

## MANUALE PER GLI ADDETTI IN CASSA

Il presente MANUALE PER GLI ADDETTI DI CASSA rappresenta un documento interno ai fini dell'informazione, formazione ed addestramento dei lavoratori.

La proprietà ed i diritti sono riservati. Si vieta la divulgazione e la riproduzione anche parziale dei contenuti senza specifica autorizzazione.

---

Manuale creato a cura dell'Ufficio Risorse Umane.

*Data aggiornamento: giugno 2024*

## OPERAZIONI VARIE

### OPERAZIONI DI APERTURA

È compito dell'addetta o addetto alle operazioni di cassa (di seguito per brevità chiamato solamente "addetto") preparare, prima dell'apertura del negozio, il proprio posto di lavoro in modo da poter iniziare correttamente, quando se ne presenti la necessità, le operazioni di incasso.

Le operazioni da compiere all'apertura sono le seguenti:

- il Responsabile del P.d.V. consegnerà ad ogni addetto un cassetto contenente il "fondo cassa", composto da banconote di vario taglio e da una sufficiente quantità di moneta spicciola; detta operazione verrà eseguita dalla Capo Cassiera, ove presente.

L'addetto troverà la cassa in "APRI CASSIERE" e procederà quindi nel seguente modo: premerà il tasto APRI CASSIERE, passerà a scanner il proprio codice badge o codice ID seguito dal proprio pin. L'addetto provvederà quindi a sistemare il cassetto nel vano; **si ricorda che il cassetto deve rimanere aperto per il tempo strettamente necessario a movimentare il denaro.**

- l'addetto provvederà a verificare che il rotolo scontrino sia inserito nell'apposito alloggiamento. In caso contrario provvederà alla sostituzione del rotolino prima di iniziare le operazioni successive;
- eventuali guasti o anomalie riscontrati durante il susseguirsi di tali operazioni andranno tempestivamente segnalati al responsabile del P.d.V.; dovrà inoltre verificare che vi sia scorta sufficiente per tutto il giorno di borse e sacchetti ed eventuale materiale promozionale per le spese dei clienti;
- l'addetto dovrà sempre provvedere affinché la cassa e l'area adiacente siano pulite e che la luce della propria cassa sia in posizione corretta (aperta/chiusa).

Nel mobile di cassa dovranno trovare posto: cucitrice e relativi punti, scotch, penna a sfera e notes, rotoli per scontrini cassa, cestino porta rifiuti, supporti + promo o iniziative in corso.

---

## OPERAZIONI PER LA REGISTRAZIONE DELLE VENDITE E RELATIVO INCASSO

Un lavoro sistematico è condizione essenziale al fine di effettuare con precisione la registrazione delle vendite ed il relativo incasso. Il lavoro di incasso deve svolgersi nella seguente maniera:

- salutare il cliente quando questi arriva alla cassa;
- ove in utilizzo, chiedere al cliente se possiede la DupliCard. Se non in possesso chiedere se è interessato a sottoscriverla;
- invitare il cliente a mettere la merce sul nastro trasportatore o banco cassa; l'addetto prenderà quindi un articolo per volta, facendo in modo che il lettore ottico "scanner" legga perfettamente l'etichetta del codice a barre del prodotto; un "bip" avviserà del buon fine della lettura, mentre sul monitor apparirà la descrizione del prodotto passato ed il relativo prezzo; in particolare per quanto riguarda i prodotti pesati e prezzati dal cliente si raccomanda, ove presenti, il **sistematico utilizzo delle bilance** per verificare che peso e contenuto corrispondano; il prodotto verrà infine fatto scivolare nella vasca del banco cassa con delicatezza mentre le bottiglie andranno sempre poste orizzontalmente onde evitare possibili rotture.

Tra gli articoli già registrati e quelli da registrare deve sempre esserci uno spazio per permettere, in caso di interruzione, di distinguerli con facilità. Dopo aver registrato tutti gli articoli è assolutamente necessario che l'addetto controlli se il cliente o le persone che eventualmente lo accompagnano, portano con sé prodotti non pagati o se vi sono ancora merci nella parte inferiore del carrello della spesa.

Si dovrà quindi procedere premendo il tasto **TOTALE**. Solo successivamente si leggerà al cliente l'importo definito **DA PAGARE**. A questo punto l'addetto riceverà il pagamento e opererà in base alla tipologia dello stesso come sotto specificato.

L'addetto dovrà utilizzare la barra separatrice del banco cassa quando sul banco stesso siano contemporaneamente presenti spese di due distinti clienti. È buona norma, quando possibile, aiutare il cliente a mettere la merce acquistata nelle borse.

L'addetto consegnerà al cliente lo scontrino ed eventuali buoni sconto emessi direttamente dalla stampante di cassa; qualora questi abbia abbandonato scontrino ecc. sul banco cassa, l'addetto inviterà il cliente a ritirarlo.

Salutare e ringraziare **sempre** il cliente.

