



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

Procedures Verkooptransacties

Handboek Bouwmarkt

Intergamma B.V.

Versie 1.1 NL

Maart 2023

© Copyright 2021 Intergamma B.V., Leusden

Niets uit de uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Intergamma B.V.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

Inhoud

Aan- en afmelden aan de kassa	1
Inleiding	1
Aanmelden aan de kassa voor een nieuwe dag.....	2
Kan ik mij op twee kassa's tegelijk aanmelden?	2
Af- en aanmelden voor pauzes	3
Kan ik een andere kassa uit de pauzestand halen	3
Waarom gaat de kassa automatisch in de pauzestand?	3
Kan ik me op een andere kassa aanmelden?	3
Afmelden aan het einde van de periode	4
Waarom meldt de kassa zich automatisch af?	4
Hoe train ik nieuwe kassamedewerkers?	4
.....	5
Wat doe ik met een oude kassarol?	5
Kassa-uitgaven en ontvangsten	5
Inleiding	5
Kassa uitgaven registreren	5
Kassa ontvangsten registreren	6
Wat moet ik doen met de nulbon?	6
Verkopen	7
Artikelen scannen bij de kassa.....	7
Wat moet ik doen als ik het artikel niet kan scannen?.....	7
Hoe af te rekenen bij een klantorder?	8
Welke artikelbewerkingen kunnen worden uitgevoerd?	9
.....	11
Hoe te handelen bij een artikel met korting?.....	11
Hoe ga ik om met voorkeurskorting?	11
Hoe ga ik om met artikelen met statiegeld?	12
Hoe laat ik geldterugbonnen vervallen?	13
Hoe ga ik om met bundels en losse verkopen?	13
Hoe ga ik om met verkoop van losse artikelen uit bundels?.....	13
.....	14
Hoe ga ik om met materialen op maat?	14
Hoe ga ik om met opruimingsartikelen?	14
.....	15
Waar kan ik mijn kassatransacties raadplegen?.....	15
Waar kan ik een overzicht vinden van alle openstaande bonnen?	15
Transactie afrekenen	16
.....	17
Hoe om te gaan met een contante betaling?.....	17
Hoe te handelen bij een pinbetaling?	17
.....	18
Wat als de klant zijn Pinpas vergeet?	18
Hoe te handelen bij een PIN-storing?	18
Hoe te handelen bij een defecte PIN-terminal?	18



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

Hoe om te gaan met restantbetaling bij cadeaubonnen?	18
.....	19
Wat als de klant een kopie kassabon wil?	19
Wat als de klant een BTW-bon wil?	19
.....	20
Hoe herken ik valse munten en biljetten?	20
.....	21
Wat als de klant op rekening koopt?	21
Wat gebeurt er als een klant die op rekening heeft gekocht de artikelen retour brengt?	22
Kan ik een transactie in de wacht zetten?	22
Kan ik een transactie overnemen op een andere kassa?	22
Hoe kan ik een transactie laten vervallen?	23
Combibalie procedures	24
Inleiding	24
Algemene aanpassingen	24
Aanpassingen retourprocedure	24
PIN-only kassa procedure	25
Inleiding	25
Algemene aanpassingen	25
Kassaprocedure klantenkaart	26
Inleiding	26
Scannen klantenkaart van klant bij kassa	26
Wat als de door de klant gegeven klantenkaart niet herkend wordt?	27
Wat als de klant geen klantenkaart heeft?	27
Wat als de klantenkaart niet als eerste gescand is?	27
Afrekenen, verzilveren van punten en uitgifte van nieuwe punten	28
Wat doe ik als ik nog artikelen moet scannen als ik al punten heb ingeleverd?	28
Wat doe ik als een klant om punten vraagt, terwijl hij er geen recht op heeft?	28
Wat doe ik als een klant de klantkaart vergeten is?	29
Afhandeling punten m.b.t. retouren, klantreserveringen, reserveringsbonnen en bezorgen.	29
Klantorders	31
Reserveringsbonnen voor actieartikelen	31
Bezorgen	31
Zuil procedure klantenkaart en punten	32
Eenmalig gespaarde punten omzetten in kortingscode voor ongeregistreerde kaarthouders	33
Creditcard acceptatie	36
Inleiding	36
Controle Creditcard	36
Afrekenen met de Creditcard	39
Wat moet ik doen als de transactie wordt afgekeurd?	39
Hoe herken ik een mogelijke fraudetransactie?	40
MT-informatie	41
Wat zijn de handelingen bij het innemen van een creditcard?	41
Wat moet ik doen als ik twijfel aan de echtheid van de creditcard?	41



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

Wat moet ik doen met de bonnen met handtekening?	41
.....	42
Wat te doen bij klantretouren die betaald zijn met de creditcard?	42
Verkopen op rekening	43
Inleiding	43
Kan ik als MT zien of een klant openstaande rekeningen heeft?	43
Verklarende woordenlijst	44
Afkorting(en)	44



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

Aan- en afmelden aan de kassa

Inleiding

Deze procedure beschrijft hoe op verschillende momenten van de dag de aan- en afmelding aan de kassa geschiedt.

NB. Elke kassamedewerker is verantwoordelijk voor de eigen geldlade en werkt daarom alleen op de eigen geldlade (afwijkingen alleen in opdracht van het MT).



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

1 Aanmelden aan de kassa voor een nieuwe dag

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Ga als volgt te werk om je aan te melden voor een nieuwe dag:

- Haal je gebruikerspas door de lezer aan de rechterkant van je scherm en voer je gebruikerscode in door middel van het touchscreen.
- Meld je geldlade aan.
Dit kun je doen door het nummer van de geldlade in te voeren.
- Nadat de EFT-terminal zichzelf heeft aangemeld, kun je beginnen met het scannen van artikelen.

? Kan ik mij op twee kassa's tegelijk aanmelden?

Dit is niet mogelijk.

Meld je eerst af bij de ene kassa voordat je je op de andere aanmeldt.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

2 Af- en aanmelden voor pauzes

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Afmelden voor de pauze

- Werk de laatste transactie af.
- Schakel op de kassa de pauzefunctie in.

Bij pauze van de Kassamedewerker blijft de geldlade in de check-out.

Aanmelden na de pauze

- Schakel de pauzefunctie uit.
- Voer je gebruikerscode en je wachtwoord in.

Let op! Om ongewenste toegang tot de kassa te voorkomen zijn de kassa's zo ingesteld dat na 2,5 minuut de kassa automatisch 'In pauze' gaat als deze niet gebruikt wordt. Wordt de kassa een kwartier niet gebruikt, dan wordt deze automatisch afgemeld. De lade blijft in dat geval gesloten, de PIN-terminal wordt wel afgemeld.

? Kan ik een andere kassa uit de pauzestand halen

Na het uitschakelen van de pauzestand kan alleen de kassamedewerker die op de kassa is aangemeld verder werken. Wel kan het MT de kassa uit de pauzestand halen.

? Waarom gaat de kassa automatisch in de pauzestand?

Als er geen transacties zijn, gaat de kassa na 2,5 minuut vanzelf in de pauzestand. Dit is gedaan om er zeker van te zijn dat niemand de kassa gebruikt die daarvoor niet geautoriseerd is.

Wordt de kassa een kwartier niet gebruikt, dan wordt deze automatisch afgemeld. De lade blijft in dat geval gesloten, de PIN-terminal wordt wel afgemeld.

? Kan ik me op een andere kassa aanmelden?

Ja, dat kan. Zorg ervoor dat je je dan wel eerst afmeldt op de andere kassa, voordat je je aanmeldt op een andere.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

3 Afmelden aan het einde van de periode

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

- Werk de laatste transactie af.
- Controleer of er nog een transactie in de wacht staat. Zo ja, sluit deze af (NB: autorisatie nodig van MT).
- Gebruik de functie Afmelden van de kassa.
- Wacht totdat de PIN (EFT terminal) automatisch is afgemeld.
- Breng de geldlade en alle andere kassadocumenten die je hebt verzameld onder begeleiding van een MT-lid naar de telruimte.

? Waarom meldt de kassa zich automatisch af?

Als de kassa een kwartier niet wordt gebruikt, dan wordt deze automatisch afgemeld om problemen met de verwerking van gegevens te voorkomen. De lade blijft in dat geval gesloten, de PIN terminal wordt wel afgemeld.

? Hoe train ik nieuwe kassamedewerkers?

NB: Training van kassa start via GAMMA/Karwei academie en dan de onderstaande praktijkoefening.

Let op! Training is alleen mogelijk onder autorisatie van het MT.

De kassa's hebben een trainingsstand. Hiermee kan het werken aan de kassa worden geoefend zonder dat de transacties daadwerkelijk worden verwerkt, voorraden verwerkt, omzet geregistreerd etc.

