

# STOREMATE - OUTIL DE CAISSE

## Module Encaissement - Fiches du formateur



Département Formation



Juin 2018



## Objectif(s)

- Définir un environnement sécurisant
- Susciter l'intérêt des apprenants



## Déroulé

- Souhaiter la bienvenue dans le nouvel environnement d'encaissement
- Présenter les avantages de l'outil
  - Gain de temps :
    - Redémarrage et mises à jour (application, caisse)
    - Clôture du soir automatique
    - Suppression des prélèvements de moyen de paiement (fin de journée)
  - Facilité d'utilisation : ergonomie des écrans, boutons avec noms significatifs, pictos visuels, système intuitif
  - Nouveautés : recherche d'article, ticket cadeau, scan de la carte de fidélité en cours de transaction
  - Gestion du compte fidélité : recherche par nom/mail/tel/date de naissance

## Points d'attention

## Bonnes pratiques

## Messages-clés



## Objectif(s)

Présenter le déroulement de la formation et les modalités de formation



## Déroulé

Donner les règles de vie

Les objectifs :

Apprendre à :

- Encaisser sur Storemate
- Effectuer les manipulations superviseur (pour les responsables)
- Gérer les opérations de caisse

Présenter les outils à disposition:

- 1 badge Pléiade
- 1 carte superviseur (expliquer que la carte superviseur est la nouvelle carte d'annulation)
- 1 cahier d'exercice

Expliquer la façon dont va se dérouler la partie encaissement : utilisation du cahier d'exercices (cas client + solution)

Points d'attention

Bonnes pratiques

Messages-clés



## Objectif(s)

Se repérer dans l'interface Storemate



## Déroulé

- Le formateur aura déjà ouvert sa session sur sa caisse
- Il montre l'écran d'accueil sur le vidéoprojecteur (à ce stade, les apprenants ne font que regarder)
- Toucher l'écran pour sortir de la mise en veille

Décrire:

- Barre du haut = Info système (ne pas oublier de parler des pictos)
- Boutons d'accès aux différents menus
- Affichage du ticket
- Affichage prix et viseur client
- Boutons spécifiques à chaque menu
- Pavé numérique
- Information/zone de saisie

## Points d'attention

La dernière action effectuée reste affichée dans la zone ticket. Cela peut être perturbant lorsqu'un ticket soldé reste à l'écran.

## Bonnes pratiques

## Messages-clés

Le formateur attire l'attention des participants sur :

- L'ergonomie de l'écran
- La clarté des noms des boutons
- Les imprimantes qui ne changent pas



## Objectif(s)

Démarrer en se connectant à Storemate

P. 5



## Déroulé

- Toucher l'écran pour sortir de la mise en veille
- Passer son badge Pléiade pour se connecter
- En cas de perte ou d'oubli de son badge:
  - Saisir les 4 derniers chiffres de celui-ci
  - Appuyer sur la touche ENTREE
  - Saisir son code secret
  - Appuyer sur la touche ENTREE
- Faire un focus sur la zone « code hôtesse »



## Points d'attention

- Le système se met très rapidement en pause (30 secondes) mais sans se mettre en mode « veille »
- Il faut alors penser à regarder le message affiché à l'écran :  
« caisse bloquée » (= pause) ou « caisse débloquée » (= caisse active)
- Il n'est pas possible de se connecter sur 2 caisses à la fois

## Bonnes pratiques

- Les hôtes(ses) de caisse ne peuvent plus changer leur mot de passe directement sur leur caisse
- Le changement de mot de passe s'effectue sur le back office

## Messages-clés

Pour les responsables de caisse:

- Si votre collaborateur a perdu ou oublié son badge pléiades, il faudra qu'il se signe avec son code hôtesse (4 derniers chiffres du badge + code secret.)
- Le dernier chiffre du badge n'apparaît pas sur le badge, vous trouverez ces informations dans le back office

## Objectif(s)

P. 9



Observer la simplicité et la rapidité de l'outil, en effectuant la démonstration d'une transaction simple et rapide

## Déroulé

Après avoir découvert l'interface générale de Storemate, effectuer la démonstration (les participants ne manipulent pas) :

- Scanner le paquet de coquillettes
- Répondre « NON » à la question « Avez-vous la carte »
- Appuyer sur « TOTAL »
- « ESPECES » + « ENTREE »

Coquillettes



## Points d'attention

## Bonnes pratiques

## Messages-clés

- Dans un 1<sup>er</sup> temps, le formateur reste en mode démo (les participants ne manipulent pas). Il doit y mettre de l'enthousiasme.
- Les participants font ensuite la manipulation.

 Objectif(s)

Présenter la modalité de formation, sur la base d'un cas client

P. 11

 Déroulé

- Présenter le cas client de manière ludique : le client se présente en caisse
- Décrire les articles composant son panier :
  - 1 bouteille de vin
  - 1 bouteille d'Evian 1L
  - 1 paquet de pâtes
  - 1 tube de dentifrice
  - 1 pomelo rose
  - 3 camemberts
  - 1 sandwich
  - 1 bouteille de champagne
  - 1 rasoir
  - Des écouteurs
  - Une bouteille de champagne
  - Un article Presse (type Le Parisien)
- Cette transaction va comporter des points de blocage (code-barres illisible, article inconnu, etc.), qui vont être résolus au fur et à mesure
- Les codes-barres et informations nécessaires pour chaque exercice sont indiqués directement dans le cahier d'exercice

