

The background image shows a close-up of a person's hand holding a yellow credit card. The card is being held over a grey payment terminal, which has a small screen and several buttons. The hand is positioned as if about to insert the card into the terminal. The image is partially covered by a semi-transparent teal rectangle that contains the title text.

# Operador de Caixa

Este material é de propriedade de Bichiatto & Barros Serviços LTDA-ME, CNPJ 24.445.753/0001-79, com nome fantasia Grupo Oportunidade®, registrada no INPI ([www.inpi.gov.br](http://www.inpi.gov.br)) sob nº 911246843 e 911246908. Nenhuma parte desta publicação, incluindo projeto gráfico e ilustrações, poderá ser reproduzida ou transmitida por qualquer meio, seja ele eletrônico, fotográfico, mecânico, fotocópia ou outros. Todos os logotipos e telas empregados, os sites acessados na Internet e impressos nesta apostila são produtos exclusivos e de total propriedade de seus criadores, utilizados apenas como exemplos, visando ilustrar o conteúdo do curso.

## Operador de Caixa

### Sumário

<b>Aula 01 - Introdução ao Operador de Caixa</b>	<b>8</b>
OPERADOR DE CAIXA	9
FUNÇÕES DO OPERADOR DE CAIXA	9
CUIDADOS PESSOAIS NO AMBIENTE DE TRABALHO	10
CONHECENDO A EMPRESA/PRODUTOS/SERVIÇOS	13
<b>Aula 02 - Atendimento ao Cliente</b>	<b>15</b>
CLIENTE/CONSUMIDOR	16
CONQUISTANDO VISITANTES	17
ATENDIMENTO AO CLIENTE	18
EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO	18
PRINCIPAIS ERROS NO ATENDIMENTO	20
EXERCÍCIOS	23
<b>Aula 03 - Operações Financeiras</b>	<b>25</b>
INTRODUÇÃO	26
OPERAÇÕES FINANCEIRAS	26
CONCEITOS BÁSICOS	26
VARIAÇÃO PERCENTUAL	30
<b>Aula 04 - Código de Barras</b>	<b>31</b>
INTRODUÇÃO	32
CÓDIGO DE BARRAS	32
TIPOS DE CÓDIGO DE BARRAS	33
LEITOR DE CÓDIGO DE BARRAS	35
EXERCÍCIOS	36
<b>Aula 05 - O Sistema Frente de Caixa</b>	<b>38</b>
INTRODUÇÃO	39
O SISTEMA	39
CONHECENDO O SISTEMA	39
ABERTURA DE CAIXA	40
EFETUANDO UMA VENDA	40
PDV	41
<b>Aula 06 - Desconto e Devolução no Sistema</b>	<b>42</b>
INTRODUÇÃO	43
DESCONTO	43
QUANDO DAR O DESCONTO?	44
QUANDO NÃO DAR DESCONTO	45
DEVOLUÇÃO DE VENDAS NO SISTEMA	45

EXERCÍCIOS.....	47
<b>Aula 07 - Formas de Pagamento.....</b>	<b>48</b>
FORMAS DE PAGAMENTO.....	49
CÉDULAS.....	51
CÉDULAS INADEQUADAS À CIRCULAÇÃO, COM VALOR.....	52
CÉDULAS INADEQUADAS À CIRCULAÇÃO, SEM VALOR.....	57
<b>Aula 08 - Cédulas Suspeitas.....</b>	<b>59</b>
INTRODUÇÃO.....	60
PRINCIPAIS ELEMENTOS DE SEGURANÇA.....	60
VERIFICANDO AS CÉDULAS (MARCA-D'ÁGUA).....	62
NÚMERO ESCONDIDO.....	62
FAIXA HOLOGRÁFICA.....	63
NÚMERO QUE MUDA DE COR (SOMENTE NAS NOTAS DE 10 E 20 REAIS).....	63
ALTO-RELEVO.....	64
IMPORTANTE.....	65
CRIME.....	65
O QUE DEVE SER FALADO AO CLIENTE.....	65
EXERCÍCIOS.....	67
<b>Aula 09 - Máquina de Cartão.....</b>	<b>69</b>
INTRODUÇÃO.....	70
MÁQUINA DE CARTÃO.....	70
TIPOS DE CARTÃO - CARTÃO COM CHIP.....	71
CARTÃO SEM CHIP.....	72
O CARTÃO DE CRÉDITO.....	72
CARTÃO DE DÉBITO.....	72
VALE ALIMENTAÇÃO.....	73
VALE REFEIÇÃO.....	73
O CARTÃO CRIADO POR GRANDES REDES.....	73
VANTAGENS DOS CARTÕES NAS EMPRESAS.....	74
SISTEMA DE PAGAMENTO PELA MÁQUINA DE CARTÃO.....	75
<b>Aula 10 - Cartões.....</b>	<b>77</b>
INTRODUÇÃO.....	78
<b>BANDEIRAS.....</b>	<b>78</b>
OPERADORAS DE CARTÃO.....	80
MÁQUINA DE CARTÃO NO CELULAR.....	80
COMO AGIR QUANDO UM CARTÃO DE DÉBITO OU CRÉDITO É RECUSADO.....	81