- Zorg ervoor dat de kassa is gesloten. Het scherm "Kassa is gesloten" wordt weergegeven.
- Kies voor de trainingsstand.
- Je meldt je aan door middel van je gebruikerspas en een gebruikerscode met wachtwoord.
- In de kassaschermen wordt nu steeds vermeld dat de kassa in de trainingsstand staat.
- Op de eventueel afgedrukte bonnen staat weergegeven door middel van sterretjes dat de kassa in trainingstand staat. Het is dus geen geldige kassabon!

Let op! De EFT is ook operationeel tijdens de trainingsstand.

- Na het trainen schakel je de trainingsfunctie weer uit (d.m.v. het deactiveren).

NB. In de trainingsstand is het niet mogelijk om GAMMA Cadeau Pas of KARWEI Cadeaukaart op te waarderen.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties



Wat doe ik met een oude kassarol?

- Vraag het MT om een nieuwe kassarol als blijkt dat de oude bijna op is. Dit kun je zien aan de rode signaalstreep op de rol.
- Vervang de kassabonrol direct na ontvangst, het restant van de oude kan je weggooien.

Kassa-uitgaven en ontvangsten

Inleiding

Deze procedure beschrijft hoe de kassa wordt gebruikt om contante uitbetalingen te doen en kasontvangsten te registreren. Omdat deze geldstromen niet gerelateerd zijn aan omzet, worden ze apart geregistreerd.



Kassa uitgaven registreren

Deze stap wordt uitgevoerd door het MT.

Als je een uitbetaling uit de kassa moet doen:

- Kies op de kassa 'administratieve functies'.
- Kies 'uitgaven' op de kassa.
- Kies een voor gedefinieerde reden.
- Voer de reden van de uitbetaling in en het bedrag. Voer eventueel een meer uitgebreide omschrijving in met het toetsenbord dat op het scherm verschijnt.
- Overhandig het geld.
- De kassa print nu een uitgave bon.
- Kassa uitgavebon moet getekend worden door zowel de ontvanger, als een MT-lid. Noteer het ticketnummer dat op de bon staat en de datum van betaling op de factuur.
- Kassa uitgave bon met bijbehorende factuur archiveren.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

2 Kassa ontvangsten registreren

Deze stap wordt uitgevoerd door het MT.

Ga als volgt te werk om een ontvangst in de kassa, bijvoorbeeld door de inkomsten uit de frisdrankmachine of het wisselgeld van eetbonnetjes, te registreren:

- Kies op de kassa 'administratieve functies'.
- Kies 'inkomsten' op de kassa.
- Kies een voor-gedefinieerde reden.
- Voer de reden van de kassa ontvangst in en het bedrag. Voer eventueel een meer uitgebreide omschrijving in met het toetsenbord dat op het scherm verschijnt.
- Stop het geld in de geldlade.
- De kassa print nu een ontvangst bon. Laat deze bon tekenen door het MT.
- Bewaar deze bon in de kassalade.
- Archiveer de kassa ontvangstbon met bijbehorende factuur archiveren in de daarvoor bestemde map.

? Wat moet ik doen met de nulbon?

Als de kassamedewerker de geldlade wil openen, zonder dat daar een geldhandeling aan is verbonden, dan dient hij/zij zich te autoriseren met de gebruikerspas.

Handel als volgt:

- Kies op de kassa 'administratieve functies' -> 'lade open'.
- Haal de gebruikerspas door de lezer, en geef de autorisatiecode in.
- Vervolgens wordt de nulbon geprint.
- Schrijf op deze bon de reden van openen van de kassa (bijv. wisselgeld) en bewaar deze bon in de kassalade.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

Verkopen

Deze procedure beschrijft hoe je de kassa gebruikt om artikelen te scannen en de transactie met de klant af te rekenen.

1 Artikelen scannen bij de kassa

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Een klant komt met artikelen bij de kassa en wil deze afrekenen.

- Scan de klantenkaart toevoeging: of zoek klant op.
- Scan dan de artikelen.
(Vul eventueel handmatig EAN-nr in als de barcode niet gescand kan worden.)
- Wijzig eventueel het aantal. Het advies is om dit zo weinig mogelijk te doen en anders minimaal na controle van de EAN-code.

? Wat moet ik doen als ik het artikel niet kan scannen?

Het scannen van de barcode is de beste en snelste manier om een artikel te registreren. Soms lukt dit echter niet. Dit kan verschillende oorzaken hebben:

- De barcode wordt niet gelezen door de scanner. Dit komt doordat de verpakking niet recht is of omdat er plastic omheen zit. Probeer de verpakking zo glad mogelijk te maken of het plastic strak te trekken en scan opnieuw.
- De barcode is beschadigd. Het is dan niet mogelijk deze te scannen. Tik dan de code handmatig in (cijfers vermeld onder de streepjes). Is deze code ook niet meer te lezen volg dan bij onderstaand punt de verdere handeling.
- De scanner leest wel, maar herkent geen artikel. Dit komt doordat in het kassasysteem bij deze barcode geen artikel bekend is. Om toch het juiste artikel te registreren en de bijbehorende prijs te achterhalen moet het GAMMA/ KARWEI artikel (nummer) opgezocht worden en worden geselecteerd. Je kunt alleen het artikel zoeken op artikelomschrijving. Zie onderstaande omschrijving.

Handel als volgt om een artikel te zoeken met de kassa:

- Neem contact op met de verkoopmedewerker of MT-lid.
- Overleg met hen om te bepalen om welk artikel het gaat.
- Bij bepaling van het juiste artikel activeer je de zoekfunctie op de kassa.
- Voer een omschrijving van het artikel. Voer dit zo compleet mogelijk in.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

- Je ziet een overzicht van alle artikelen die aan de omschrijving voldoen of de melding Geen artikelen gevonden.
- Selecteer het gezochte artikel.
- Ga verder met de transactie.



Hoe af te rekenen bij een klantorder?

-
- Scan de barcode op de leverbon.
- Scheid de overige artikelen van de gereserveerde artikelen. Controleer of alle artikelen op de band overeenkomen met die op de leverbon.
- Op het display van de kassa verschijnt het aantal artikelen dat de klantorder bevat.
- Scan eventuele extra artikelen die de klant tegelijkertijd meeneemt.
- Reken af.
- Geef de kassabon aan de klant.
- Laat de klant een handtekening zetten op de leverbon.
- Bewaar de leverbon samen met de kopie kassabon.
- Zorg dat de ingenomen leverbonnen met de kopiekassabonnen weer terug bij de servicebalie komen.
- Archiveer deze maximaal 8 weken in verband met de wet op de privacy AVG. Het is wel de bedoeling dat deze 8 weken bewaard blijven in verband met eventuele interne controles.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties



Welke artikelbewerkingen kunnen worden uitgevoerd?

Nadat het artikel is gescand, kunnen eventueel de volgende bewerkingen worden uitgevoerd. Sommige kunnen alleen onder autorisatie van het MT worden uitgevoerd.

bewerking	Situatie	actie
Wijzigen aantal (KASSA)	Klant heeft van een artikel meerdere exemplaren	Vul het juiste aantal in en druk op Enter.
Prijscorrectie/ Wijzigen prijs (MT) Autorisatie: Kan alleen onder autorisatie van het MT worden uitgevoerd. Controle vindt plaats bij de kasopmaak.	Klant komt met artikel bij de kassa dat in de aanbieding is, maar de kassa scant de oude prijs. Eenmalige correctie van de prijs op de kassa (prijs invoeren). NB. Bij een foutieve prijs maak een melding in TOPdesk.	Vul de juiste prijs in het veld 'nieuwe prijs' en druk op 'enter'. Er komt direct na deze handeling automatisch een correctieticket uit de kassa. Deze bon heeft geen transactienummer. Let op! Bij meerdere identieke artikelen handel als volgt; Scan de artikelen, maal het aantal en geef dan de prijscorrectie.
Retour nemen van een artikel = handmatige retour (MT)	Klant wil een eerder gekocht artikel retourneren.	Zie Stap 4 van de procedure Retouren van klanten.
Korting geven (KASSA) Autorisatie: Onder autorisatie van het MT. Controle ook bij kasopmaak.	Een klant komt met een artikel bij de kassa en vraagt of er korting gegeven kan worden.	Informeert het MT.
Afwaarderingkorting met kortingssticker (KASSA) Autorisatie: is reeds verleend bij verstrekking van de stickers. Controle vindt plaats 1x per week op maandag aan de hand van de betreffende MIS rapportage.	Een artikel is kapot en de bouwmarkt wil dit artikel met een bepaald kortingspercentage verkopen.	Zie: Hoe ga ik om met opruimingsartikelen?
Regel laten vervallen (KASSA) Controle: Zichtbaar op kasopmaak.	Je hebt een artikel verkeerd gescand, klant wil artikel toch niet hebben. Je hebt ten onrechte korting gegeven.	Geregistreerd artikel uit transactie laten vervallen. Er komt direct na deze handeling automatisch een correctieticket uit de kassa. Deze bon heeft geen transactienummer.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