Points d'attention

Bonnes pratiques

Messages-clés



## Objectif(s)

Je scanne le 1<sup>er</sup> article : la bouteille de vin

P. 13



## Déroulé

Je suis dans le menu « TRANSACTION »

- Je scanne la bouteille de vin
- Je pose la question au client : « Avez-vous la carte de fidélité ? »
- A l'écran, je sélectionne la réponse « Oui »
- Je scanne sa carte de fidélité

ATTENTION : bien indiquer aux participants de ne pas appuyer sur la touche « TOTAL » (pour ne pas être bloqué dans l'exercice)

Bouteille de vin



Carte de fidélité client



## Points d'attention

## Bonnes pratiques

## Messages-clés



## Situation client

Le code-barres de la bouteille d'Evian ne passe pas au scan et il est illisible

P. 15



## Déroulé


Depuis le menu « TRANSACTION » :

- J'appuie sur le bouton « RECHERCHE ARTICLE »
- Dans l'écran « Recherche article » : je saisis « EVIAN » dans le champ « Description »
- J'appuie sur le bouton « Recherche »
- Dans la liste, je sélectionne l'article « 1L EVIAN »
- J'appuie sur le bouton « V » pour valider
- J'appuie sur le bouton « TOTAL »
- Le client me donne l'appoint
- J'appuie sur les boutons « ESPECES » puis « ENTREE »



## Points d'attention

En cas d'erreur de saisie :

- Appuyer sur la touche « CORRECTION » pour annuler toute la saisie
- Appuyer sur le bouton  pour annuler le dernier chiffre saisi
- Être vigilant avec la recherche d'article car il y a un risque élevé d'erreur qui fausserait les stocks

## Bonnes pratiques

- Lorsqu'un client me donne l'appoint, je peux utiliser le raccourci « ESPECES » puis « ENTREE »
- Je pense à saisir les montants en décimal. Ainsi, pour taper 1 euro, il faut saisir soit :
  - 1.
  - 1.00
  - 100
  - Puis la touche « ENTREE »

## Messages-clés

- Attirer l'attention des participants sur les différents endroits où le total apparaît à l'écran



## Situation client

P. 17



Je passe dentifrice : le code-barres ne passe pas au scan.



## Déroulé

Je scanne le dentifrice : le code-barres ne passe pas

Dans l'écran « TRANSACTION » :

- Je me positionne sur la zone de saisie du pavé de droite
- Je saisis le code-barres : 8712561030045
- J'appuie sur la touche « ENTREE »
- Le dentifrice apparait sur le ticket

Dentifrice



## Points d'attention

## Bonnes pratiques

## Messages-clés



## Situation client

L'article suivant est un pomelo rose

P. 19



## Déroulé

Depuis l'écran « FONCTION » ou « TRANSACTION » :

- J'appuie sur le bouton « FRUITS LEGUMES & AUTRES »
- Je sélectionne la catégorie « Agrumes »
- Dans la liste qui apparait, j'appuie sur le bouton « Pomelo rose »
- Le Pomelo s'ajoute sur le ticket
- J'appuie sur le bouton « TOTAL »
- J'appuie sur les boutons « ESPECES » puis « ENTREE »

## Points d'attention

Les boutons affichés dans le menu « Fruits et légumes à la pièce » évolueront selon les saisons

## Bonnes pratiques

## Messages-clés



## Situation client

L'article suivant est un pomelo rose

P. 21



## Déroulé

Depuis l'écran « FONCTION » ou « TRANSACTION » :

- J'appuie sur le bouton « FRUITS LEGUMES & AUTRES »
- Je sélectionne la catégorie « Agrumes »
- Dans la liste qui apparait, j'appuie sur le bouton « Pomelo rose »
- Le Pomelo s'ajoute sur le ticket
- J'appuie sur le bouton « TOTAL »
- J'appuie sur les boutons « ESPECES » puis « ENTREE »

## Points d'attention

Les boutons affichés dans le menu « Fruits et légumes à la pièce » évolueront selon les saisons

## Bonnes pratiques

## Messages-clés



## Situation client

P. 23



Le client vient acheter un sandwich en boulangerie.  
Il m'informe qu'il va manger sur place.



## Déroulé

Depuis l'écran « BOULANGERIE » :

- J'appuie sur le bouton pour sélectionner le sandwich
- Le sandwich s'ajoute sur le ticket

Je suis dans le menu « TRANSACTION » :

- J'appuie sur le bouton « BASCULER TAUX TVA »
- L'icône « panier » se transforme en une « assiette et des couverts » pour indiquer que le taux de TVA appliqué est bien le taux TVA sur place
- J'appuie sur le bouton « TOTAL »
- J'appuie sur les boutons « ESPECES » puis « ENTREE »



## Points d'attention

## Bonnes pratiques

## Messages-clés



## Situation client

P. 25



Les articles suivants sont les 3 camemberts identiques



## Déroulé

Modalité co-active :

- Laisser les participants trouver leur propre technique, puis chacun partage avec le groupe

3 méthodes possibles :

- Je scanne le 1er article : le camembert
- La ligne du camembert s'ajoute au ticket
- Dans le pavé numérique, je saisis sur « X 3 »
- J'appuie sur la touche « ENTREE »

OU

- Dans le pavé numérique, je saisis « 3 X »
- Je scanne l'article

OU

- Je scanne le produit
- Dans le pavé numérique, j'appuie sur la touche « ENTREE » autant de fois que nécessaire pour augmenter la quantité

Camembert



## Points d'attention

Si je fais une erreur de saisie, je peux diminuer le nombre d'articles que j'ai saisi. Pour cela, je:

- Me positionne sur la ligne
- J'appuie sur « X » et je saisis la bonne quantité
- J'appuie sur « ENTREE »

NB: je ne peux diminuer que de 3 articles. Au-delà, je dois appeler mon responsable

## Bonnes pratiques

## Messages-clés



## Situation client

P. 27



L'article suivant est un rouge à lèvres

Lors du scan de cet article, une fenêtre apparaît indiquant que le code-barres est invalide.

