



MANUEL CAISSE

En cas de problème ou de caisse bloquée, le premier réflexe :
La touche CORRECTION

CORRECTION

- En cas de doute :
- Je consulte les Questions Fréquentes p 19
 - Je consulte la table des matières du manuel
 - Je contacte un.e « spécialiste » Caisse

- Le Manuel n'est pas à jour, nécessite une précision
- Je note la précision ou j'ajoute une information p 20

Version	Date	Statut du document	Commentaires
4.0	02/03/2023	MàJ	Ajout table des matières, vrac (tare), question fréquente, remise à jour de certaines sections
3.0	07/03/2022	MàJ	Corrections
2.0	01/02/2021		

Démarrer la caisse	3
Caisse en mode veille	3
Caisse éteinte	3
Balance éteinte	3
Encaisser	4
Remises en caisse	4
Les produits vendus au poids :	4
Problèmes de tare caisses 1 & 2	5
Pesée en caisse 2 de légumes « encombrants »	5
Articles sans codes barres :	6
Produits non référencés	6
Pains	6
Laits	7
Retour consigne des bouteilles en verre CELTIC et PAJO	7
Vente bon d'achat	7
Cas particuliers à l'encaissement	8
La caisse est bloquée	8
Le code barre ne peut pas être lu par la douchette	8
Le code barres n'est pas lisible	8
Pour annuler totalement l'encaissement en cours	9
Paiement	9
Paiement à l'aide de bons d'achats	10
Cas particuliers lors du paiement	11
La caisse est bloquée	11
Si le paiement est refusé avec la CB	11
Réédition du ticket de caisse	11
Opérations spéciales	12
Pour retrouver un ticket d'un client précédent	12
Pour utiliser plusieurs moyens de paiement différents	12
Retour ou remboursement de produits	12
Fermer la caisse	13
Problèmes de caisse lors du service	13
Changer le rouleau d'impression tickets	14
Vrac & contenants avec tare	15
Points importants à savoir sur le vrac avec tare	15
Éditer une étiquette de tare pour un contenant	16
Produit Vrac en sachet kraft / tissu	16
Produit Vrac non-alimentaire en sachet spécial	16
Produit Vrac en contenant « réutilisé » taré	17
Produit Vrac en contenant réutilisable vendu en magasin	18
Questions fréquentes	19
Précisions et corrections	20

Démarrer la caisse

Caisse 1 : côté sortie magasin
Caisse 2 : côté zone livraison

Les deux caisses sont indépendantes

Caisse en mode veille

Toucher l'écran de la caisse pour sortir du mode veille : l'écran s'allume.

Caisse éteinte

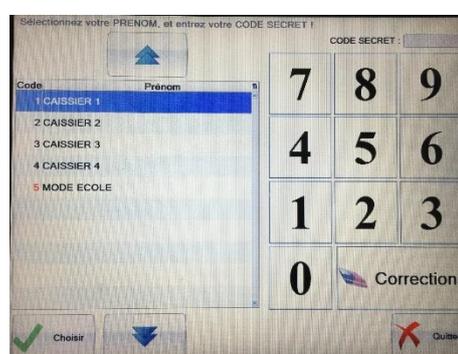
Si l'écran ne s'allume pas (la caisse a été éteinte par erreur), allumer la caisse choisie (en appuyant sur le bouton dans le coin inférieur droit à l'arrière de l'écran)

Appuyer sur la touche « **Front Office** » en bas à gauche de l'écran

(Le démarrage peut prendre quelques minutes)

Sélectionner un des caissiers suivants et saisir le code secret correspondant :

- Caisse 1 : sélectionner **Caissier 1**, code : **9**
- Caisse 2 : sélectionner **Caissier 2**, code : **8**



Balance éteinte

Si l'écran de la balance de la Caisse 1 n'est pas allumé, brancher la balance

Vérifier que la tare est à 0g : la balance affiche 0g quand aucun objet n'est sur le plateau.