---

## DICHIARAZIONE CLIENTI IN CODA

Al fine di rilevare con puntualità il numero dei clienti in attesa alla cassa è fatto obbligo dichiarare, ogni volta che sul monitor appare l'avviso, quanti clienti sono in coda alla cassa. Si dovrà quindi selezionare dalla lista numerica presente a monitor, il numero corrispondente ai clienti in attesa in quel momento sulla propria cassa, seguito dal tasto ok.

---

## OPERAZIONI PER LA REGISTRAZIONI DELLE VENDITE E RELATIVO INCASSO PER MAGAZZINI REGINA

Un lavoro sistematico è condizione essenziale al fine di effettuare con precisione la registrazione delle vendite ed il relativo incasso. Il lavoro di incasso deve svolgersi nella seguente maniera:

- salutare il cliente quando questi arriva alla cassa;
- ove in utilizzo, chiedere al cliente se possiede la DupliCard. Se non in possesso chiedere se è interessato a sottoscriverla;
- passare la Duplicard prima di iniziare ogni altra operazione;
- invitare il cliente a posizionare la merce sul banco cassa/nastro trasportatore;
- l'addetto prenderà quindi un articolo per volta provvedendo alla spaccatura e alla smagnetizzazione o alla rimozione della custodia quando necessario e successivamente al passaggio dell'codice ean;
- la merce dovrà essere inserita nelle borse facendo attenzione al peso ed alla fragilità, inoltre gli articoli del settore "Tessile" dovranno essere ben ripiegati.

Tra gli articoli già registrati e quelli da registrare deve sempre esserci uno spazio per permettere, in caso di interruzione, di distinguerli con facilità. Dopo aver registrato tutti gli articoli è assolutamente necessario che l'addetto controlli se il cliente o le persone che eventualmente lo accompagnano, portano con se prodotti non pagati o se vi sono ancora merci nella parte inferiore del carrello della spesa.

Si dovrà quindi procedere **premendo** il tasto **TOTALE**. Solo successivamente si leggerà al cliente l'importo definito **DA PAGARE**. A questo punto l'addetto riceverà il pagamento e opererà in base alla tipologia dello stesso come sotto specificato.

L'addetto consegnerà al cliente lo scontrino con eventuali buoni VLL" emessi direttamente dalla stampante di cassa; qualora questi l'abbia dimenticato o abbandonato sul banco cassa l'addetto inviterà lo stesso a ritirarlo.

Salutare e ringraziare **sempre** il cliente.

---

## RICARICHE, CARTE E PAGAMENTI

### RICARICHE TELEFONICHE VIRTUALI E SERVIZI

La vendita dell'articolo ricarica deve essere eseguita tassativamente con scontrino proprio, separato dall'eventuale spesa; va ricordato che al contrario degli articoli normali, il passaggio in cassa di questo articolo prevede dei tempi di 3-4 secondi prima della stampa sullo scontrino.

É fatto obbligo consegnare tassativamente al cliente lo scontrino ricarica che esce dopo la chiusura dello scontrino.

Qualora il cliente richiedesse il cambio del tipo di ricarica o a fronte di qualsiasi

contestazione, chiamare tempestivamente il responsabile del P.d.V. il quale provvederà allo storno della ricarica seguendo le procedure previste.

---

## GIFT CARD

### Valore Gift Card

Il valore delle Gift Card è di € 25,00, € 50,00 e € 100,00, acquisto che non dà diritto all'accumulo di punti Duplicard.

Ci sono inoltre delle Gift Card a taglio variabile, gestite ed attivate direttamente dalla sede Seven, che sostituiscono i "Buoni Acquisto" cartacei.

La Gift Card non può essere rimborsata, né sostituita in caso di smarrimento o furto.

### **Il credito non può essere convertito in contanti.**

All'azzeramento del credito o al raggiungimento della data di scadenza la Gift Card diventa inutilizzabile (non è una carta ricaricabile/prepagata).

Al momento della scadenza, eventuali importi residui non possono essere recuperati.

### Vendita ed attivazione Gift Card

**1. vendita:** passare a scanner il **cod.ean** presente sulla **confezione** della Gift Card.

**2. attivazione:** la cassa chiede di inserire il **codice** Gift Card, quindi l'operatore deve passare a scanner il codice presente sulla Gift Card; a questo punto la cassa emette lo scontrino di vendita, riportante il **valore della card e la data** a comprova dell'avvenuta attivazione. La Gift Card ha validità 18 mesi dal momento dell'attivazione e può essere utilizzata presso tutti i punti vendita Poli, IperPoli, Orvea, IperOrvea, CCAmort, Regina e Servizio Dupliclick.

**Le Gift card acquistate nel punto vendita non possono essere fatturate.**

### Utilizzo Gift Card per pagamento

Dopo aver premuto il tasto "Totale", procedere con le attività di pagamento facendo leggere a scanner il codice presente sul retro della Gift Card. Nel caso di pagamento multiplo, la sequenza corretta è la seguente:

- Gift Card
- Contanti
- Pagamenti elettronici

Contestualmente allo scontrino di vendita la cassa emetterà la ricevuta di pagamento con il credito residuo della Card, che **va consegnata al cliente**.