Le prix du rouge à lèvres est de 9€.



## Déroulé

Je suis dans le menu « TRANSACTION » :

- Je scanne le rouge à lèvres : une fenêtre apparaît, indiquant que le code est inconnu
- J'appuie sur le bouton « Croix » pour fermer la fenêtre
- J'appuie sur le bouton « CODE FAMILLE »
- J'appuie sur le bouton « MAQUILLAGE »
- La ligne « MAQUILLAGE » ? s'affiche en vert avec des points d'interrogation pour le prix
- Dans le champ « Prix article » : je saisis le prix, 3€ (3. ou 3.00)
- J'appuie sur la touche « ENTREE » pour valider
- L'article apparaît sur le ticket avec le prix saisi
- J'appuie sur l'image du billet de 20€

OU

- Je saisis 20,00 puis j'appuie sur la touche « ESPECES »

Rouge à lèvres



## Points d'attention

## Bonnes pratiques

## Messages-clés



## Situation client

P. 29



Le client achète une bouteille de champagne qu'il souhaite offrir. Il demande un ticket cadeau.



## Déroulé

- Je scanne la bouteille
- J'appuie sur « TOTAL »
- J'annonce le montant à mon client
- J'encaisse en « ESPECE »
  
- J'appuie sur le bouton « IMPRIMER UN TICKET CADEAU »
- Une fenêtre s'ouvre : « Voulez-vous sélectionner la transaction XXX ? (= la dernière transaction) »
- J'appuie sur V pour valider

Ou

- J'appuie sur X et je saisis le numéro de transaction que je souhaite rappeler
- J'appuie sur la bouton « ENTREE »
- Le ticket cadeau sort de l'imprimante

Champagne



## Points d'attention

## Bonnes pratiques

- Si le client souhaite un ticket cadeau pour un seul article et non la totalité de ses achats : proposez-lui d'effectuer un encaissement séparé pour le cadeau (seul l'article cadeau apparaîtra sur le ticket cadeau)

## Messages-clés

- Les règles de retour ou d'échange pour un ticket cadeau sont les mêmes qu'avec un ticket classique. Le client a 30 jours pour effectuer son échange ou son remboursement



## Situation client

P. 31



Les articles suivants sont des services :  
une carte de téléphonie, une consigne Sodastream vide et une nouvelle recharge Sodastream, un journal, un échange de sac échangeable à vie



## Déroulé

Proposer aux participants de consulter les menus pour « TELEPHONIE ET SERVICE ».



Points d'attention

Bonnes pratiques

Messages-clés



## Situation client

P. 33



Le client vient effectuer ses achats pendant sa pause déjeuner : une bouteille de San Pellegrino et des yaourts.

Au moment de payer, il réalise qu'il a laissé son portefeuille au bureau. Il me demande s'il peut aller le chercher et revenir payer.



## Déroulé

- Je scanne les articles
- J'appuie sur le bouton « ATTENTE TICKET »
- Le ticket sort
- Je met le ticket de côté avec les facturettes

San Pellegrino



Yaourts Activia



## Points d'attention

- Un seul ticket en attente à la fois : le deuxième sera soumis à supervision
- Si le client ne revient pas chercher ses articles, vous devez :
  - Prévenir votre responsable que vous avez un ticket en attente
  - Conserver les articles du client à votre caisse, en attendant que votre responsable vienne annuler la transaction
- Si vous restez inactif pendant plus d'une minute en cours de transaction la caisse va automatique mettre le ticket en cours en attente afin de passer en pause

## Bonnes pratiques

- Un ticket mis en attente sur une caisse A, peut être repris sur une caisse B
- Si votre client a des produits frais dans son panier : vous devez les remettre au frais en attendant qu'il revienne

## Messages-clés

- Les transactions en attentes doivent toutes être reprises avant votre fin de journée : dans le cas contraire, vous ne pourrez pas faire votre clôture de caisse



## Situation client

P. 35



Le client revient payer ses achats

Le formateur demande aux participants d'échanger leurs tickets en attente pour leur montrer qu'on peut reprendre une transaction sur n'importe quelle caisse



## Déroulé

Cas 1: Je reprends le dernier ticket mis en attente

- J'appuie sur le bouton « REPRISE TICKET »
- J'appuie sur V pour valider

Cas 2: je reprends un autre ticket en attente

- J'appuie sur le bouton « REPRISE TICKET »
- Je choisis le numéro de ticket que je souhaite reprendre

Ou

- Je saisis le numéro du ticket à l'aide du pavé numérique
- J'appuie sur le bouton « REPRISE TICKET »
- Le message « La transaction suivante sera rappelée: N° de caisse +N° de ticket + date + nom »
- J'appuie sur V pour valider
- J'encaisse le client

## Points d'attention

- La clôture de fin de journée ne pourra pas être faite s'il y a un ticket en attente sur la caisse

## Bonnes pratiques

- Un ticket mis en attente sur une caisse A, peut être repris sur une caisse B

## Messages-clés



## Situation client

Le ticket s'est mal imprimé. Je le réédite

P. 37



## Déroulé

Je suis dans le menu « FONCTION » :

- J'appuie sur la touche « DUPLICATA TICKET »
- Le ticket sort
- Je remets le ticket au client

Cas 2: Je fais un duplicata d'un ticket antérieur à ma dernière action:

- Je saisis le numéro du ticket à dupliquer
- J'appuie sur la touche « DUPLICATA TICKET »

## Points d'attention

- Le bouton « DUPLICATA TICKET » ré-imprime la dernière action effectuée sur la caisse. Par exemple, si ma caisse était en pause et que je demande un duplicata ticket alors c'est un ticket indiquant que j'étais en pause qui sortira

## Bonnes pratiques

## Messages-clés



## Situation client

P. 39



Tous les articles ont été scannés.

