

# 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        |
| EXCELENCIA 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        |
| DEVOUÇÃO DE VENDAS NO SISTEMA                    | 45        |

## Operador de Caixa

|  |           |
|--|-----------|
| 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.....                 | 52        |
| <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        |
| BANDEIRAS.....   | 78        |
| 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        |
| SONEGAÇÃO.....   | 110        |
| A IMPORTÂNCIA DE EMITIR A NOTA FISCAL.....                             | 111        |
| EXERCÍCIOS.....  | 113        |

## Operador de Caixa

|   |            |
|---|------------|
| <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        |
| CRÉSCIMENTO DA EMPRESA.....  | 178        |
| PÚBLICO ALVO.....  | 178        |
| LEI DE PARETO.....   | 179        |
| O OBJETIVO DEVE SER GANHAR O MERCADO; VENDER O PRODUTO 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        |
| ESTABELECENDO 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        |