Su richiesta del cliente è possibile visualizzare il credito residuo della Gift Card utilizzando il tasto "SALDO GIFT CARD", al di fuori delle operazioni di pagamento. Nel caso di annullo scontrino l'importo precedentemente detratto dalla Gift Card verrà automaticamente ricaricato sulla stessa. A fronte di qualsiasi contestazione da parte del cliente e/o anomalie tecniche, chiamare tempestivamente il responsabile del punto vendita o la capo cassiera (ove presente).

---

## PAGAMENTO IN CONTANTI

L'addetto ritirerà il denaro, ne verificherà la validità ponendo attenzione ad eventuali banconote false e chiedendo SEMPRE l'intervento del gerente o della capo cassiera per banconote di grosso taglio (100, 200 e 500 euro), facendosi assistere fino a fine operazione di resto; imposterà sulla tastiera l'importo del denaro ricevuto dal cliente tenendolo separato dal contante presente nel cassetto e premerà il tasto CONTANTI; l'addetto provvederà quindi a prelevare dalla cassa l'eventuale resto, leggendolo sul monitor di cassa.

Al cliente conterà a voce alta il denaro, partendo dal totale dello scontrino fino al raggiungimento dell'importo consegnato dal cliente e lo consegnerà unitamente allo scontrino poggiandolo sul ripiano apposito. L'addetto riporrà quindi nel cassetto il denaro ricevuto dal cliente, provvedendo a richiuderlo. Il cassetto del denaro dovrà restare aperto solamente per la durata delle operazioni di incasso. I massimali degli importi verranno comunicati ad ogni variazione da parte della direzione.

A causa del sensibile aumento dei tentativi di truffa ai danni di alcuni nostri punti di vendita, nonché in gran parte delle attività commerciali del territorio provinciale, invitiamo tutto il personale addetto al reparto casse a porre la massima attenzione e a far intervenire il gerente ogni qual volta si presentino clienti con richieste particolari, quali il cambio di banconote in tagli inferiori, ecc., ecc..

---

## PAGAMENTO CON ASSEGNI

Dal 1 gennaio 2024 non si accettano più assegni di alcun tipo.

---

## PAGAMENTI CON TESSERA BANCOMAT

É possibile accettare il pagamento della spesa con carte Bancomat, mediante l'utilizzo degli appositi terminali.

La transazione elettronica potrà essere effettuata per importi pari o inferiori all'ammontare della spesa.

Qualora il cliente manifestasse la volontà di effettuare il pagamento con la tessera Bancomat, attenersi scrupolosamente alle modalità operative riportate.

L'addetto dovrà verificare che venga visualizzato sul terminale POS l'importo richiesto dalla cassa, dopo aver premuto il tasto BANCOMAT o CARTA DI CREDITO.

**Non si deve MAI digitare l'importo sul terminale.**

Alla fine l'operatore dovrà accertarsi che appaia la scritta "TRANSAZIONE ESEGUITA CORRETTAMENTE" e che la cassa stampi successivamente lo scontrino, solo in questo caso si può essere certi che la transazione ha avuto buon fine ed è da considerarsi valida; in tutti gli altri casi non vi è la certezza del pagamento a nostro favore e quindi bisognerà chiamare il gerente o la capocassiera per le verifiche del caso.

Nel caso il cliente non fosse in grado di pagare col bancomat bisognerà invitarlo ad adottare un'altra forma di pagamento; si ricorda nel caso il servizio fosse indisponibile per problemi tecnici, di chiamare tempestivamente il Responsabile del P.d.V. che si attiverà per apporre i cartelli indicativi all'ingresso del PdV e in prossimità della barriera casse. A transazione avvenuta consegnare lo scontrino emesso al cliente.

---

## PAGAMENTI CON CARTA PREPAGATA

É possibile accettare il pagamento della spesa con Carte Prepagate, mediante l'utilizzo degli appositi terminali.

La transazione elettronica potrà essere effettuata esclusivamente per importi pari o inferiori all'ammontare della spesa.

Qualora il cliente manifestasse la volontà di effettuare il pagamento con la Carta Prepagata, attenersi scrupolosamente alle modalità operative riportate.

L'operatore dovrà accertarsi che appaia la scritta "TRANSAZIONE ESEGUITA" e che si stampi successivamente lo scontrino, solo in questo caso si può essere certi che la transazione ha avuto buon fine ed è da considerarsi valida; in tutti gli altri casi non vi è la certezza del pagamento a nostro favore e quindi bisognerà chiamare il gerente o la capocassiera per le verifiche del caso.

Nel caso il cliente non fosse in grado di pagare con la carta prepagata bisognerà invitarlo ad adottare un'altra forma di pagamento; si ricorda nel caso il servizio fosse indisponibile per problemi tecnici, di chiamare tempestivamente il Responsabile del P.d.V. che si attiverà per apporre i cartelli indicativi all'ingresso del PdV e in prossimità della barriera casse.