Le client souhaite une livraison à domicile



## Déroulé

Je suis dans le menu « TRANSACTION » :

- J'appuie sur le bouton « LIVRAISON »
- J'appuie sur le bouton « FORFAIT EMBALLAGE 2€ »
- La ligne apparaît sur le ticket
- J'appuie à nouveau sur le bouton « LIVRAISON »
- Sélectionner la livraison standard
- La ligne « Livraison payante simple » apparaît avec le montant à 7€ ou 9€



## Points d'attention

## Bonnes pratiques

## Messages-clés



## Situation client

P. 41



Le client va être livré à domicile.  
Il souhaite également payer chez lui.



## Déroulé

Je suis dans le menu « TRANSACTION » :

- J'appuie sur le bouton « TOTAL »
- Dans le menu « PAIEMENT », qui s'affiche automatiquement :
- J'appuie sur le bouton « PAD »
  - Le ticket sort

## Points d'attention

- Il faut être très vigilant avec la touche PAD (paiement à domicile) car une fois le ticket sorti on ne peut plus récupérer la transaction

## Bonnes pratiques

## Messages-clés



## Situation client

Le client souhaite connaître le prix de son article hors transaction



## Déroulé

Je suis dans le menu « FONCTION » :

- J'appuie sur le bouton « LECTURE PRIX »
- Je scanne le produit
- Une fenêtre s'ouvre indiquant le prix du produit

Cas 1: Le client veut prendre le produit:

- J'appuie sur V pour valider
- Le produit s'enregistre sur le ticket de caisse

Cas 2: Le client ne veut pas du produit

- J'appuie sur le bouton « X »
- La fenêtre se ferme

## Points d'attention

- Il n'y a pas d'espace entre le nom du produit et son prix donc si la dénomination du produit se termine par un chiffre, il faut penser à séparer les deux

Par exemple un rasoir Gillet Mac 3 à 9.69 apparaîtra comme suit à l'écran: GILLET RAS MACH39.69€Pièce

## Bonnes pratiques

## Messages-clés



## Objectif(s)

Expliquer les différents boutons des moyens de paiement



## Déroulé

Après avoir effectué différentes manipulations avec des paiements en espèces, voici le détail des moyens de paiement :

- PICTOGRAMMES BILLETS ET MONNAIE :  
images des différents billets et pièces de monnaie
- V.A.T (vente à terme)
- P.A.D (paiement à domicile)
- CHEQUE MANUEL (soumis à carte superviseur)
- CAP (chèque d'accompagnement personnalisé?)
  
- TICKET RESTAURANT PAPIER :  
19€ maximum par jour et par client
  
- CAGNOTTE :  
euros accumulés sur la carte de fidélité du client
  
- CARTE TRD :  
ticket restaurant dématérialisé (19€ maximum par jour et par client)
  
- SOGEC SCANCOUPON :  
bons de réduction à scanner (ex : bon , Catalina...)
  
- BON DIVERS :  
bons à saisir manuellement
  
- CHEQUE
  
- CARTE BANCAIRE :  
paiement en carte (à code ou à bande magnétique + signature)
  
- ESPÈCES

## Points d'attention

- Le bouton « BON DIVERS » est soumis à supervision
- Être très vigilant sur avec l'utilisation du bouton « PAD » car il solde le ticket et pas de possibilité de revenir en arrière
- L'utilisation du bouton « CHEQUE MANUEL » ne doit se faire que sur des cas exceptionnel tel qu'une coupure de réseau et sur demande du responsable uniquement

## Bonnes pratiques

- Les bons doivent tous être scannés lorsqu'il s'agit de bons de réduction produit (SOGEC et SCANCOUPON)

## Messages-clés



## Situation client

P. 42



Le client achète : 2 paquets de chips, 3 paquets de cheeseburgers, 1 pack de yaourts, 1 rasoir  
 Il m'indique qu'il paye avec un ticket restaurant papier (valeur 8,70€) et le complément en espèces.