Encaisser

Scanner les produits ayant un code barre avec la douchette

Pour saisir **plusieurs articles** identiques

1. Mettre une quantité puis scanner l'article
2. **Contrôler à l'écran**

Articles identiques scannés à distance l'un de l'autre :

Lorsqu'un 2^{ème} exemplaire d'un même produit est scanné à distance du 1^{er} et qu'il ne s'affiche pas sur le ticket à l'écran, penser à regarder au niveau du 1^{er} article si la quantité a été modifiée à cet endroit là

Remises en caisse

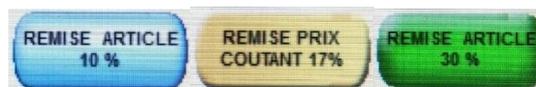
Elles permettent d'écouler le pain de la veille, les articles proches de la DLC ou abimés.

Elles sont fixées par le référent.

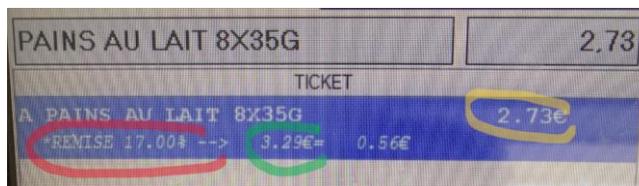
Une étiquette sur le produit indique le % de remise :

- 10 % (marge moindre mais pas de perte)
- 17 % (prix d'achat, perte pour la coop)
- 30 % (cas exceptionnel, grosse perte)

- **Scanner d'abord l'article (sinon la réduction ne s'applique pas sur le bon produit)**
- puis l'une des trois touches de remise.



Très important : vérifier sur l'écran pour chaque remise que la réduction est appliquée au bon produit



Remise – Prix remisé – Prix d'origine

Les fruits et légumes

sont vendus à la pièce ou au poids



Les produits vendus au poids :

Certains fromages, viandes ou poissons, fruits et légumes

1. Poser le produit sur la balance.
2. Appuyer sur la touche du produit et valider en bas à gauche de l'écran
3. Vérifier la transaction qui s'affiche



Bien attendre que le bandeau noir indiquant le poids apparaisse sur l'écran (pour la caisse 1 attendre les bips avant de retirer le produit de la balance)

Problèmes de tare caisses 1 & 2

En cas de bug de tare, remettre la tare à zéro :

Caisse 1 :

Bouton rond situé sous l'écran de la balance

Caisse 2 :

2^{ème} bouton dans la colonne de boutons situés sur la gauche du scanner

Caisse 1



Caisse 2



Pesée en caisse 2 de légumes « encombrants »

Pour les légumes qui débordent de la balance :

- Utilisez une bassine disposant d'une étiquette de tare sur la balance,
- Scannez l'étiquette de tare,
- Posez la bassine sur la balance,
- Les légumes sur/dans la bassine,
- Sélectionnez la touche du légume.

En alternative (mais demande plus de vigilance) :

- Posez un récipient sur la balance,
- Appuyez sur le bouton de tare situé sous l'écran sur le côté gauche du scanner,
- Sélectionnez la touche du légume.

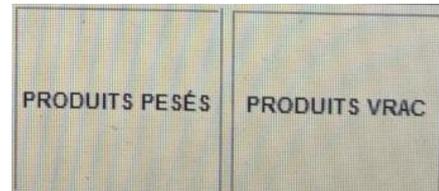
Attention : après avoir enlevé le récipient, il faut supprimer la tare en appuyant à nouveau sur le bouton de tare



Etiquette de tare

Articles sans codes barres :

- Certains produits ont une touche spécifique directement sur l'écran d'accueil (*Œufs, pack lait, papier toilette ...*)
- D'autres sont accessibles via la touche « Produits pesés » et « Produits vrac »
 - Produits pesés : certains fromages et viandes sur lesquels il peut y avoir un code barre mais pas de prix (le poids étant variable d'un article à l'autre)
 - Produits vrac : cf. fiche de procédure détaillée
- Ceux qui n'apparaissent pas via ces deux touches se trouvent sur une feuille dans le classeur « manuel caisse » rangé dans le tiroir du poste Caisse 1
 1. Scanner le code barre de l'article sur la feuille
Attention à ne scanner que le code barre de l'article
 2. **Contrôler à l'écran**



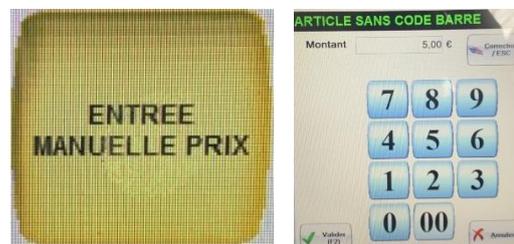
Produits non référencés

Ceci concerne les produits :

- dont le code barre ne passe pas en caisse
- dont la saisie manuelle du code barre ne donne pas de résultat
- qui ne sont pas dans les menus de la caisse

Cliquer sur la touche « Entrée manuelle prix », indiquer le montant avec les deux décimales sans taper la virgule (1220 = 12,20€) puis valider

Noter dans le **Cahier de Communication** : le nom du produit, la marque/le producteur, le poids et le prix de vente.