<p>Laatste regel laten vervallen (KASSA) Controle: Zichtbaar op kasopmaak</p>	<p>Klant wil gescand artikel toch niet hebben.</p>	<p>Dit mag je één keer per artikel registratie doen. De tweede keer wordt het genegeerd. Je kunt de functie pas weer gebruiken na een nieuwe artikelregistratie. Er komt direct na deze handeling automatisch een correctieticket uit de kassa. Deze bon heeft geen transactienummer.</p>
<p>Transactie laten vervallen (MT) Controle: Zichtbaar op kasopmaak.</p>	<p>Klant komt er bij de kassa achter dat de verkeerde artikelen zijn gekocht.</p>	<p>Geregistreerde artikelen (hele transactie) laten vervallen op het moment dat je met de transactie bezig bent. Er komt direct na deze handeling een correctieticket uit de kassa. Deze bon heeft geen transactienummer.</p>
<p>Verhoog aantal (KASSA)</p>	<p>Klant heeft van een artikel twee of meerdere exemplaren.</p>	<p>Verhoog het aantal van het geregistreerde artikel.</p>
<p>Verlaag aantal (KASSA)</p>	<p>Klant heeft van een artikel meerdere exemplaren maar wil er een aantal niet.</p>	<p>Verlaag het aantal van het geregistreerde artikel tot het juiste aantal.</p>



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties



Hoe te handelen bij een artikel met korting?

Let op! Deze handeling kan alleen samen met het MT worden uitgevoerd.

Een klant komt met een artikel bij de kassa en vraagt of er korting kan worden gegeven.

- Scan het artikel.
- Kies de functie 'korting'.
- Kies het type (reden) van de korting:
 - Bedrag korting
 - Percentage korting
 - Prijscorrectie
- Aan het einde van de transactie komt automatisch een kortingsregistratiebon uit de bonnenprinter.
- Bewaar de kortingsregistratiebon in de kassalade.
- **NB.** Als er op een artikel(groep) geen korting gegeven mag worden, krijg je de melding: Korting op deze regel niet toegestaan.



Hoe ga ik om met voorkeurskorting?

We spreken van **voorkeurskorting**, als:

- Wanneer op een bepaalde groep artikelen korting geldt, en
- De klant zelf mag bepalen op welk artikel uit die groep (bijvoorbeeld elektrisch gereedschap) hij korting wil. Deze actie wordt meestal ondersteund door een actie uit de krant.

Handel als volgt (deze stap wordt uitgevoerd door de kassamedewerker):

- Klant geeft aan korting te willen op artikel X.
- Scan eerst het artikel.
- Scan de kortingsbarcode op de coupon of sticker.
- Scan eventuele overige artikelen.
- De klant betaalt het bedrag.
- Streep de kortingsbarcode op de coupon of sticker door.
- Bewaar de coupon, met de automatisch geprinte kortingsregistratiebon in de kassalade.
- Handel de transactie verder op de reguliere manier af.
- **NB:** Het is mogelijk om een reeds gescande voorkeurskorting te laten vervallen door de knop 'vervallen coupon' te gebruiken. Deze knop bevindt zich in het menu 'wijzigen'. **Let op!** De knop verwijdert alleen de coupon van de geselecteerde regel.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

Klantorder

Een klantorder die volgens procedure aangemaakt is, kan op de gebruikelijke wijze afgerekend worden. Punten hoeven niet nogmaals verwerkt te worden tijdens het afrekenen. Deze zijn reeds verwerkt op de klantorder.

Indien de punten niet gekoppeld zijn aan de klantorder kan de korting handmatig (autorisatie MT) worden gegeven.



Hoe ga ik om met artikelen met statiegeld?

Een klant komt aan de kassa van de servicebalie met een pallet met bijvoorbeeld stenen of dient in verband met een thuislevering het statiegeld vooruit te betalen.

Handel als volgt:

- Kies de functie statiegeld (Administratieve functies -> Statiegeld).
- Voer het bedrag van de pallet in.
- De kosten worden in de transactie opgenomen.
- Ga verder met de rest van de transactie.
- Geef de kassabon mee aan de klant.
- **Let op!** Wijs de klant erop dat hij de kassabon goed moet bewaren. Daarmee krijgt de klant het statiegeld terug bij inname.

Klant komt een pallet terugbrengen

Kassa Servicebalie

De klant levert de pallet in.

- Neem de pallet in.
- Vraag de klant om de kassabon.
- Controleer de kassabon.
- Maak een retour aan door de kassabon te scannen.
- Kies de reden (Statiegeld UIT).
- Scan de barcode Statiegeld UIT op het barcodeblad.
- Kies Selecteer.
- Handel de transactie af.
- Geef de nieuwe kassabon aan de klant.
- Maak een kopie kassabon.
- Bewaar deze samen met de oude kassabon in de kassalade.
- **Let op!** Controleer het saldo van het statiegeld dagelijks aan de hand van het kasrapport.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties



Hoe maak ik handmatig een retour aan?

Servicebalie kassa:

Scan het artikel -> klik op 'retour' -> vul het juiste 'van' bedrag in -> vul het juiste 'voor' bedrag in -> kies voor retourpinnen of geldterugbon -> einde transactie.

Handmatig uitbetalen van geldterugbon aan de check out kassa (indien de backoffice onbereikbaar is):

Handel als volgt om handmatig een geldterugbon in te nemen:

- Kies Overige functies -> geldterugbon handmatig.
- MT-autorisatie wordt gevraagd
- Scan de barcode van de geldterugbon.
- Voer het bedrag in.



Hoe laat ik geldterugbonnen vervallen?

Controleer periodiek de status van de geldterugbonnen in AXI RS. Beoordeel samen met de **DM** of geldterugbonnen die lange tijd openstaan, **doorgeboekt** kunnen worden naar een andere journaalpost (door de DM'er).

De DM'er is verantwoordelijk voor de opschoning van deze bonnen.

Zie ook Stap 6: Procedure Retouren van Klanten.



Hoe ga ik om met bundels en losse verkopen?

Er zijn artikelen die als bundel, maar ook los aan de klant worden verkocht. Controleer of de barcode van het oorspronkelijke artikel is verwijderd.

- Neem bij zulke artikelen contact op met het MT.
- Sla de artikelen indien het niet anders kan aan op het betreffende groepsvrije artikelnummer.



Hoe ga ik om met verkoop van losse artikelen uit bundels?

Zie procedure Voorraadcorrecties vrije voorraad.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties



Hoe ga ik om met materialen op maat?

- Materiaal dient door een verkoopmedewerker op maat gemaakt te worden. Klanten mogen (met voor GAMMA de uitzondering van ketting en touw per meter) zelf geen materiaal op maat maken. Zorg er dus ook voor dat er geen gereedschappen rondslingeren bij de maatwerk materialen.
- Vervolgens schrijft de verkoopmedewerker op de verkoopnotitiebon het artikelnummer of het EAN-nummer en het aantal eenheden dat de klant koopt.
- De klant gaat met het artikel en de verkoopnotitiebon naar de kassa.
- De kassamedewerker toetst het artikelnummer of het EAN-nummer en het aantal in en handelt de transactie als gebruikelijk af.



Hoe ga ik om met opruimingsartikelen?

Handel als volgt:

- Scan altijd eerst de barcode van het artikel waarover de korting wordt verleend.
- Scan direct daarna de barcode van de opruimingssticker. De nieuwe verkoopprijs wordt automatisch berekend.
- Controleer de van/voor prijs op de sticker met de bedragen in de kassa.
- Scan de overige artikelen.
- Aan het einde van de transactie wordt er automatisch een kortingsregistratiebon geprint.
- Zie procedure Lokaal opruimen voor de volledige beschrijving van de procedure.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties



Waar kan ik mijn kassatransacties raadplegen?

Het MT heeft de mogelijkheid om verschillende kassatransacties terug te zien op een werkstation. Hieronder staat een opsomming van de verschillende mogelijkheden.

- Geautoriseerde transacties
- Aanbetalingoverzicht
- Totale verkoop
- Inkomsten/ Uitgaven
- Diverse overige kassahandelingen

Het is ook mogelijk om de verschillende bonnen in AXI RS te bekijken.



Waar kan ik een overzicht vinden van alle openstaande bonnen?

Onder de tegel 'Transacties' -> 'afdrukken' kun je het rapport 'openstaande bonnen' printen.