## Déroulé

- Je scanne les articles
- J'appuie sur le bouton « TOTAL »

Je suis dans le menu « PAIEMENT » :

- J'appuie sur le bouton « CARTE TRD » : je peux indiquer au client le montant éligible TR (info dans la zone de droite) : ici le montant total éligible est de 9,32€
- J'appuie sur le bouton « Correction » du pavé numérique pour revenir sélectionner le bon moyen de paiement
- J'appuie sur le bouton « TICKET RESTAURANT PAPIER »
- Je scanne le ticket restaurant à 8,70€
- J'appuie sur la touche « CARTE BANCAIRE »
- Le client insère sa carte et compose son code

Chips x2



Cheeseburgers x 3



Yaourts



Rasoir



Ticket restaurant





## Points d'attention

- Si un client change d'avis et ne veut plus utiliser son ticket restaurant, il ne pourra plus l'utiliser dans le magasin (par exemple, le lendemain) car le ticket aura déjà été enregistré dans la mémoire interne de notre logiciel
- Premier appuie sur « CARTE TRD » renseigne sur le montant éligible si le client paye en TRD j'appuie sur la touche « ENTREE » pour valider

## Bonnes pratiques

- Montant maximum : 19€ par jour (TR papier comme carte TR)
- Fonctionnement du bouton « BASCULER LA TVA » pour le cas où le client mange sur place. : il suffit d'appuyer sur le bouton, puis V pour valider

## Messages-clés

- En appuyant sur le bouton « CARTE TRD », on peut indiquer au client la somme éligible au ticket restaurant sur sa transaction : si le client paye en ticket restaurant papier, il suffira juste d'appuyer sur le bouton « CORRECTION »
- Le paiement en carte TRD est soumis aux mêmes règles que le TR
- Si le client ne veut régler qu'une partie du montant éligible, il faut d'abord saisir la somme puis appuyer sur le bouton « CARTE TRD »
- Il y a un « T » inscrit devant les produits éligibles aux TR



## Situation client

P. 44



Aujourd'hui notre client, Mme DIAS Rosange, achète une bouteille de jus de pomme .

Il a oublié sa carte de fidélité et règle en espèces.



## Déroulé

- Je scanne l'article
- J'appuie sur le bouton « RECHERCHE CLIENT »
- Je saisis le nom du client : DIAS
- J'appuie sur le bouton « Recherche »
- Je sélectionne la ligne du client : DIAS ROSANGE
- J'appuie sur le bouton « Total »

Je suis dans le menu « PAIEMENT » :

- J'appuie sur le bouton « ESPECES »
- J'appuie sur la touche « ENTREE »
- Le tiroir s'ouvre

Jus de pomme



## Points d'attention

- On ne peut pas faire une recherche client pour une carte salarié

## Bonnes pratiques

- La carte de fidélité doit être demandée à tous les clients
- Dès qu'un client a des euros disponibles sur sa cagnotte, il faut le lui indiquer et lui demander s'il souhaite utiliser tout ou partie de sa cagnotte

## Messages-clés

- Les clients peuvent désormais utiliser leur cagnotte au centime près
- Lorsqu'il s'agit d'une carte salarié: il faut impérativement demander une pièce d'identité (rappel: la carte salarié est personnelle, seul son propriétaire peut l'utiliser)
- Pour la passer, il faut appuyer sur le bouton « LECTURE PISTE CARTE FIDELITE »



## Situation client

P. 46



Le client achète une bouteille de vin.

Il paye en carte bancaire et souhaite utiliser une partie de sa cagnotte (1 centime).



## Déroulé

- Je scanne l'article
- Je scanne la carte de fidélité du client (son nom et le montant de sa cagnotte apparaissent à droite de l'écran)
- J'appuie sur le bouton « TOTAL »
- Je peux indiquer au client le montant de sa cagnotte

Je suis dans le menu « PAIEMENT » :

- Le client souhaite utiliser 0,01 cents sur sa cagnotte : je saisis 0,01 avec le pavé numérique
- J'appuie sur le bouton « CAGNOTTE »
- J'appuie sur le bouton « CARTE BANCAIRE »
- Le client insère sa carte et je suis les instructions à l'écran

Vin



Carte de fidélité client



## Points d'attention

- On peut scanner la carte de fidélité comme un article, à tout moment durant la transaction
- Le passage de la carte n'est pas imposé : on peut sélectionner « non » sur l'écran et passer la carte ou inversement
- Le bouton « LECTURE PISTE CARTE FIDELITE » est utilisé lorsque :
  - Il s'agit d'une carte salarié
  - Le code-barres de la carte du client ne passe plus au scan

## Bonnes pratiques

- Si le client change d'avis et ne veut plus utiliser sa cagnotte, il faut :
  - Cas 1 - Le ticket est sorti et la cagnotte utilisée était inférieure à 5€: orienter le client vers l'accueil pour le recrediter
  - Cas 2 - Le ticket est sorti et la cagnotte utilisée était supérieure à 5€ : orienter le client vers le service client, car il n'est pas possible de recrediter sa cagnotte en magasin
  - Cas 3 - Le ticket n'est pas encore sorti : annuler la ligne

## Messages-clés

- Lors des paiements en CB, il n'y a plus d'édition du ticket commerçant
- Le paiement sans contact est plafonné à 30€



## Situation client

P. 49



Le client achète un filet de clémentines et un panier de fruits. Après le total, le client change d'avis et souhaite finalement annuler le panier de fruits.  
Il règle en carte bancaire.



## Déroulé

- Je scanne les articles
- J'appuie sur le bouton « TOTAL »
- J'appuie sur le bouton « ANNULATION LIGNE » : la ligne de total s'annule
- J'appuie sur la ligne « Bio panier multi-fruits » pour la sélectionner
- J'appuie sur le bouton « TOTAL »

Je suis dans le menu « PAIEMENT » :

- J'appuie sur le bouton « CARTE BANCAIRE »

Clémentines



Panier de fruits



## Points d'attention

- Si vous avez appuyé sur le bouton « TOTAL », vous ne pouvez plus rien faire, sauf encaisser
- Il faudra alors annuler cette ligne pour pouvoir exécuter toute autre action que le paiement (si on a oublié de scanner un article, par exemple)

## Bonnes pratiques

- Les règles d'annulation ne changent pas : 2 annulations libres, et nécessité de faire appel au responsable à partir du 3ème article annulé ou si le montant d'annulation est supérieur à 30€

## Messages-clés



### Situation client

P. 51



Le client achète un rasoir Gillette et souhaite payer en espèces. Au moment d'encaisser, le client se rend compte qu'il a oublié de donner le bon de réduction (-1€) qui était collé sur l'article.