A transazione avvenuta consegnare lo scontrino emesso al cliente.

---

## PAGAMENTI CON CARTA DI CREDITO

I nostri punti di vendita sono convenzionati per accettare il pagamento della spesa con carta di credito.

La transazione con carta di credito è effettuata mediante l'utilizzo dei medesimi terminali abilitati per le carte Bancomat e prepagate.

L'addetto dovrà verificare che venga visualizzato sul terminale POS l'importo richiesto dalla cassa, dopo aver premuto il tasto BANCOMAT o CARTA DI CREDITO. **Non si deve MAI digitare l'importo sul terminale.**

Il circuito elettronico verifica che la carta di credito sia valida e che l'importo della spesa non superi il massimo consentito. L'esecuzione della transazione a volte richiede l'inserimento di un PIN o di una firma digitale sull'apparecchio.

Si rammenta che le transazioni con carta di credito devono essere effettuate per l'esatto importo della spesa ed **è quindi assolutamente vietato concedere al cliente di arrotondare gli importi e consentire quindi di percepire un resto in contanti.**

---

## PAGAMENTI CON DISPOSITIVI MOBILI

In alternativa all'uso delle carte fisiche di cui sopra, gli stessi pagamenti possono essere svolti con le stesse modalità utilizzando i dispositivi mobili (cellulare, smartwatch) con modalità contactless.

---

## PAGAMENTI DIFFERITI

Nel caso in cui il cliente richiedesse fattura con pagamento differito, chiamare il Responsabile del P.d.V. o la capo cassiera per l'eventuale autorizzazione.

---

## PAGAMENTI CON BUONI PASTI ELETTRONICI (OVE PRESENTI)

È ammesso il ritiro dei seguenti buoni elettronici:

- **CIR (Blu Ticket Card)**
- **EDENRED (Ticket Restaurant, Ticket Restaurant Max, E-Lunch Elettronico)**
- **SODEXO (Ristomat, Pass Lunch Card).**
- **DAY (Up Day Tronic)**
- **PELLEGRINI (Pellegrini Card)**

**Non è ammesso il ritiro di altri tipi di buoni**, se non a seguito di specifica comunicazione dalla sede.

Gli acquisti pagati con buono pasto **devono** essere di importo pari o superiore al valore nominale del buono accettato (**quindi non va dato resto**).

È ammesso il ritiro dei Buoni pasto solamente per l'acquisto di generi alimentari; sono escluse le ricariche Telefoniche, Ricariche Servizi (Amazon, Roblox, etc...) e le Gift Card Gruppopoli.

La procedura per il ritiro dei buoni pasto elettronici è la seguente:

una volta digitato il "Totale" sullo schermo della cassa, va digitato il tasto "Buoni pasto elettronico", si inserisce la tessera nel terminale POS, si seleziona la quantità dei buoni pasto e si conferma l'operazione; una volta che la transazione è andata a buon fine, procedere con il tasto "Contanti" o "Bancomat" o "Carta di Credito" per il residuo importo (se la spesa è superiore al valore del buono). Non ci sono restrizioni per il numero di buoni da utilizzare salvo quelle impostate dall'emittitore stesso.

È possibile anche ritirare i buoni pasto a mezzo APP, seguendo la procedura indicata dal terminale.

A seguito della convenzione siglata, in Alto Adige è ammesso il ritiro anche dei seguenti buoni elettronici:

- **MONNI**: nuovi buoni pasto elettronici, che sono stati sviluppati dall'Unione Commercio Turismo Servizi Alto Adige per rafforzare l'economia locale.

La procedura per il ritiro dei buoni pasto elettronici è la seguente:

una volta digitato il "Totale" sullo schermo della cassa, va digitato il tasto "Buoni pasto elettronico",

premere il tasto verde sul Pos per attivare la modalità APP in quanto Monny utilizza il codice OTP di convalida, digitare il codice numerico dettato dal cliente e presente nella sua APP Monny;

una volta che la transazione è andata a buon fine (la stampante rilascerà uno scontrino) procedere con il tasto "Contanti" o "Bancomat" o "Carta di Credito" per il residuo importo (se la spesa è superiore al valore del buono). Non ci sono restrizioni per il numero di buoni da utilizzare salvo quelle impostate dall'emettitore stesso.

---

## PAGAMENTI CON BUONI DA RESO

Nel momento in cui il cliente presenta il buono in cassa l'addetto provvederà a passare il codice Ean presente sul Buono sullo scanner dopo aver premuto il tasto Totale. La cassa in automatico storerà il valore del buono dal totale della spesa, il buono dovrà essere gettato in quanto non più utilizzabile e in particolare:

- Verrà annullato automaticamente nel caso di importo uguale o inferiore alla spesa;
- verrà emesso un ulteriore buono per la cifra eccedente se il valore del buono è superiore alla spesa;
- se il cliente consegna il buono bottiglie dopo che il conto è già stato chiuso (scontrino già staccato), l'addetto lo inviterà gentilmente ad usufruire del buono alla prossima spesa. Nel caso il cliente si ostinasse nel voler incassare il valore del buono, l'addetto dovrà far intervenire il Responsabile del Pdv.