Dit is een rapport met openstaand saldo van:

- Aanbetaling
- Geldterugbon
- Borg bonnen.

Op het overzicht worden alle bonnen afgedrukt waarbij de status is:

- 'Uitgegeven'
 - 'Gedeeltelijk ingenomen'
 - 'Wacht'
- Dit laatste houdt in als er een handmatige aanbetaling-in is gedaan op de kassa en nog niet gekoppeld aan een klantorder is.

Ook zie je de bonnen met status 'ingenomen', waarbij het bedrag 'bon' afwijkt van het bedrag 'inname'.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

2 Transactie afrekenen

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Je gaat nu de gescande artikelen afrekenen.

- Activeer de betaalfunctie (knop 'afrekenen').
- Als de klant een puntensaldo heeft en er is een emailadres bekend vraag dan of de klant punten wil inzetten.
- Indien saldo hoger is dan 500 punten dan wordt ook een reminder getoond (zie ook '**kFout! Verwijzingsbron niet gevonden.**').
- Kies het juiste betaalmiddel of een combinatie van betaalmiddelen (zie ook: 'Hoe te handelen bij een pinbetaling?').
- De klant betaalt met het gekozen betaalmiddel.
- Registreer het betaalmiddel, door
 - het betaalmiddel direct in te voeren, of
 - door het betaalmiddel te selecteren uit de lijst van betaalmiddelen.
- Einde transactie.
Dit gebeurt automatisch als er voldoende is betaald (geregistreerd).

Wanneer er is betaald met voldoende kortingsbonnen om het juiste bedrag te kunnen betalen of er moet alleen geld terug worden gegeven bij bijvoorbeeld een geldterugbon, dan kies je voor de functie 'einde transactie'.

NB. Wanneer de klant contant betaald, leg het geld niet direct in de kassalade, maar houd het zichtbaar voor de klant. Gebruik bijvoorbeeld een geldklem.

- De geldlade gaat open.
- Geef de klant eventueel zijn wisselgeld.
- De kassabon wordt afgedrukt of gemailld.
- Sluit de geldlade.

Je kunt nu verder gaan met de volgende transactie.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties



Hoe om te gaan met een contante betaling?

Als de klant contant wil betalen dan;

- Neem het geld van de klant aan.
- Controleer aan de hand van echtheidskenmerken de eurobankbiljetten en euromunten. Zie: "Hoe herken ik valse munten en biljetten?"
- Controleer alle biljetten van €20,-, €50,-, (€100,-, €200,- en €500,- indien deze worden geaccepteerd) met de blauwe lamp of een biljetten-scanner.
- Voer het bedrag dat de klant geeft in.
- Einde Transactie
Dit gebeurt automatisch als er voldoende is betaald (geregistreerd).
Wanneer de klant contant betaald, leg het geld niet direct in de kassalade, maar houd het zichtbaar voor de klant. Gebruik bijvoorbeeld een geldklem.
- De geldlade gaat open. Leg het geld nog niet in de kassalade!
- Geef de klant eventueel zijn wisselgeld.
- Stop het ontvangen geld in de geldlade en sluit deze.
- De kassabon wordt afgedrukt of gemaild.



Hoe te handelen bij een pinbetaling?

Kies voor betaalmiddel 'EFT', gevolgd door Enter.

- Klant steekt zijn PIN-pas in de kaartlezer boven op de automaat of kiest voor contactloos betalen met PIN-pas of mobiel apparaat. De PIN-pas moet gedurende volledige transactie in de automaat blijven zitten als voor deze optie wordt gekozen.
- Bij veel Pinautomaten wordt gevraagd of het bedrag akkoord is? De klant moet op 'OK' drukken.
- De klant toetst zijn 4-cijferige pincode in als daarom wordt gevraagd en drukt op 'OK'.
- Dan volgt de melding 'U heeft betaald', waarna de klant zijn pas kan uitnemen.
- Als de klant of de Kassamedewerker de pinbetaling afbreekt, ga je terug naar het afrekenscherm. De klant kan een nieuwe PIN-poging doen of je kunt een ander betaalmiddel selecteren (vervallen betaalmiddel).
- De kassabon wordt afgedrukt of gemaild.

Je kunt nu verder gaan met de volgende transactie.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties



Wat als de klant zijn Pinpas vergeet?

Het kan voorkomen dat een klant na de betaling zijn betaalpas uit de automaat vergeet te halen. Indien de klant al weg is, dien je de betaalpas minimaal 48 uur te bewaren op een veilige plaats. Indien de klant terugkomt dient de klant zich te legitimeren met een wettelijk identificatiebewijs. Vergelijk de handtekening op de betaalpas met die van het identificatiebewijs, indien deze overeenkomen kun je de betaalpas teruggeven.

Indien de klant niet binnen 48 uur is teruggekomen dan dien je de betaalpas doormidden te knippen. De klant kan vervolgens bij zijn bank een nieuwe betaalpas aanvragen.



Hoe te handelen bij een PIN-storing?

Zie voor een uitgebreide omschrijving de 'Noodprocedure'.



Hoe te handelen bij een defecte PIN-terminal?

Controleer eerst of de kaartlezer in het 'dip' gedeelte vies is.

Om deze schoon te maken dien je de cardcleaner te gebruiken. Je kan een pakketje met 20 kaarten en een spray nabestellen via AXI RS onder artikelnummer 980631. De kosten voor 1 doosje bedragen € 30,47.

Regelmatig gebruik van deze reinigingskaarten kan een boel storingen voorkomen, maak de kaartlezer daarom wekelijks schoon.

Indien na reiniging nog steeds problemen voorkomen, dan kan je contact opnemen met Call IT.



Hoe om te gaan met restantbetaling bij cadeaubonnen?

Wanneer de afronding lager is dan € 0,03 (3 eurocent), dan hoeft de klant niet bij te betalen.

Bijvoorbeeld: Het te betalen bedrag is € 20,02. De klant geeft een cadeaubon van 2 x €10,-. Er blijft een afrondingsverschil over van € 0,02.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties



Wat als de klant een kopie kassabon wil?

Handel als volgt als de klant een extra kassabon wil:

- Werk eerst de transactie helemaal af, tot en met betaling en het afdrukken van de kassabon.
- Kies de functie 'transacties functies' -> 'kopie bon'. Op de bon staat duidelijk dat het om een kopie gaat.

Let op! Een kopie kassabon kan alleen direct na dezelfde transactie geprint worden!



Wat als de klant een BTW-bon wil?

- Vraag de klant om legitimatie en zijn BTW-nummer.
- Kies op de kassa rechts bovenin voor 'klant toevoegen (+)'.
- In AXI RS wordt een klantnummer aangemaakt. Voer de NAW-gegevens van de klant in op de kassa.
- Na het kiezen van een klant met een geldig btw-nummer zal door de kassa automatisch het bontype 'factuur' gekozen worden zodat het btw-nummer op de kassabon wordt afgedrukt. Ter **info!** Hiermee komt de aankoop terug in AXI Finance als factuur bij een specifieke klant, wat voordelen biedt voor klant en de Belastingdienst.
- Handel de transactie af.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties



Hoe herken ik valse munten en biljetten?

Eurobankbiljetten

De zeven eurobankbiljetten zijn een wettig betaalmiddel in alle Europese landen waar je met euro's kan betalen. Ze zijn dus overal hetzelfde. De eurobankbiljetten zijn goed beveiligd. Een combinatie van uniek papier, gemaakt uit katoenvezels en een voelbaar reliëf maakt de biljetten voor iedereen duidelijk herkenbaar.

De eurobankbiljetten hebben allemaal een verschillend formaat. De eerste controle die uitgevoerd kan worden is bekijken of het formaat klopt.

Hieronder staan nog een aantal echtheidskenmerken die gelden voor alle eurobankbiljetten.

Algemene echtheidskenmerken:

- **Watermerk:** Als je een eurobankbiljet tegen het licht houdt, wordt het watermerk zichtbaar. Dit watermerk laat zowel een afbeelding zien als de waarde van het biljet in cijfers.
- **Veiligheidsdraad:** In het papier van elk eurobankbiljet zit een donkere verticale draad. Wanneer het biljet tegen het licht wordt gehouden, wordt de draad aan de linkerkant zichtbaar. In deze draad is de waarde van het biljet afgedrukt.

In de procedure Veiligheid wordt er per soort een meer uitgebreide omschrijving gegeven.

Euromunten

De euromunten zijn net als de eurobankbiljetten een wettig betaalmiddel in alle Europese landen waar je met euro's kan betalen. Ze zijn aan de achterzijde (Europese zijde) overal hetzelfde. Er staat een afbeelding van Europa op en de waarde van de munt in cijfers. De voorzijde (nationale zijde) is in elk euroland anders.