### Déroulé

- Je scanne l'article
- J'appuie sur le bouton « TOTAL».

Je suis dans le menu « PAIEMENT » :

- J'appuie sur le bouton « ESPECES »
- J'appuie sur « ENTREE »
- Le tiroir s'ouvre



Le superviseur passe son badge :

- Il appuie sur le bouton « CORRECTION MOYEN DE PAIEMENT »
- Il saisit le montant à annuler, à l'aide du pavé numérique : 1€
- Il appuie sur le bouton du moyen de paiement à annuler : ESPECES (le message « transfert vers (Media) » apparaît dans la zone de droite)
- Il appuie sur le bouton du bon moyen de paiement : BON DIVERS
- Le tiroir s'ouvre et le ticket sort

Fin du mode superviseur

- Je rends 1€ au client





## Points d'attention

## Bonnes pratiques

## Messages-clés



## Situation client

P. 53



Le client achète des écouteurs et des chips.

Vous allez scanner les articles, et indiquer au client le total à régler. Au moment de payer, le client s'aperçoit qu'il a oublié sa carte bleue. Il décide de ne plus prendre ses articles.



## Déroulé

- Je scanne les articles
- J'appuie sur le bouton « Total »

J'appelle le Superviseur

- Il scanne sa carte
- Il appuie sur le bouton « SUPERVISEUR ».
- Il appuie sur le bouton « ABANDON TICKET »
- Il sélectionne le motif d'abandon : « Choix du client ».
- Une fenêtre demandant « Confirmez-vous l'abandon ticket ? » apparaît
- Il appuie sur le bouton « V » pour valider
- Le ticket d'abandon sort

Chips



Ecouteurs





### Points d'attention

- Le badge superviseur doit être scanné AVANT toute action requise

### Bonnes pratiques

### Messages-clés

- Le badge superviseur est personnel et ne doit en aucun cas être prêté ou laissé sans surveillance
- Nouveau: Je sélectionne la raison de l'abandon du ticket



## Situation client

P. 55



Le client revient en magasin se faire rembourser la totalité de ses articles.

C'est le 1<sup>er</sup> client passé à la caisse aujourd'hui.

Il avait réglé en espèces.



## Déroulé

J'appelle le Superviseur :

- Il scanne son badge SUPERVISEUR

Je suis dans le menu « SUPERVISEUR » :

- J'appuie sur le bouton « REMBOURSEMENT TICKET »
- Je saisis le numéro de transaction du ticket à rembourser ou je scanne le code barres
- Je m'assure de bien avoir en mains tous les articles à rembourser
- Une fenêtre s'ouvre et indique : le numéro de caisse, le numéro de transaction, la date et le nom de l'hôte de caisse ayant effectué l'encaissement de la transaction
- J'appuie sur le bouton « V » pour valider
- Le ticket à rembourser apparaît à l'écran
- Le superviseur scanne à nouveau son badge
- J'appuie sur le bouton du moyen de paiement utilisé par le client lors de son achat : ESPECES
- Le ticket sort



## Points d'attention

- Il est nécessaire de scanner le badge Superviseur à chaque action dans Storemate
- Une fois le mode de remboursement choisi, il n'est pas nécessaire d'appuyer sur la touche « ENTREE »

## Bonnes pratiques

- J'effectue un remboursement uniquement sur présentation du ticket de caisse
- Si le client ne l'a plus, je peux lui proposer d'effectuer une recherche de ticket sur le back office
- Je rembourse toujours mon client avec le même moyen de paiement utilisé lors de son achat. Exception pour les bons d'achat : je lui propose un remboursement en espèces ou en carte bancaire

## Messages-clés

- Le client doit présenter son ticket de caisse avec les articles associés
- Il est important vérifier que vous avez bien tous les articles en main avant d'effectuer le remboursement
- Si une carte de fidélité avait été passée sur le ticket d'achat, la cagnotte gagnée sera déduite sur le ticket de remboursement



## Situation client

P. 57



Il y a une différence entre le prix affiché en rayon et le prix en caisse



## Déroulé

- Je me positionne sur l'article dont je dois changer le prix
- Je scanne ma carte SUPERVISEUR

Je suis dans le menu « SUPERVISEUR » :

- J'appuie sur le bouton « FORÇAGE PRIX »
- La zone de saisie devient jaune et indique « NOUVEAU PRIX »
- Je saisis le bon prix
- J'appuie sur la touche « ENTREE »

Le prix du produit est changé

Vin





## Points d'attention

- On ne peut pas modifier 2 fois le prix sur un article

## Bonnes pratiques

## Messages-clés



## Situation client

P. 60



Le client vient de payer ses achats et demande une facture (cas n° 1).

Le client revient en magasin afin de se faire imprimer une facture, suite à des achats effectués dans la journée (cas n° 2 et 3).



