'écran de la badgeuse.

Si un membre est désinscrit, l'orienter vers le bureau des membres pour qu'il puisse se réinscrire dans une équipe.

Problème sur la badgeuse :

- Si le badge ne peut pas être scanné ou le nom saisi, bien vérifier que le curseur est correctement positionné.
- Si à la place du code barre s'affiche une série de lettres majuscules, appuyer sur la touche "verrouillage majuscule" du clavier
- Si en tapant le n° d'un coopérateur, les chiffres ne s'affichent pas : vérifier que le pavé numérique soit actif
- S'il y a un message d'erreur, faire plusieurs fois “suppr.” arrière.
- Si cela ne fonctionne toujours pas, éteindre et redémarrer le terminal (cf procédure sur la table)

Et si le problème persiste, voir avec un salarié.

c. Remise des nouveaux badges

La remise des badges se fait au Bureau des Membres (BDM) aux horaires d'ouverture. De même pour les problèmes de badge en tout genre : vol, illisibilité, perte...

d. Sécurité

Le coopérateur à l'accueil est serre-file en cas d'alerte incendie. Si l'alarme sonne il doit faire le tour du rez-de-chaussée et s'assurer que tout le monde évacue. Il est important d'avoir lu les consignes affichées à l'accueil.