Zie Geplastificeerde kaart 'Eurochecker'.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties



Wat als de klant op rekening koopt?

Een zakelijke klant wil zijn/haar gekochte producten op rekening kopen.

Let op! Hiervoor moet de klant bekend zijn in AXI RS en zijn opgevoerd door de franchisenemer.

Handel als volgt als een klant op rekening wil kopen:

- Vraag de klant om legitimatie, eventueel btw-nummer en bewijs van afhaal (is wenselijk).
- Vraag de klant om zijn “Vaste klantenkaart” indien van toepassing
- Zoek de klant op naam in de kassa op via de zoekfunctie.
- Selecteer de klant, en activeer de verkoop op rekening.
Kies Overige functies/ Transactiefuncties/ Leveringsbon.
- Registreer de artikelen op de kassa.
In AXI RS wordt gecheckt of de klant voor korting in aanmerking komt. Als dit zo is, wordt dit automatisch in de transactie meegenomen.
- Kies Afrekenen, omdat de klant een limiet heeft zal de transactie automatisch worden afgesloten. De kassa toont de melding ‘Betaling op rekening, transactie wordt volledig op rekening betaald en afgesloten. Doorgaan?’. Hier dient ‘JA’ gekozen te worden.
In AXI RS wordt de huidige kredietlimiet aangepast en wordt de transactie toegevoegd aan de verzamelfactuur van de betreffende klant.
- De kassabon komt nu als leverbon uit de kassa. De leverbon wordt nu in tweevoud geprint.
- Laat het duplicaat door de klant ondertekenen.
- Bewaar het getekende duplicaat bij de kassadocumenten.
- Geef de originele leverbon aan de klant.

Franchisenemers

Bij franchisenemers wordt de factuur later verstuurd. De betaling loopt via de franchisenemer.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties



Wat gebeurt er als een klant die op rekening heeft gekocht de artikelen retour brengt?

Voor alle facturen en leveringsbonnen die retour worden genomen door scanning van de bon, zullen retourfacturen en leveringsbonnen aangemaakt worden. Daarnaast zal er in plaats van een geldterugbon voor het volledige retourbedrag een creditnota worden aangemaakt. Dit betekent dat de klant geen geld terugkrijgt, maar dat de beschikbare bestedingsruimte wordt bijgewerkt.

Let op! Dit betekent dat aankopen op factuur of leveringsbon alleen nog maar in de bouwmarkt van aankoop getourneerd kunnen worden. Dit geldt dus ook voor personeelsaankopen.

Bij de tegel 'Transacties' -> 'administratieve transacties' -> 'leveringsbonnen en facturen' wordt in de kolom 'op rekening' aangegeven wat het bedrag is.



Kan ik een transactie in de wacht zetten?

Als een klant tijdens de transactie tot de ontdekking komt dat hij zijn portemonnee niet bij zich heeft, en even geld wil halen, kun je per kassa één transactie tijdelijk in de wacht zetten en later afhandelen. Er kan maar 1 transactie per kassa in de wacht worden gezet.

- Gebruik in het verkoopscherm de knop 'in/uit de wacht'.
De transactie verdwijnt van het scherm en je kunt verder gaan met de volgende klant.
- Zodra de klant weer terug is bij de kassa gebruik je de functie 'transactie uit de wacht' om verder met de transactie te gaan.
- Controleer voordat je de kassalade afmeldt of er nog transacties in de wacht staan.
Laat de transactie vervallen (zie 'Hoe kan ik een transactie laten vervallen?').



Kan ik een transactie overnemen op een andere kassa?

Een transactie vrijgeven

Dit kan gebruikt worden wanneer de kassa een storing heeft of er zijn problemen met het PIN-apparaat. Je zet de klant eerst in de wacht en meldt aan de klant dat er een probleem met afrekenen is. Handel vervolgens als volgt:

- Haal het MT erbij.
- Geef de transactie vrij, kies 'transactie functies' -> 'transactie vrijgeven'.
- Er wordt een 'transactie in de wacht' kassabon met een barcode afgedrukt en de transactie verdwijnt van het scherm.
- Loop samen met de klant (en de artikelen) naar een andere kassa en overhandig daar de kassabon of leg de artikelen apart samen met de kassabon.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

Een transactie overnemen

De transactie kan overgenomen worden:

- Door de kassabon te scannen bij de kassa.
- Door de transactie handmatig over te nemen. Kies 'transactie functies' -> 'transactie overnemen' en selecteer de juiste transactie.
- Vrijgegeven transacties die niet zijn overgenomen gedurende de verkooperiode, zullen 's nachts automatisch afgesloten worden.



Hoe kan ik een transactie laten vervallen?

Als een klant merkt dat hij geen portemonnee bij zich heeft of merkt dat hij de verkeerde artikelen heeft gezocht, kun je de hele transactie laten vervallen.

Dit kan alleen onder autorisatie van het MT.

Zie ook: 'Welke artikelbewerkingen kunnen worden uitgevoerd?'.

- Haal het MT erbij.
- Kies prullenbak linksboven in het scherm.
- De kassa print een 'transactie vervallen' bon.
- MT zet een handtekening op de 'transactie vervallen' bon.
- Berg de 'transactie vervallen' bon op in je geldlade.
- De transactie verdwijnt van het scherm en je kunt verder gaan met de volgende klant.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

Combibalie procedures

Inleiding

De combibalie is een combinatie van de reguliere informatiebalie en een standaard kassa. Dit heeft tot gevolg dat procedures anders gehanteerd moeten worden of aanvullingen nodig zijn.

Bij de standaardprocedures rondom de kassa- en balieactiviteiten is het uitgangspunt altijd geweest dat deze activiteiten door verschillende personen uitgevoerd worden. In een bouwmarkt met een combibalie worden beide activiteiten door 1 persoon uitgevoerd. Hierom wordt in deze procedure beschreven welke aanpassingen of aanvullingen er gelden op de standaardprocedures.

Let op! De standaardprocedures blijven dus van toepassing, deze procedure dient gelezen te worden als toevoeging hierop.

Algemene aanpassingen

Aanmelding op de combibalie dient als volgt te gebeuren:

- Als er bij een combi-balie twee kassa's ingericht zijn die tegelijk door 1 medewerker bediend worden, meldt de medewerker zich met zijn eigen pas aan als kassamedewerker op kassa 1 en meldt de medewerker zich met de algemene baliepas aan als baliemedewerker op kassa 2.
- Indien er slechts 1 kassa aanwezig is op de combibalie meldt de medewerker zich altijd aan met de algemene baliepas. De eigen pas van de werknemer blijft dan beschikbaar om retouren te autoriseren.

Aanpassingen retourenprocedure

- Indien er 1 kassa aanwezig is in de combibalie is deze ingesteld zodat op deze kassa zowel een retour kan worden aangemaakt als verzilverd. Dit is bij een normale checkout of normale kassa NIET mogelijk.
- Indien een artikel retour geslagen moet worden als gevolg van een verkeerde prijs dient de medewerker het MT te bellen. Het artikel wordt retour geslagen. Het artikel wordt opnieuw afgerekend en het MT voert een prijscorrectie uit.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

PIN-only kassa procedure

Inleiding

De PIN-only kassa is een standaard kassa met een lege geldlade die eenvoudig ingezet kan worden bij drukte. Voor deze kassa gelden onderstaande aanpassingen op de standaard werkwijze.

Let op! Dit is een toevoeging/ aanpassing van de werkwijze. De standaardprocedures zijn dus ook van toepassing op de PIN-only kassa.

Algemene aanpassingen

1. Bij de PIN-only kassa kan niet afgerekend worden met contant geld. Wel zijn kadobonnen en creditcards toegestaan. Attendeer de klant hierop!
2. Bij de PIN-only kassa kan alleen een geldterugbon ingeleverd worden indien de klant in de transactie moet bijbetalen.
3. Een PIN-only kassa kan alleen worden ingezet naast een normale kassa/ combibalie kassa. De klant moet altijd de mogelijkheid hebben contant af te kunnen rekenen.
4. Een PIN-only kassa mag – in tegenstelling tot normale kassa's – gebruikt worden door verschillende personen. Wel dienen deze personen zichzelf aan te melden op de kassa.
5. De kasopmaak van de PIN-kassa dient aan het einde van de dag verricht te worden. Het bouwmarktmanagement bepaalt wie de kasopmaak verzorgt.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

Kassaprocedure klantenkaart

Inleiding

Deze procedure beschrijft hoe om te gaan met de Klantenkaart en de bijbehorende punten.

De procedure in het kort:

- De klantenkaart en de gekochte artikelen worden gescand bij de kassa.
- Afhankelijk van de aankopen kunnen punten verzilverd worden.
- Afhankelijk van de aankopen worden nieuwe punten verdiend.
- De klant kan de nieuwe punten gebruiken bij een volgend bezoek in een bouwmarkt of in de webshop.