## Operador de Caixa

COMO EFETUAR E CANCELAR UMA VENDA NA MÁQUINA DE CARTÃO.....	82
EXERCÍCIOS.....	84
<b>Aula 11 - Cheques.....</b>	<b>86</b>
INTRODUÇÃO.....	87
<b>CHEQUES.....</b>	<b>87</b>
FORMAS DE EMISSÃO DE CHEQUES:.....	88
COMO PREENCHER UM CHEQUE.....	88
DICAS IMPORTANTES.....	90
<b>Aula 12 - Cheques Sem Fundos.....</b>	<b>91</b>
INTRODUÇÃO.....	92
CHEQUES SEM FUNDOS.....	92
INFORMAÇÕES SOBRE EMITENTE DE CHEQUE DEVOLVIDO.....	92
INCLUSÃO NO CADASTRO DOS EMITENTES DE CHEQUES SEM FUNDOS.....	93
SPC.....	93
SERASA.....	94
DIFERENÇA ENTRE SERASA E SPC.....	94
COMO CONSULTAR O NOME NO SPC OU SERASA?.....	95
COMO RECEBER CHEQUES COM SEGURANÇA.....	96
EXERCÍCIOS.....	99
<b>Aula 13 - Nota Fiscal.....</b>	<b>101</b>
INTRODUÇÃO.....	102
NOTA FISCAL.....	102
NOTA FISCAL ELETRÔNICA.....	103
TIPOS DE NOTA FISCAL ELETRÔNICA.....	103
BENEFÍCIOS DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA.....	104
É NECESSÁRIO ARMAZENAR NOTA FISCAL ELETRÔNICA?.....	105
<b>Aula 14 - Emissão de Nota Fiscal e Sonegação.....</b>	<b>106</b>
INTRODUÇÃO.....	107
COMO EMITIR NOTA FISCAL.....	107
NOTA FISCAL PAULISTA.....	108
NEGAR NOTA FISCAL AO CONSUMIDOR É CRIME.....	109
O QUE DEVE SER FEITO, CASO O FORNECEDOR SE RECUSE A EMITIR A NOTA.....	110
SONEGACÃO.....	110
A IMPORTÂNCIA DE EMITIR A NOTA FISCAL.....	111
EXERCÍCIOS.....	113

<b>Aula 15 - Cadastro de Cliente / Venda no Boleto</b>	<b>115</b>
INTRODUÇÃO	116
BOLETO	116
CADASTRO DE CLIENTE	116
VENDAS NO BOLETO	117
<b>Aula 16 - Recebimento do Boleto / Repasse de troco</b>	<b>120</b>
INTRODUÇÃO	121
EFETUANDO RECEBIMENTO DO BOLETO	121
RECEBIMENTO PARCIAL	121
REPASSE DE TROCO	122
EXERCÍCIOS	125
<b>Aula 17 - Reclamações dos clientes</b>	<b>127</b>
INTRODUÇÃO	128
RECLAMAÇÕES	128
PREOCUPAÇÃO COM O PROBLEMA DO CLIENTE	129
COMO AGIR	131
<b>Aula 18 - Como Proceder com as Reclamações</b>	<b>132</b>
INTRODUÇÃO	133
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	133
COMO PROCEDER COM AS RECLAMAÇÕES	134
MANEIRAS DE SOLUCIONAR OS PROBLEMAS	136
EXERCÍCIOS	139
<b>Aula 19 - Comportamento Pessoal</b>	<b>140</b>
INTRODUÇÃO	141
COMPORTAMENTO PESSOAL	141
ÉTICA NO TRABALHO	143
LEALDADE À EMPRESA	145
<b>Aula 20 - Relacionamento Interpessoal</b>	<b>147</b>
INTRODUÇÃO	148
RELACIONAMENTO COM OS COLEGAS DE TRABALHO	148
OS PRINCIPAIS ERROS COMETIDOS	153
EXERCÍCIOS	155
<b>Aula 21 - Leitura X e Redução Z</b>	<b>157</b>
INTRODUÇÃO	158
ORGANIZANDO OS DEPÓSITOS BANCÁRIOS	158
IMPRESSORA FISCAL	159
LEITURA X	159
REDUÇÃO Z	161