---

## PROCEDURA RESO PRODOTTI BLUEKIDS E UPIM (OVE PRESENTE)

Di seguito la procedura a cui attenersi, relativa alle operazioni di reso o sostituzione di prodotti Blukids e Upim::

- **Reso per acquisto presso il punto vendita:** segue reso tradizionale, con regolare scontrino di acquisto, seguire la normale procedura di emissione Buono di Reso interno, come già in essere (vedi regolamento cassa).
- **Reso per acquisto presso un altro nostro punto vendita (altri pdv del nostro Gruppo):** segue reso tradizionale, con regolare scontrino di acquisto, seguire la normale procedura di emissione Buono di Reso interno in modalità Manuale, come già in essere (vedi regolamento cassa).
- **Reso per sostituzione di acquisto in altri negozi della catena UPIM:** in via del tutto eccezionale, sarà possibile sostituire prodotti acquistati in altri negozi a marchio Blukids e Upim, con le seguenti modalità: il cliente si reca al centro cassa con lo scontrino di acquisto;  
l'addetto utilizza il terminalino per sincerarsi che l'articolo riportato sullo scontrino sia in assortimento nel nostro punto vendita;  
procedere quindi alla sostituzione, consentita solo con il cambio taglia dello stesso

articolo:

consegnare al cliente il nuovo capo sostituito e lo scontrino del negozio di origine, senza effettuare operazioni con la nostra cassa.

## SITUAZIONI PARTICOLARI

### SITUAZIONI PARTICOLARI DURANTE LE OPERAZIONI DI INCASSO

#### **a1) RITORNO DI MERCE PER LA SOSTITUZIONE**

Se il cliente vuole restituire della merce, l'addetto chiamerà il Responsabile del P.d.V. o Capo Cassiera, ove presente.

Qualora il ritorno o la sostituzione della merce vengano autorizzati, il cliente riceverà un buono di sostituzione generato dalla cassa, a cura del Responsabile del P.d.V. o Capo Cassiera, mediante la procedura in essere, naturalmente dell'importo del prodotto sostituito.

L'addetto procederà al momento della presentazione del Buono ad accreditare alla fine della spesa il buono dal valore totale della spesa effettuata dal cliente nella seguente maniera:

**-premere il tasto "Totale"**

**-passare a scanner o "pistola" dopo aver premuto il tasto TOTALE**

Se il buono da utilizzare ha un valore maggiore rispetto al valore da corrispondere, la cassa utilizzerà il credito necessario per saldare il conto ed emetterà automaticamente un altro buono per la differenza a credito del cliente, da consegnare a quest'ultimo.

È severamente vietato provvedere alla sostituzione di un articolo con un altro, anche se dello stesso valore senza le procedure sopra indicate.

In caso di momentanea assenza del Responsabile del P.d.V., l'addetto dovrà far intervenire il sostituto incaricato dal Responsabile del P.d.V. stesso.

**I buoni andranno cestinati in quanto "Bruciati" dal programma di cassa e non più utilizzabili.**

#### **a2) RITORNO DI MERCE PER LA SOSTITUZIONE MAGAZZINI REGINA**

Se il cliente vuole restituire della merce, l'addetto chiamerà il Responsabile del P.d.V. o suo sostituto.

Qualora il ritorno e la sostituzione della merce vengano autorizzati previa vidimazione dello scontrino fiscale da parte del responsabile del P.d.V., il cliente avrà la possibilità di: avere l'immediata sostituzione con un nuovo articolo o ricevere un "buono di reso", dell'importo dell'articolo reso dal cliente.

L'addetto procederà al momento della presentazione del Buono ad accreditare alla fine della spesa il buono dal valore totale della spesa effettuata dal cliente nella seguente maniera:

**-premere il tasto "Totale"**

**-passare a scanner o "pistola" dopo aver premuto il tasto TOTALE**

Se il buono da utilizzare ha un valore maggiore rispetto al valore da corrispondere, la cassa utilizzerà il credito necessario per saldare il conto ed emetterà automaticamente un altro buono per la differenza a credito del cliente, da consegnare a quest'ultimo.

È severamente vietato provvedere alla sostituzione di un articolo con un altro, anche se dello stesso valore senza le procedure sopra indicate.

In caso di momentanea assenza del Responsabile del P.d.V., l'addetto dovrà far intervenire il sostituto incaricato dal Responsabile del P.d.V. stesso.

**I buoni andranno cestinati in quanto "Bruciati" dal programma di cassa e non più utilizzabili.**

## **B) MANCANZA DI DENARO**

Nel caso in cui il cliente non avesse sufficiente denaro o decidesse di non ritirare prodotti, chiamare il Responsabile del P.d.V. (o suo sostituto).

Nel caso in cui i prodotti eccedenti l'importo a disposizione del cliente fossero pochi, chiamare il Responsabile del P.d.V. (o suo sostituto), il quale provvederà a stornare detti prodotti.