1 Scannen klantenkaart van klant bij kassa

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

De klant komt bij de kassa om zijn aankopen af te rekenen:

- Begroet de klant.
- Vraag de klant om de klantenkaart.
- Scan de barcode op de kaart of op de smartphone via de app.
- De klantgegevens worden opgehaald samen met huidige puntensaldo. Dit wordt weergegeven op het kassascherm.
- Doe dit aan het begin van de transactie. Indien je de kaart niet scant dan zal er een melding in het scherm komen: *'Heeft de klant een klantenkaart?'*.
- Nadat de complete transactie is afgehandeld, worden de punten toegekend en afgeboekt.

NB. Het is van groot belang de barcode op de klantenkaart te scannen. Alleen op het moment dat de klantenkaart is gescand kunnen punten worden verzilverd en worden uitgegeven.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties



Wat als de door de klant gegeven klantenkaart niet herkend wordt?

De klantenkaart wordt niet herkend door de medewerker:

De klantenkaart kan een willekeurige pas zijn met daarop de barcode die als klantenkaart herkend wordt bij de kassa.

- De klantenkaart kan herkend worden aan de eerste 4 nummers van de barcode (GAMMA 2611/2615/2616, KARWEI 2612/2619, GAMMA België 2613/2614/2617/2618).
- Scan de barcode.

De barcode van de klantenkaart wordt niet herkend:

De barcode van de klantenkaart kan beschadigd zijn en daardoor niet te scannen.

- De klantenkaart kan herkend worden aan de eerste 4 nummers van de barcode (GAMMA 2611/2615/2616, KARWEI 2612/2619, GAMMA België 2613/2614/2617/2618).
- Toets dan de gehele barcode in.



Wat als de klant geen klantenkaart heeft?

- Vraag de klant of hij belangstelling heeft voor een klantenkaart.
- Wijs de klant op de voordelen.
- Verwijs de klant naar de servicebalie waar de aanvraag verwerkt kan worden.
Zie procedure Beheer hoofdstuk Klantbeheer hoe het aanvragen/aanmelden van de klantenkaart in zijn werk gaat.



Wat als de klantenkaart niet als eerste gescand is?

Scan de klantenkaart alsnog.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

2 Afrekenen, verzilveren van punten en uitgifte van nieuwe punten

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Na scannen van de klantkaart is het huidige saldo zichtbaar. Indien dit groter is dan 0 en de klant heeft een emailadres geregistreerd (te zien aan het @ bij het kaartnummer) dan mag de klant deze punten verzilveren voor korting.

- Ga naar het afrekenscherf.
- Vraag of de klant punten wil verzilveren.
- Zo nee, rond dan de transactie af.
- Zo ja, kies dan voor 'punten inleveren'.
- De kassa stelt het aantal in te leveren punten voor, dat is afhankelijk van de transactiewaarde en het aantal beschikbare punten.
- Het aantal kan NIET aangepast worden.
- Na inleveren van punten kan de transactie worden betaald.
- Op de kassabon staat het oude saldo, het aantal verdiende punten op basis van deze transactie, indien van toepassing het aantal ingeleverde punten en het nieuwe saldo.

? Wat doe ik als ik nog artikelen moet scannen als ik al punten heb ingeleverd?

- Verwijder de korting in het afrekenscherf via het 'prullenbakje' achter het kortingsbedrag.
- Ga terug naar het verkoopscherf.
- Na scannen van de overige artikelen kan de transactie worden afgerond.

? Wat doe ik als een klant om punten vraagt, terwijl hij er geen recht op heeft?

- Leg de klant uit dat de punten gerelateerd zijn aan de aankopen die hij op dat moment doet en aan de lopende aanbiedingen.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

- Deze aankopen voldoen niet aan de voorwaarden en/of zijn niet de producten waarvoor de extra punten gelden. Verwijs de klant naar de voorwaarden in de bouwmarkt.



Wat doe ik als een klant de klantkaart vergeten is?

- Leg de klant uit dat hij/zij op een later moment met de kassabon de punten kan claimen via de app of de mijnomgeving van de website.



Afhandeling punten m.b.t. retouren, klantreserveringen, reserveringsbonnen en bezorgen.

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Punten zijn **niet** inwisselbaar voor contant geld (zie algemene voorwaarden klantenkaart en algemene voorwaarden).

Retour nemen van artikelen waarbij punten zijn verdiend of ingeleverd.

Na scannen van de transactie wordt op basis van de klantkaart ook het huidige saldo opgehaald.

Na registreren van de retour te nemen artikelen is bekend hoeveel punten moeten worden afgeboekt (want verdiend bij aankoop) en bijgeschreven (want ingeleverd bij aankoop).

Mocht het huidige saldo onvoldoende zijn dan wordt het saldo teruggebracht naar 0 punten en het verschil wordt verrekend met terug te ontvangen bedrag

Een voorbeeld transactie

Artikel A	€2,50
Artikel B	€10,00
Totaal	€12,50
Te betalen:	€12,50
Punten verdiend	12

Voorbeeld 1: Gehele transactie geretourneerd:

Artikel A	€2,50
Artikel B	€10,00
Retour:	€12,50
Punten geretourneerd	12



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

Voorbeeld 2: Deelretour

1e retour:

Artikel B	€10,00
Retour:	€10,00
Punten geretourneerd	10

2e retour:

Artikel A	€2,50
Retour:	€2,50
Punten geretourneerd	2

Voorbeeld 3: Deelretour met ingeleverde punten

Artikel A	€2,50
Artikel B	€10,00
Totaal	€12,50
Punten ingeleverd	125 > €1,25
Te betalen:	€11,25
Punten verdiend	12

1e retour:

Artikel A	€2,50
Retour:	€2,25
Punten geretourneerd	2
Punten terug ontvangen	25

2e retour:

Artikel B	€10,00
Retour:	€9,00
Punten geretourneerd	10
Punten terug ontvangen	100



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

Klantorders

Bij het maken van de klantorders worden geen punten verdiend. Pas bij het betalen/afhalen van de goederen heeft de klant recht op de punten.

Het kan voorkomen dat op het moment dat de klant zijn artikel komt ophalen de aanbieding m.b.t. het verstrekken van punten niet meer geldig is.

Artikelvoordeelcoupons kunnen dan ook niet meer verstrekt worden.

Het is wel mogelijk om het MT correctiepunten uit te laten geven.

Reserveringsbonnen voor actieartikelen

Bij het maken van de reservering voor krantartikelen worden geen punten toegekend. Pas bij het betalen/afhalen van de actieartikelen heeft de klant recht op de punten.

Bezorgen

- Handel de bezorging af volgens de normale procedure *Bezorgen*.
- Noteer in de klantorder bij de opmerkingen het kaartnummer van de klant zodat bij levering de punten gegenereerd kunnen worden.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

Zuil procedure klantenkaart en punten

Gebruik van de klantenkaart bij bestelling aan de zuil

- Het is ook mogelijk dat de klant een bestelling plaatst via de zuil en gebruik wil maken van klantenkaart.
- De klant komt bij de zuil om een bestelling te plaatsen:
- Klant verzameld de producten in het online winkelmandje.
- Bij het afrekenen logt de klant in met zijn/haar e-mailadres in de 'Mijn omgeving'.
- Wanneer de klantenkaart is gekoppeld aan de 'Mijn omgeving', wordt de kaart automatisch geactiveerd. De klant kan verder met afrekenen.
- Als de klantenkaart niet gekoppeld is aan de 'Mijn omgeving', kan de klant dit alsnog doen door het klantkaartnummer toe te voegen in de 'Mijn omgeving'.
- Als de klant niet kan inloggen in de 'Mijn omgeving' en dus geen gebruik kan maken van de klantkaart, dan kan de klant ook alleen het kaartnummer ingeven in de online winkelwagen (voor verzilveren van punten is inloggen wel noodzakelijk).

Verzilveren punten bij een bestelling op de zuil

- Klant verzameld de producten in het online winkelmandje.
- Bij het afrekenen logt de klant in met zijn/haar e-mailadres in de Mijn omgeving.
- In de winkelwagen is er de mogelijkheid om punten in te leveren. Deze worden daarna automatisch verrekend in de prijs.
- Het systeem controleert zelf of aan alle voorwaarden is voldaan. Indien er niet aan alle voorwaarden is voldaan, weigert het systeem de korting te verwerken.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

Eenmalig gespaarde punten omzetten in kortingscode voor ongeregistreerde kaarthouders

Voor deelnemers aan het loyaliteitsprogramma geldt dat punten alleen voor korting gebruikt kunnen worden indien de kaart geregistreerd is. Het kan zijn dat klanten met ongeregistreerde kaarten al een saldo hebben gespaard en een dringende klacht hebben over het niet kunnen inzetten van de korting zonder registratie. Voor deze uitzonderingsgevallen is er een alternatieve werkwijze ontwikkeld waarbij de klant een kortingsbon krijgt om te gebruiken aan de kassa of online. Deze kortingscode kan alleen worden aangemaakt bij de servicebalie in de bouwmarkt. Hieronder is de procedure stapsgewijs beschreven.