## Operador de Caixa

LIDANDO COM A FISCALIZAÇÃO.....	162
<b>Aula 22 - Sangria e Fechamento de Caixa.....</b>	<b>164</b>
INTRODUÇÃO.....	165
SANGRIA.....	165
VALORES REGISTRADOS.....	166
FECHAMENTO DE CAIXA.....	166
ROTINA DE FECHAMENTO DE CAIXA.....	167
EXERCÍCIOS.....	169
<b>Aula 23 - Frente da Loja e Devolução de Mercadorias.....</b>	<b>171</b>
INTRODUÇÃO.....	172
FRENTE DE LOJA.....	172
EMBALADORES.....	173
ACEITANDO DEVOLUÇÃO DE MERCADORIAS.....	174
<b>Aula 24 - Crescimento da Empresa.....</b>	<b>177</b>
INTRODUÇÃO.....	178
CRESCIMENTO DA EMPRESA.....	178
PÚBLICO ALVO.....	178
LEI DE PARETO.....	179
O OBJETIVO DEVE SER GANHAR O MERCADO; VENDER O PRO- DUTO É UMA CONSEQUÊNCIA.....	180
POSIÇÃO DE DESTAQUE.....	181
É PRECISO ESTAR ATENTO ÀS MUDANÇAS.....	181
EXERCÍCIOS.....	183
<b>Aula 25 - Técnicas de Vendas.....</b>	<b>185</b>
INTRODUÇÃO.....	186
TÉCNICAS DE VENDAS.....	186
AJUDE O CLIENTE A ENTENDER O QUE ELE PRECISA.....	187
ETABELECENDO CONFIANÇA.....	187
ADAPTANDO-SE ÀS SITUAÇÕES.....	188
NÃO SUBESTIME O CLIENTE.....	188
CRIE ESTRATÉGIAS.....	188
TENHA CRIATIVIDADE.....	189
FOQUE NO BENEFÍCIO.....	189
ACREDITE NO QUE VOCÊ FAZ.....	189
SAIBA IDENTIFICAR OBJEÇÕES.....	190
DICAS PARA CONTORNAR OBJEÇÕES.....	191
<b>Aula 26 - Fidelização de Clientes.....</b>	<b>192</b>
INTRODUÇÃO.....	193

## Operador de Caixa

O QUE É FIDELIZAÇÃO?	193
FIDELIZAR CLIENTE	194
O QUE FIDELIZA O CLIENTE?	194
ATENDA O CLIENTE COMO VOCÊ GOSTARIA DE SER ATENDIDO	195
DIRECIONE O FOCO PARA O CLIENTE CERTO	195
PARA CLIENTES FIÉIS, DÊ TRATAMENTO VIP	196
FIQUE SEMPRE MONITORANDO	196
ESTEJA PRESENTE DEPOIS DA VENDA	197
AGRADEÇA O CLIENTE	197
CLIENTES FIDELIZADOS GERAM NOVOS CLIENTES	198
COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE	198
EXERCÍCIOS	199
<b>Aula 27 - Revisão - Parte I</b>	<b>201</b>
INTRODUÇÃO	202
REVISÃO PARTE I	202
<b>Aula 28 - Revisão - Parte II</b>	<b>206</b>
REVISÃO PARTE II	207
EXERCÍCIOS	211