## **C) ERRORI DI REGISTRAZIONE**

L'addetto che si accorge di aver commesso un errore di lettura o battitura di un articolo può annullare tale registrazione chiamando il Responsabile del P.d.V. (o il suo sostituto) il quale provvederà a stornare il/gli articoli sopracitati.

L'addetto che si accorge di aver registrato un importo sbagliato dopo aver già staccato lo scontrino dovrà chiedere l'intervento del Responsabile del P.d.V. o Capo Cassiera, ove presente, che provvederà ad emettere un Buono di Reso o ad annullare lo scontrino.

Se il cliente ritorna dopo aver pagato e lasciato il negozio lamentando un errore di registrazione, si dovrà indirizzarlo sempre al Responsabile del P.d.V.

## **D) CAUZIONE**

I vuoti a rendere acquistati (es: bottiglie in vetro, bombole, gasatori etc..) vengono automaticamente addebitati dal registratore di cassa. Al momento della restituzione del vuoto il Responsabile del P.d.v (o suo sostituto) emetterà un Buono da Reso da consegnare al cliente.

## **E) COUPON**

I buoni sconto emessi dalle ditte produttrici (COUPON) verranno detratti dopo il TOTALE, con la seguente procedura:

- premere il tasto RESO
- digitare il valore del buono bottiglie

L'addetto dovrà sempre verificare che sul coupon sia applicato il tagliando di controllo per convalida e che il buono non abbia superato la data di scadenza. Il cliente che consegna il buono dopo la chiusura del conto verrà gentilmente invitato ad usufruirne alla prossima spesa.

Per eventuali dubbi o contestazioni far intervenire il Responsabile del P.d.V.

## ANOMALIE AL FUNZIONAMENTO DEI REGISTRATORI CASSA RILEVABILI DURANTE IL LAVORO

In caso di anomalie sul punto cassa, far intervenire il Responsabile del P.d.V. o Capo Cassiera, ove presente.

---

## CONTESTAZIONI DA PARTE DI CLIENTI

Se un cliente presenta un reclamo, l'addetto dovrà avvertire il Responsabile del P.d.V. ed inviterà il cliente a discutere con lui la questione. **L'addetto non è autorizzato in alcun caso ad accettare o regolare contestazioni.** Qualora un cliente reclami di aver ricevuto un resto errato, dovrà venire informato immediatamente del fatto il Responsabile del P.d.V., il quale provvederà insieme all'addetto ad effettuare un controllo di cassa.

---

## FURTO DA PARTE DI CLIENTI

L'addetto non deve mai fermare un taccheggiatore; qualora creda di aver scoperto un furto, dovrà provvedere ad informare con molta discrezione il Responsabile del P.d.V. su quello che ha visto. In caso di attivazione delle barriere "Metò", l'addetto con modi cortesi inviterà il cliente a ripassare dalla barriera; in caso di esito positivo, si dovrà far intervenire il Responsabile del P.d.V. con la procedura "Metò".

---

## ACQUISTI DA PARTE DEL PERSONALE

Gli addetti incaricati alla registrazione degli acquisti effettuati dal personale dovranno adottare nei confronti del collega di lavoro le medesime procedure previste per un normale cliente. Al termine delle operazioni di registrazione, lo scontrino andrà validato dal Responsabile del P.d.v o sostituto e fissato con la cucitrice o nastro adesivo alla borsa contenente la spesa, se questa viene lasciata all'interno del pdv o al prodotto acquistato per il consumo immediato.

---

## SERVIZIO PARENTI

É vietato ad ogni addetto servire parenti alla cassa. Gli stessi dovranno gentilmente essere invitati a servirsi di altre casse. Tale disposizione ha lo scopo di salvaguardare gli addetti da possibili sospetti di qualsiasi tipo.

---

## DENARO DI RESTO

Quando le scorte di moneta spicciola stanno per finire, l'addetto dovrà richiedere per tempo all'incaricato il cambio delle monete desiderate. L'addetto non deve mai effettuare

un cambio di denaro con un'altra cassa. Infatti questo tipo di operazione comporta nella maggioranza dei casi differenze di cassa.

---

## ALLONTANAMENTO TEMPORANEO DALLA CASSA

Qualora l'addetto debba allontanarsi per qualsiasi motivo dalla cassa dovrà chiedere l'autorizzazione al Responsabile del P.d.V. o alla Capo Cassiera; dovrà quindi bloccare la cassa premendo il tasto PAUSA nel caso di assenza per pausa caffè o bisogni fisiologici o CHIUSURA CASSIERE nel caso di distacco per svolgimento altra attività come ad esempio rifornimento merci ecc.

Per riattivare la cassa utilizzerà il tasto APRI CASSIERE e il proprio codice badge.

---

## CARENZA DI PERSONALE ALLA BARRIERA CASSE

Qualora dovessero formarsi code di clienti in attesa alle casse, l'addetto dovrà utilizzare il microfono per richiamare in cassa altri addetti che stessero momentaneamente svolgendo mansioni di rifornimento o altro. Qualora l'interessato non si presentasse in breve tempo alla barriera casse, l'addetto farà intervenire il Responsabile del P.d.V. o Capo Cassiera, ove presente, che provvederà di conseguenza.

