

В. Большаков, Ю. Гаврилов, Н.Химич

Характерные ошибки кассиров (продавцов).



(конкретные советы и рекомендации опытных
специалистов)

Николай Васильевич Химич

В. Большаков

Ю. Гаврилов

**Характерные ошибки кассиров
(продавцов). Конкретные
советы и рекомендации
опытных специалистов**

Текст предоставлен правообладателем.

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=8957835

В. Большаков, Ю. Гаврилов, Н. Химич Характерные ошибки кассиров (продавцов). Конкретные советы и рекомендации опытных специалистов: Альфа-Сервис консалтинг; Москва; 2015

Аннотация

Наибольший комплекс проблем возникает, когда ваши сотрудники работают на кассовом аппарате. Современный кассовый аппарат – это довольно сложная и дорогая электронная техника, требующая нежного и профессионального к себе отношения. Для работы на аппарате кассиру-операционисту необходимо пройти общий курс подготовки и потренироваться на конкретном типе аппарата. В данной мини-книжке мы собрали далеко не все, но очень распространенные ошибки, не

делая которые, можно сэкономить время, деньги и нервы. Мы постарались в этой книге разъяснить вам многие подводные камни, связанные с применением кассовых аппаратов, чтобы вы не платили тысячи или сотни тысяч рублей штрафов, не вздрагивали при словах «налоговая», «контрольная закупка», «полиция».

Содержание

Введение	7
1. Подготовка к работе на ККТ	9
Конец ознакомительного фрагмента.	12



**В. Большаков, Ю.
Гаврилов, Н. Химич
Характерные ошибки
кассиров (продавцов).
Конкретные советы
и рекомендации
опытных специалистов**

Москва 2015.

Введение

Каждый руководитель знает, что в любом бизнесе существует **три основные направления**, в которых всегда имеются какие-то проблемы (независимо от опыта и срока жизни бизнеса):

- √ Привлечение клиентов;
- √ Продажа товаров (услуг);
- √ Люди (ваши сотрудники.)

Наибольший комплекс проблем возникает, когда ваши сотрудники работают на кассовом аппарате. Современный кассовый аппарат – это довольно сложная и дорогая электронная техника, требующая нежного и профессионального к себе отношения. Для работы на аппарате кассиру-операционисту необходимо пройти общий курс подготовки и потренироваться на конкретном типе аппарата. Теоретически все понимают, что такое кассовый чек, клавиатура и монитор, но, когда что-то ломается, возникает страх и одновременно желание немедленно все починить.

Кассовый аппарат трудно сломать, если строго следовать инструкции Завода-изготовителя, но непрофессиональные действия кассира могут привести к программному сбою в работе и даже к дорогостоящему ремонту. К тому же, налоговики, пожарные, Роспотребнадзор, рейдеры, конкуренты, а также недобросовестные клиенты и работники – войну при-

ходится вести на нескольких фронтах одновременно: каждый день, каждое утро, каждый вечер... Можем сразу сказать, что во многих случаях вас ждет полная неопределенность.

В данной мини книжке мы собрали далеко не все, но очень распространенные ошибки, не делая которые, можно сэкономить время, деньги и нервы. Мы постарались в этой книге разъяснить вам многие подводные камни, связанные с применением кассовых аппаратов, чтобы вы не платили тысячи или сотни тысяч рублей штрафов, не вздрагивали при словах «налоговая», «контрольная закупка», «полиция».

1. Подготовка к работе на ККТ

Вы должны запомнить на всю свою сознательную жизнь, что вопросы применения кассовых аппаратов полностью раскрыты в **Зако́не № 54-ФЗ от 22.05.2003 г «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт»**. Необходимо также знать все дополнения и изменения, связанные с этим законом и понимать, что его чёткое исполнение позволит вам исключить практически все проблемы и ненужные стрессовые ситуации.

Также вы должны понимать, что это – не техническая проблема «человек пробил/не пробил», это влечет за собой комплекс сложных взаимоотношений: кассир – покупатель, кассир – кассовый аппарат, кассир – менеджер, кассир – налоговая инспекция и т. д. И в каждом таком тандеме возникает свой сценарий, свои проблемы, свои решения, что в итоге влияет на продажи, прибыль и на успех/неуспех вашего бизнеса. Какие же основные проблемы существуют?

Перед началом работы на кассовом аппарате необходимо подробно изучить и неукоснительно выполнять Инструкцию Завода-изготовителя на Ваш аппарат. Характерная ошибка – кассир, придя на смену, сразу включает ККТ и пытается пробить чек первому нетерпеливому покупателю. Это может крайне не понравиться не только кассовому аппарату, но и

бухгалтеру предприятия, если появятся ошибки в чеках и последующих отчетных документах. Поэтому:

1.1. Если ККТ находится в неотапливаемом помещении (контейнер, палатка и т. п.), постарайтесь повысить температуру хотя бы до 0 °С – это будет комфортно не только для ККТ (некоторые модели вообще работают только при положительных температурах), но и для кассира. Кассовый аппарат – это компьютер, вместе с принтером, индикатором и клавиатурой в одном корпусе. Но в отличие от любого компьютера, кассовый аппарат – это фискальный инструмент, отражающий полноту и правильность оприходования наличных денежных средств.



Фиск (fiscus, буквально – «корзина» или «денежный ящик») – государственная. В фиском называли военную кассу, где хранились деньги, предназначенные к выдаче

1.2 Проверьте наличие чековой ленты в принтере. Если ККТ начинает печатать чеки с красной (синей, зеленой) полосой – это значит, что ленты осталось примерно на десять чеков. Экономить на клочках не рекомендуем, лента может неожиданно кончиться при пробитии чека покупателем, а еще хуже, при снятии отчетов с кассы, что может при-

вести и к выходу из строя элементов принтера и блокировке кассы, а отчетные документы по кассе будут отсутствовать.

1.3 По ширине чековую ленту необходимо использовать строго согласно инструкции Завода изготовителя ККТ и надлежащего качества. Не стоит экономить на мелочах и покупать ленту где попало на рынках. Принтер ККТ – один из наиболее дорогих и «нежных» узлов. Заказать и купить проверенную и качественную чековую ленту можно в Центре технического обслуживания (ЦТО) ККТ, где кассовый аппарат и находится на обслуживании.

1.4 Кассовые аппараты работают или непосредственно от сети 220В 50Гц или от аккумулятора, который находится внутри ККТ и подзаряжается через адаптер или зарядно-питающее устройство (ЗПУ). Адаптер также включается в сеть 220В. Прежде, чем включать вилку от ККТ или ЗПУ в розетку, посмотрите, что написано на табличке у розетки или спросите у коллег, какое там напряжение. Бывали случаи, когда ККТ подключали к сети 380В (особенно в складских помещениях, где работает еще и мощная погруочно – разгрузочная техника) и к 36В постоянного тока и т. п. Во всех случаях ККТ или ЗПУ умирали быстро, но, наверное, болезненно.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.