## Déroulé

Je vais dans le menu « FONCTION »

- J'appuie sur le bouton « FACTURE »
- Le message « Voulez-vous sélectionner la transaction... » s'affiche à l'écran (c'est le numéro de la dernière transaction qui s'affiche)

### Cas n° 1

OU

### Cas n° 2

Facture de la dernière transaction :

- J'appuie sur le bouton « V » pour valider

OU

### Cas n° 3

Facture d'une transaction

de la journée :

- Je saisi le numéro de ticket du client
- J'appuie sur le bouton facture
- J'appuie sur V pour valider

Facture d'une transaction  
de la journée :

- J'appuie sur le bouton « X »
- Tous les numéros de transaction de la journée s'affichent à l'écran
- A l'aide du ticket du client, je sélectionne le numéro de transaction correspondant

Puis :

- La zone de saisie demande le numéro de carte du client, s'il n'en a pas j'appuie sur « ENTREE »
- Une fenêtre s'ouvre et affiche « Merci d'insérer une fiche »
- J'insère du papier dans l'imprimante, j'appuie sur le bouton « V » pour valider et je remets la facture au client



## Points d'attention

- Par défaut, Storemate propose la dernière transaction
- Il faut sélectionner la croix (X) pour accéder aux autres transactions de la journée

## Bonnes pratiques

- Une facture ne peut se faire que le jour-même

## Messages-clés



## Objectif(s)

Présenter les différents cas d'utilisation du Tiroir



## Déroulé

Le superviseur et l'hôte(sse) de Caisse utilisent la Gestion du Tiroir dans Storemate

L'hôte(sse) de Caisse utilise les fonctions :  
PRELEVEMENT, DEPART COURT, PAUSE

Le superviseur utilise les fonctions :  
OUVERTURE TIROIR, CONTRÔLE CAISSE, CLOTURE CAISSE

Les cas suivants vont être traités dans les exercices :

- L'hôte(sse) de Caisse effectue un prélèvement
- Le superviseur ouvre le tiroir de son hôte(sse) de caisse
- Le superviseur effectue un contrôle de caisse en cours de journée
- L'hôte(sse) de caisse fait un départ court
- L'hôte(sse) de caisse clôture sa caisse (nécessité du badge superviseur pour cette action)

Points d'attention

Bonnes pratiques

Messages-clés

## Objectif(s)

P. 63 

Une fenêtre s'ouvre et indique « Le media ESPECES nécessite un prélèvement »

## Déroulé

Je suis dans le menu « GESTION TIROIR »

- J'appuie sur le bouton « PRELEVEMENT »
- J'appuie sur le bouton « ESPECES » sur la zone du ticket de caisse (en haut à gauche de l'écran)
- Je me positionne sur la ligne « Prélèvement 500€ »
- Je saisis 1

Ou

- Je me positionne sur les lignes correspondant à mes billets
- Par exemple 25 billets de 20€ , je me positionne sur la ligne des 20€, je saisie 25, puis j'appuie sur la touche « ENTREE » pour valider ma saisie
  
- J'appuie sur la touche « ENTREE » pour valider la saisie

Je finalise le prélèvement

- J'appuie sur le bouton « V » pour valider
- Je vérifie que la somme affichée est bien de 500€
- J'appuie sur « Terminez la gestion tiroir »
- Je saisis le numéro inscrit sur l'enveloppe de prélèvement à l'aide du pavé numérique
- J'appuie sur la touche « ENTREE » pour valider
- Le ticket sort

### Points d'attention

- Il y a deux tickets qui s'éditent

### Bonnes pratiques

### Messages-clés

- Montant du prélèvement : 500 €
- Seuil de caisse à 800€, blocage à 1150 €



## Objectif(s)

Mon responsable vient récupérer mon prélèvement

P. 65



## Déroulé

Le superviseur va dans le menu « GESTION TIROIR » :

- Il scanne le badge « superviseur »
- Il appuie sur le bouton « OUVERTURE TIROIR »
- Le tiroir s'ouvre



## Points d'attention

## Bonnes pratiques

## Messages-clés

## Objectif(s)

P. 67 

Je suis superviseur et je viens effectuer un contrôle de caisse en cours de journée

## Déroulé

Je vais dans le menu « GESTION TIROIR » :

- Je scanne le badge « superviseur ».
- J'appuie sur le bouton « CONTROLE DE CAISSE ».
- J'appuie sur le bouton « espèces » en haut à gauche de l'écran

### Cas 1 - J'ai contrôlé la caisse à l'aide de la décompteuse :

- J'appuie sur les double-flèches du bas pour passer à la page suivante
- Je me positionne sur la ligne « Tiroir total en € »
- Je saisis la somme des euros et des centimes d'euro

### Cas 2 - Je compte manuellement :

- Je saisis le nombre de centimes, pièces, billets et rouleaux sur chaque ligne correspondante en appuyant à chaque fois sur « ENTREE » ou V pour valider la ligne

Je finalise mon encaisse comptée :

- J'appuie sur le bouton V
- Je vérifie que j'ai saisi le bon montant
- J'appuie sur « Terminez la gestion tiroir »
- Un ticket sort
- Je contrôle que les montants « Compté » et « Théorique » sont identiques
- Je reporte ces chiffres sur ma fiche de suivi et je la fais signer à mon collaborateur





### Points d'attention

- Pour finaliser la manipulation, il faut obligatoirement appuyer sur le bouton « TERMINER LA GESTION TIROIR »

### Bonnes pratiques

- Je contrôle au moins 3 fois chaque hôte(sse) de caisse (boulangerie y compris) tous les mois

### Messages-clés



### Objectif(s)

P. 63



Je n'ai plus de pièce de 1€ dans ma caisse. Je demande à mon responsable de me faire un apport



### Déroulé

Je suis dans le menu « GESTION TIROIR »

- Je scanne mon badge superviseur
- J'appuie sur le bouton « APPORT »
- J'appuie sur le bouton « ESPECES » en haut à gauche de l'écran
- Je passe à la page suivante en appuyant sur les doubles flèches du bas
- Je me positionne sur la ligne « Rlx pièces 1€ » avec mon doigt
- Je saisis 1
- J'appuie sur la touche « ENTREE » pour valider
- J'appuie sur V
- J'appuie sur « TERMINEZ LA GESTION TIROIR »
- Le ticket récapitulatif de l'apport est édité
- Je le signe et le laisse à mon collaborateur



## Points d'attention

## Bonnes pratiques

## Messages-clés

## Objectif(s)

P. 71 

Je pars en pause.