---

## RITORNO CARRELLI DELLA SPESA

Il lavoro di cassa si svolgerà con più rapidità e senza alcun problema quando la zona adiacente alla cassa sia completamente sgombra da carrelli e cestini vuoti. L'addetto dovrà pertanto, quando la situazione clienti lo permetta o comunque ogni volta che chiude cassa, provvedere a sgombrare il retro cassa da carrelli e cestini, sistemandoli negli appositi spazi. Qualora l'afflusso dei clienti sia notevole, far intervenire altri addetti per il buon ritorno dei carrelli e dei cestini.

---

## OPERAZIONI DI CHIUSURA

Al termine del proprio turno di lavoro l'addetto provvederà a prelevare tutto il cassetto contenente il denaro e consegnarlo in ufficio al responsabile per il controllo.

Prima di lasciare definitivamente il proprio posto di lavoro l'addetto controllerà che il cassetto della cassa sia vuoto ed **aperto** e che anche la luce indicante il numero di cassa (dove esiste) sia spenta.

Per la chiusura **definitiva** di cassa deve essere utilizzato il tasto **"FINE GIORNO"** (ove previsto). Le stampe emesse dalla cassa devono essere consegnate al Responsabile del P.D.V. o Capo Cassiera, ove presente.

---

## VERIFICA DI CASSA

Il Responsabile del P.d.V. o l'incaricato provvederanno quindi alla verifica giornaliera della cassa con controllo di congruità fra gli importi registrati ed il denaro e i vari buoni consegnati. Le differenze di cassa saranno comunicate all'addetto. Il Responsabile del P.d.V. terrà conto del ripetersi di situazioni negative nella valutazione del lavoro di ogni singolo addetto e **le segnalerà al proprio Area Manager.**

Inoltre nel corso della giornata, il Responsabile del P.d.V. o la Capo Cassiera effettueranno dei prelievi di denaro e il relativo versamento.

---

## DIVIETI

É fatto assoluto divieto al personale addetto ai registratori di cassa di:

- effettuare battute a reparto per importi non corrispondenti al prezzo dei singoli prodotti venduti;
  - utilizzare il tasto generico se non necessario;
  - compilare, completare o comunque rettificare a mano lo scontrino di cassa;
  - conservare in cassa scontrini erroneamente non ritirati dal cliente: tali scontrini dovranno essere immediatamente distrutti;
  - utilizzare, seppur momentaneamente, per le necessità personali il contante esistente in cassa;
  - effettuare cambi di moneta con altre casse;
  - effettuare prestiti in denaro ad altri cassieri;
  - effettuare cambi di denaro a clienti;
  - aprire il cassetto fuori dalle operazioni di incasso se non autorizzato;
  - accettare il ritorno di merci da parte di clienti non autorizzati dal Responsabile del P.d.V. o dal suo sostituto o senza il buono di reso;
  - accettare o regolare contestazioni con i clienti;
  - effettuare vendita di articoli che prevedono limitazioni di legge (es. pirici);
  - effettuare vendita di alcolici ai minori di 18 anni;
  - trattenere scontrini contestati da clienti per un successivo annullo da parte del Responsabile del P.d.V.;
  - registrare importi relativi ad acquisti fatti a titolo personale o da suoi parenti;
  - registrare prodotti a colleghi durante il loro orario di lavoro;
  - attendere o presentarsi al cliente con le mani in tasca o mantenere altri atteggiamenti non convenienti ed educati;
  - conversare con i colleghi durante le operazioni di incasso;
  - mantenere il proprio posto di lavoro sporco e in disordine;
  - portare con se' somme di denaro;
  - staccare lo scontrino di cassa prima della conclusione del pagamento;
  - registrare in quantità multipla prodotti a gusti e formati assortiti (yogurt, marmellate, pasta, ecc.)
  - trattenere contanti, tessere o carte di pagamento dimenticate dai clienti, le stesse vanno consegnate immediatamente al responsabile di P.d.v o sostituto.
-

## DIVIETO DI VENDITA AI MINORI DI STRUMENTI ATTI AD OFFENDERE

È stato pubblicato in gazzetta ufficiale (n. 45, del 24 febbraio 2026) il **decreto-legge 24 febbraio 2026, n. 23**, recante "Disposizioni urgenti in materia di sicurezza pubblica, di attività di indagine dell'autorità giudiziaria in presenza di cause di giustificazione, di funzionalità delle forze di polizia e del Ministero dell'interno, nonché di immigrazione e protezione internazionale", cosiddetto "**decreto sicurezza**", in vigore dal giorno successivo.

Il decreto-legge di cui sopra prevede il **divieto di vendere o in qualsiasi altro modo cedere a minori di anni diciotto strumenti da punta o da taglio atti ad offendere**.