Houd rekening met het volgende:

- Procedure wordt alleen in **uitzonderingssituaties** gebruikt, dit is geen reguliere werkwijze
- De procedure kan alleen worden uitgevoerd door **MT rollen**
- De korting kan alleen worden geactiveerd bij klanten met een saldo van **400 punten** of hoger
- De kortingscode wordt geprint in de winkel en is **3 dagen geldig**

Via de tegel “Punten omzetten naar korting” in AXI RS kan worden genavigeerd naar de pagina:

The image shows two screenshots. The top screenshot is from the AXI Externe applicaties menu, where the 'Punten omzetten naar korting' option is highlighted with a blue arrow. The bottom screenshot is from the Gamma website, showing the 'Punten inwisselen voor korting' page. This page includes a form titled 'Saldo opvragen' with a field for 'GAMMA Voordeelpasnummer' and a 'Saldo opvragen' button. To the right, there is text explaining the process of exchanging points for a discount code.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

Voer het kaartnummer van de klant in.

Er kunnen 2 foutmeldingen worden gegeven:

- de kaart is toch geregistreerd: de klant kan via het reguliere proces aan de kassa de punten omzetten in korting
- er staat niet voldoende saldo op de kaart: de klant moet doorsparen tot minimaal 400 punten voordat deze optie ingezet kan worden

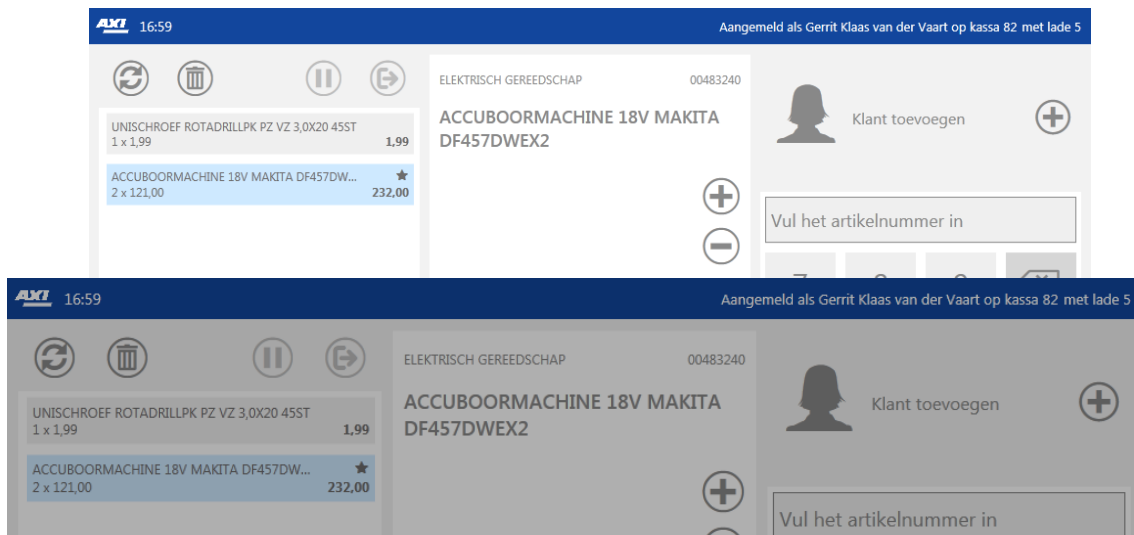
Er verschijnt een kortingscode op het scherm.

Print deze voor de klant door CTRL + P te kiezen op het toetsenbord. De klant kan de geprinte barcode meenemen naar de kassa, om daar de korting op de aankoop te krijgen. De code is 3 dagen geldig.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

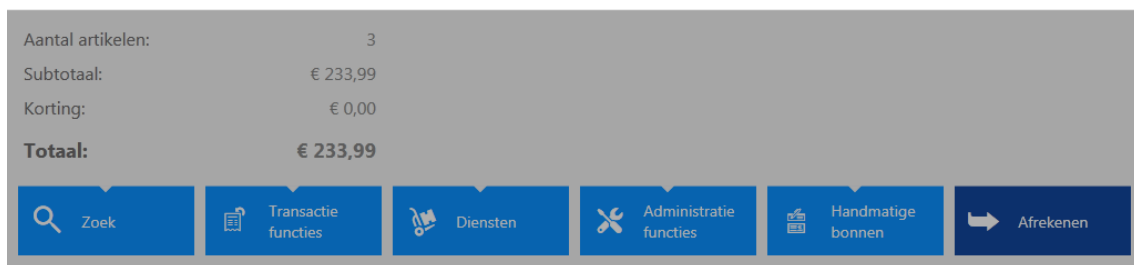
Als de klant met de bon aan de kassa komt, moet daar de optie “Handmatige bonnen” worden gekozen, en vervolgens de barcode scannen. De korting wordt dan automatisch verrekend.



Let op

Scan de barcode van de klant om de kortingscode te verwerken.

Annuleren





Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

Creditcard acceptatie

Inleiding

Deze procedure beschrijft het accepteren van creditcards.

Bij het accepteren van creditcards is het belangrijk dat je let op een aantal echtheidskenmerken. Verder zal in deze procedure worden uitgelegd wat de te volgen kassaprocedure is.

1 Controle Creditcard

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Veel fraude kan worden voorkomen door zorgvuldige controle:

- Omdat elke creditcard gemeenschappelijke kenmerken heeft, kun je de echtheid eenvoudig controleren.
- Het is tevens belangrijk dat je alleen creditcards accepteert waarvan je weet dat je bouwmarkt die accepteert.
- Een creditcard is strikt persoonlijk en niemand anders dan de kaarthouder zelf mag gebruik maken van de kaart.
- Bovendien is elke kaart waarop zich op de handtekeningenstrook geen of twee handtekeningen bevinden niet geldig.

Op onderstaande afbeelding van een Visa en MasterCard, staan de gemeenschappelijke kenmerken waarbij staat beschreven waarop je moet letten.

Voorzijde en achterzijde van een Visa Card





Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

Voorzijde en achterzijde van een MasterCard



Voorzijde

nr.	kenmerk
1	Het Visa-logo of MasterCard-logo (rechtsboven of rechtsonder).
2	Het hologram. Controleer het hologram op beschadigingen omdat dit erop kan duiden dat er met de kaart geknoeid is.
3	Voor Visa geldt; het kaartnummer begint altijd met het cijfer "4". Voor MasterCard geldt; het kaartnummer begint altijd met het cijfer "5".
4	Het kaartnummer bevat 13 of 16 cijfers waarvan de laatste 3 of 4 in het hologram geponst zijn. Controleer of de geponste cijfers op de kaart dezelfde grootte, hoogte en stijl hebben en zijn uitgelijnd.
5	De eerste 4 cijfers van het geponste kaartnummer zijn gelijk aan de voorgedrukte cijfers op de kaart.
6	Bij Visa; "valid from": hieronder staat de datum geponst vanaf wanneer de Visa Card geldig is. Is niet bij de MasterCard van toepassing.
7	Bij Visa; "Good thru": hieronder staat de datum geponst t/m wanneer de Visa Card geldig is. Let op! Na deze vervaldatum kan de Visa Card niet meer geaccepteerd worden (tot en met de laatste dag van de betreffende maand) Bij MasterCard, "valid thru"(MC nr. 6): hieronder staat de datum geponst t/m wanneer de MasterCard geldig is. Let op! Na deze vervaldatum kan de MasterCard niet meer geaccepteerd worden (tot en met de laatste dag van de betreffende maand).
8	Achter de geldigheidsdatum bij Visa staat "V". De letter "V" is daarbij asymmetrisch geplaatst. Dit is een belangrijk veiligheidskenmerk omdat de "vliegende V" moeilijk is na te maken. Achter de vervaldatum staat "MC".(MC nr. 7) Dit is een belangrijk veiligheidskenmerk om de afgeleide "MC" moeilijk is na te maken.
9	Onder UV-licht verschijnt het logo van de Visa-duif in het midden op de kaart. Bij MasterCard verschijnen de letters M en C op de kaart. (MC nr. 8)



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

Achterzijde

nr.	kenmerk
10	De magneetstrip. (MC nr.9)
11	De handtekening van de kaarthouder moet altijd op de achterzijde van de kaart staan. De strip waarop deze handtekening is geplaatst, moet gaaf zijn en diagonaal bedrukt met de tekst "Visa" of "MasterCard". De handtekeningstroken van de meeste hedendaagse creditcards hebben een nieuw kenmerk; de strook verandert van kleur als ermee wordt geknoeid. De handtekening op de achterkant van de kaart moet overeenkomen met de handtekening op de transactiebon. (MC nr 10)
12	De veiligheidscode; de laatste 3 cijfers van het nummer op de handtekeningstrook aan de achterzijde van de kaart. Deze code wordt CVV-2 code genoemd en staat voor Card Verification Value. (MC nr. 11)

Extra op de achterzijde voor de GAMMA Visa Card, staat de GAMMA Voordeelpasbarcode (deze zijn nog wel in omloop).





Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

2 Afrekenen met de Creditcard

Deze stap wordt uitgevoerd door de medewerker.

Als de klant betaalt met zijn of haar GAMMA creditcard, scan dan eerst de voordeelpasbarcode op de achterzijde van de creditcard.

- Scan de artikelen.
- Kies de betaalwijze *EFT*.
- De klant gebruikt de EFT-terminal om met de creditcard af te rekenen (hij gebruikt hierbij de chip op de kaart en voert zijn of haar PIN-code in).
- **Let op!** Als de klant wil betalen met de magneetstrip, zal dit worden geweigerd en zal de automaat in het display aangeven dat de klant de chip dient te gebruiken.
- De kassabon wordt afgedrukt.
- Controleer het creditcardnummer en de handtekening op de bon; zijn deze hetzelfde als op het pasje. Let ook op de andere echtheidskenmerken, zoals omschreven in *Controle Creditcard*.
- Bewaar deze bon met handtekening in de kassalade en geef de kassabon aan de klant.
- Bedank de klant en ga verder met de volgende transactie.

? Wat moet ik doen als de transactie wordt afgekeurd?

De EFT-terminal zal met de melding komen dat de creditcard is afgekeurd. Zie onderstaand voorbeeld van een melding:

- Code 4; 5 Transactie afgekeurd door host; oplossing, anders betalen.
- Creditcard afkeuring. De tekst op de bon geeft de reden aan.
- Limiet bereikt; oplossing, anders betalen.
- Onbekende kaart; oplossing, anders betalen.
- Kaart geblokkeerd; oplossing, anders betalen en informeer het MT. Geef bij de klant aan dat hij bij zijn creditcardmaatschappij kan vragen waarom de kaart geblokkeerd is.
- Onvoldoende saldo; oplossing, anders betalen.
- Kaart vernieuwen; oplossing, anders betalen.
- Kaartdata fout; oplossing, opnieuw proberen of anders betalen.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties



Hoe herken ik een mogelijke fraudetransactie?

Het accepteren van creditcards via een betaalautomaat is snel, veilig en efficiënt. Toch kan het voorkomen dat er een poging tot fraude kan plaatsvinden. Hieronder staan richtlijnen omschreven, die kunnen helpen bij het beoordelen of een transactie wel of niet verdacht is. Het is belangrijk dat je hiervan op de hoogte bent.

Richtlijnen herkennen mogelijke fraudetransactie:

- De klant neemt uitgebreid de tijd om een handtekening op de bon te zetten.
- De klant heeft één of meerdere creditcards nonchalant los in zijn jas/broekzak in plaats van zijn portemonnee.
- De klant vertelt dat hij/zij al meerdere malen problemen heeft gehad met de acceptatie van de creditcard en vraagt of hij/zij het voor een lager bedrag nogmaals mag proberen.
- De klant komt meerdere keren in korte termijn in de bouwmarkt terug, al dan niet met verschillende creditcards.
- De hierboven genoemde situaties kunnen kenmerkend zijn voor een fraude- transactie. Als de aangeboden creditcard er verdacht uitziet, of de kaarthouder vertoont opmerkelijk gedrag (geïrriteerd, gehaast, nerveus), neem contact op met het MT. Zie
- *MT-informatie.*



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

3 MT-informatie

Deze stap wordt uitgevoerd door het MT.

In deze stap wordt specifieke informatie uitgelegd voor het MT. Bijvoorbeeld wat de handelingen zijn wanneer een kaart ongeldig is, wanneer er twijfel bestaat over de echtheid van de kaart. In de meeste gevallen moet er contact worden opgenomen met Easy Payment Services.

? Wat zijn de handelingen bij het innemen van een creditcard?

De EFT-terminal zal met een melding komen dat de kaart geblokkeerd is. Dan moet de kaart worden ingenomen.

Neem contact met Easy Payment Services voor verdere instructies. Er kan gevraagd worden om de kaart door te knippen. Hieronder staat omschreven hoe te handelen.

Een ingenomen creditcard zonder chip moet horizontaal doorgeknipt worden, zonder de magneetstrip, hologram of het kaartnummer te beschadigen. Voor een ingenomen creditcard met chip geldt; een gaatje maken in het midden van de magneetstrip of het hoekje tegenoverliggend aan de chip afknippen in een hoek van ongeveer 45 graden en ongeveer 25mm groot. De doorgeknipte kaart mag je weggooien.

? Wat moet ik doen als ik twijfel aan de echtheid van de creditcard?

Als er getwijfeld wordt aan de echtheid van de creditcard en/ of de identiteit van de kaarthouder, neem dan contact op met Easy Payment Services.

Telefoonnummer: 020 – 427 8344

? Wat moet ik doen met de bonnen met handtekening?

Bewaar de getekende bonnen bij de kasstukken van de dag waarop de transactie heeft plaatsgevonden, zodat ze makkelijk terug te zoeken zijn. Creditcardtransacties via de betaalautomaat worden automatisch verwerkt. De bonnen hoeven dus niet worden opgestuurd, maar moeten wel tenminste 18 maanden bewaard blijven als opvraagbaar bewijs van de transacties. Automatisch ontvang je de uitbetaling van de creditcardtransacties.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties



Wat te doen bij klantretouren die betaald zijn met de creditcard?

Handel volgens de reguliere retourprocedure. Zie procedure Dienstverlening.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

Verkopen op rekening

Inleiding

Sommige klanten mogen aankopen doen in de bouwmarkt en op een later tijdstip betalen. Dit kan in het geval zijn van vaste klanten, bijvoorbeeld bedrijven die als vaste klant hun materialen bij de bouwmarkt kopen.

Het opvoeren van deze klanten is een FN taak. De klant wordt ingevoerd in de tegel 'Klanten'. Klanten krijgen daarbij een limiet wat het aankopen op rekening maximaal mag zijn.

De klant krijgt bij een aankoop in de bouwmarkt een op naam gestelde leverbon. Periodiek ontvangt hij een factuur, waarop alle leveringen zijn gespecificeerd.

Tevens is het mogelijk om een vaste klantenpas aan de klant te koppelen.



Kan ik als MT zien of een klant openstaande rekeningen heeft?

Ja, dit kan. Als je wil controleren of een klant zijn laatste rekening heeft betaald, kun je dit doen bij de tegel 'Klanten'.

Voor een compleet overzicht van alle klanten op rekening kan de rapportage uit AXI RS worden gedraaid bij de tegel 'Klanten' -> 'afdrukken'.

De afhandeling vindt verder plaats met de franchisenemer.



Handboek Bouwmarkt-Procedures verkooptransacties

Verklarende woordenlijst

Afkortingen

afkorting	betekenis
BE	Besteleenheid
BM	Bouwmarkt
BO	Back-office
C Zending	Correctie zending
CBS	Centraal Bestel Systeem
DHL	DHL, de Logistieke Dienstverlener van Intergamma
DM	Districtsmanager
EAN	European Article Number (barcode)
EDI	Electronic Data Interchange
EFT	Electronic Funds Transfer, PIN-terminal
EPB	Elektronische pakbon
EVD	Eigen Voorraad Dienst
FN	Franchisenemer
FO	Front-office
GC	Groupage Centrum
GO	Goederenontvangst
GO-retouren	Goederenontvangst retouren
HHT	Hand Held Terminal
IG	Intergamma
IHL	Intergamma Helpdesk Logistiek
K.G.A.	Klein Gevaarlijk Afval
MIS	Management Informatie Systeem
MT	Managementteam
MT taken	Verkoop- of servicemedewerker met toegevoegde taken
OB	Onverwachte ontvangsten bouwmarkt. Goederen die niet besteld zijn, maar die de bouwmarkt wel heeft ontvangen.
OV	Onverwachte ontvangst. Goederen die niet besteld zijn, maar wel op de elektronische pakbon staan.
RZ	Rechtstreekse Levering
SSCC	Serial Shipping Container Code
WI-retouren	Winkel retouren