Mon collègue vient me remplacer, je dois libérer la caisse.

## Déroulé

Je suis dans le menu « GESTION TIROIR » :

- J'appuie sur le bouton « DEPART COURT »
- Mon tiroir s'ouvre
- Je retire mon tiroir-caisse
- Je vais le mettre en sécurité dans un endroit fermé à clé

Lorsque je reviens de ma pause :

- Je récupère mon tiroir caisse
- Je ré-ouvre ma caisse en saisissant mon numéro hôte(sse) et mon code secret

Points d'attention

Bonnes pratiques

Messages-clés

### Objectif(s)

J'ai terminé ma journée, je dois clôturer ma caisse.

P. 73 

### Déroulé

Je suis dans le menu « GESTION TIROIR »

- Mon responsable scanne sa carte SUPERVISEUR
- Il appuie sur le bouton « CLOTURE CAISSE»
- J'appuie sur le bouton « ESPECES » en haut à gauche de mon écran

Cas 1 - J'ai fait mon décompte à l'aide de la décompteuse :

- J'appuie sur les double-flèches du bas pour passer à la page suivante
- Je me positionne sur la ligne « Tiroir total en € »
- Je saisis la somme des euros
- J'appuie sur le bouton « ENTREE » pour valider
- Je saisis la somme des centimes d'euro
- J'appuie sur le bouton « ENTREE » pour valider

Cas 2 - Je compte manuellement :

- Je saisis le nombre de centimes, pièces, billets et rouleaux sur chaque ligne correspondante
- J'appuie à chaque fois sur le bouton « ENTREE » pour valider ma ligne

Je finalise mon encaisse comptée

- J'appuie sur le bouton « V »
- Je vérifie que j'ai saisi le bon montant (pas d'erreur de frappe/montant affiché sur la décompteuse)
- J'appuie sur « Terminez la gestion tiroir »
- Si ma caisse est bonne, elle sort mes tickets de fin de journée et se clôture
- Si j'ai une erreur de caisse, une fenêtre s'ouvre, indiquant « Il y a une différence de déclaration, recommencez SVP. »
- Je ferme la fenêtre à l'aide du bouton « X »
- J'appuie sur « espèce » et recompte ma caisse

## Points d'attention

- La caisse autorise 3 recomptages
- S'il y a toujours une erreur la 3<sup>ème</sup> fois, la caisse se clôture automatiquement

## Bonnes pratiques

## Messages-clés



## Objectif(s)

Être capable de résoudre les problèmes de connectivité et de monétique.

P. 75



## Déroulé

Je demande au collaborateur qui est connecté sur la caisse de faire un « DEPART COURT ».

Je suis dans le menu « SUPERVISEUR » :

- J'appuie sur le bouton « MENU TECHNIQUE »
- J'appuie sur « Redémarrage de l'application »
- J'appuie sur le bouton « RESTART STOREMATE »
- Je demande au collaborateur de se reconnecter une fois l'application relancée



## Points d'attention

- Lorsque je redémarre l'application, je m'assure que personne n'est actif sur le terminal
- Sinon, je demande au collaborateur de faire un départ court
- Je m'assure qu'il se re-connecte sur sa caisse une fois que le redémarrage est terminé
- Je ne redémarre **JAMAIS** une caisse depuis l'unité centrale, sauf si le support me le demande

## Bonnes pratiques

- Si le redémarrage de la caisse n'a pas résolu le problème, je vérifie que le câble réseau est bien branché. Si c'est le cas, alors je contacte le support.
- Ne jamais redémarrer la caisse à partir de l'unité centrale

## Messages-clés

- Le redémarrage de l'application ne prend que 30 secondes



### Objectif(s)

P. 71



Être capable de résoudre les problèmes suivants :

- Terminal CB qui ne fonctionne plus
- Imprimante en erreur
- Terminal catalina qui ne fonctionne plus



### Déroulé

Je demande au collaborateur qui est connecté sur la caisse de faire un « DEPART COURT ».

Je suis dans le menu « SUPERVISEUR » :

- J'appuie sur le bouton « MENU TECHNIQUE »
- J'appuie sur « Redémarrage de la caisse »
- Une fois redémarrée, je demande au collaborateur de se reconnecter une fois l'application relancée

## Points d'attention

- Lorsque je redémarre la caisse, je m'assure que personne n'est actif sur le terminal
- Sinon, je demande au collaborateur de faire un départ court
- Je m'assure qu'il se re-connecte sur sa caisse une fois que j'ai fini le redémarrage

## Bonnes pratiques

- Si le redémarrage de la caisse n'a pas résolu le problème, je contacte le support

## Messages-clés

- Le redémarrage de la caisse ne prend qu'une à deux minutes