Per effetto di quanto sopra si comunica agli addetti di cassa l'obbligo di **richiedere il documento di identità** e nel caso in cui il cliente non lo mostrasse, la vendita non potrà avvenire.

Anche se superfluo ricordiamo che detta richiesta deve essere effettuata solo nei casi dubbi.

La violazione del divieto è punita con la sanzione amministrativa pecuniaria da 500 a 3.000 euro (non si tratta dunque di reato).

Quando la vendita vietata avvenga nell'ambito di un'attività commerciale, può essere disposta la **chiusura dell'esercizio** per un periodo non superiore a quindici giorni.

---

## UTILIZZO INDEBITO TESSERA DUPLICARD

Per comportamenti scorretti nell'utilizzo della tessera Duplicard, quali:

- utilizzo della tessera personale durante l'attività di cassa per spese proprie
- utilizzo della tessera personale durante l'attività di cassa per spese relative ad altri clienti, compresi i casi in cui il cliente non intenda utilizzare la propria o ne sia sprovvisto e che determinano l'indebito accumulo e utilizzo di:
  - punti in favore di persone diverse rispetto a chi ha effettuato la spesa
  - indebito accumulo e utilizzo di buoni sconto
  - buoni sconto e vantaggi economici,

si precisa che tutto quanto sopra è lesivo degli interessi patrimoniali dell'Azienda, quindi sono ravvisabili gli estremi del reato di "**truffa e appropriazione indebita**", perseguibile penalmente ai sensi di Legge.

È altresì vietato trattenere e utilizzare tessere dimenticate dai clienti: ricordiamo che le stesse vanno tempestivamente consegnate al responsabile del pdv o suo sostituto. La Direzione aziendale quindi, si riserva, oltre che di attivare i provvedimenti disciplinari del caso, di adire all'autorità giudiziaria, mediante querela verso i trasgressori.

## DECALOGO CASSA FACCIOio

1. chiedere sempre al cliente se ci sono stati problemi di utilizzo del terminale e nell'eseguire le operazioni di registrazione dei prodotti;
2. nel caso in cui il sistema richiami la "rilettura" della spesa, chiedere, in presenza del primo cliente, l'apertura della seconda cassa dedicata al servizio;
3. durante la fase di "rilettura" della spesa, non utilizzare mai i codici brevi per i pacchi multipli;
4. chiedere se il cliente ha utilizzato il codice "pacco multiplo" o se ha letto il codice del singolo articolo più volte e operare di conseguenza;
5. in caso di "rilettura" della spesa, la merce deve essere movimentata dalla cassiera e non dal cliente (ove presente l'apposita cassa);
6. se l'importo della spesa "riletta" è superiore non commentare, se l'importo è inferiore chiedere al cliente se c'è qualcos'altro nella borsa o nel carrello;
7. qualora il cliente richieda dei chiarimenti, chiamare immediatamente il responsabile (gerente o capo-cassiera);
8. se la coda supera i 3 carrelli, aprire una seconda cassa;
9. riposizionare i terminali nell'apposito pannello al raggiungimento di 6 pezzi in giacenza presso la cassa, verificando che inizino il "reset" (così che l'immagine sul display non rimanga fissa);
10. in attesa dei clienti, la cassiera deve occuparsi del caricamento/sistemazione degli avancassa e non perdere mai di vista la propria postazione.
11. A fine giornata, prima della chiusura del negozio, la Capo Cassiera deve verificare che siano presenti tutti i terminali nell'apposito pannello e, in caso di mancanze, avvertire immediatamente il Responsabile P.d.v .

---

## DECALOGO CASSE AL VOLO

1. L'area casse al volo (denominata area Self) deve sempre essere presidiata;
2. È compito dell'Assistente presidiare l'area Self ponendo particolare attenzione ad esigenze e richieste del cliente;
3. È compito dell'assistente tenere in ordine e pulita l'area self ed eventuale rifornimento borse;
4. È compito dell'assistente controllare attività furtive nell'area self;
5. Controllare il corretto utilizzo tasto borse (sia borse in vendita sia borse proprie del cliente);
6. Controllare il corretto funzionamento delle casse dell'area self comunicando tempestivamente alla capo cassiera eventuali anomalie tecniche;
7. Controllare il livello base del denaro delle casse self comunicando alla capo cassiera eventuali rimbocchi di denaro necessari al corretto svolgimento delle operazioni di incasso ed erogazione del resto contante;

8. Controllare che il cancelletto di uscita dell'area self sia correttamente utilizzato dai clienti tramite apposito codice a barre stampato a piede scontrino;
  9. controllare che il cliente riponga il cestino nello spazio previsto prima di uscire dal cancelletto;
  10. Salutare e ringraziare sempre il cliente.
- 

## **PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI**

La mancata applicazione delle disposizioni contenute nel presente regolamento, comporterà ai lavoratori stessi l'applicazione dei provvedimenti disciplinari previsti dal vigente C.C.N.L. per AZIENDE COMMERCIALI.

Per chiarimenti ed eventuali informazioni attinenti al presente manuale rivolgersi al Responsabile del P.d.V.

---