Cette procédure est exceptionnelle. Valider avec le référent avant d'y avoir recours.

Pains

Sélectionner en cliquant sur la touche « Pains viennoiseries » puis choisir le type de pain



Laits

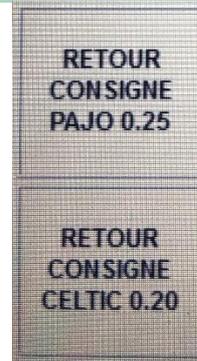
Sélectionner en cliquant sur la touche « Laits » puis choisir le type de lait



Retour consigne des bouteilles en verre CELTIC et PAJO

Sélectionner une des deux touches « Retour consigne » qui fera apparaître une remise de -0,20€ pour CELTIC et -0,25€ pour PAJO

Des casiers à bouteilles près de la caisse permettent de les stocker avant renvoi. **Chaque type de bouteille a son casier spécifique : ne pas les mélanger.**



Vente bon d'achat

Le coopérateur achète et règle les bons d'achat en caisse : sélection de la touche « vente bon d'achat » et encaissement.

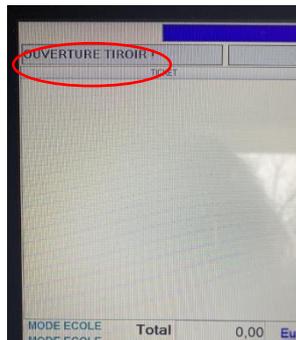
Il récupère ensuite les bons d'achat auprès du référent en présentant son ticket de caisse



Cas particuliers à l'encaissement

La caisse est bloquée

- ⇒ Lire le message d'erreur en haut à gauche puis Appuyer sur **CORRECTION**



Le code barre ne peut pas être lu par la douchette

Entrer les 13 chiffres du code barre puis la touche

« **ENTREE CODE BARRE** »



Le code barres n'est pas lisible

aller chercher l'étiquette dans le rayon ou un autre article afin de le scanner

Pour **parcourir les articles** déjà encaissés (vérifier, corriger ...) se déplacer avec les flèches



Si on s'est trompé sur un article :

- Se positionner sur l'article et appuyer sur la touche « Annul »
- Cliquer sur la touche « quantité » pour la modifier et l'ajuster



Besoin de mettre le client en attente pour passer au client suivant :

- ⇒ Appuyer sur « Attente client »
Impression d'un ticket avec code barres à conserver avec les produits

Au retour du client, scanner le ticket avec code-barres pour continuer l'encaissement



La « douchette » ne scanne plus du tout :
Essayer la touche « correction »
Si nécessaire, mettre le client en attente et redémarrer la caisse

Pour annuler totalement l'encaissement en cours

cliquer sur « Opération caisse » puis « Nul Ticket »



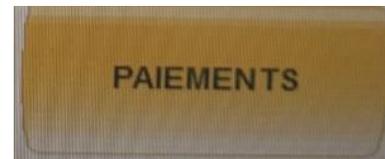
Paiement

② Pour passer au paiement, appuyer sur **PAIEMENTS**

Trois moyens de paiements sont possibles : carte bancaire, chèque et bons d'achats

Saisie du code postal après choix du mode de paiement.

Attention : en cas d'échec de paiement CB, ne pas re-saisir le code postal.



Appuyer sur **Carte bancaire** quand le client est prêt à insérer la carte, les instructions s'affichent sur le TPE

- Donner le 1^{er} ticket au client et conserver le 2^{ème} dans la pochette AMEX qui se trouve sous l'écran

Pour rappel : sans contact jusqu'à 50€



Appuyer sur **Chèque** quand le client a sorti son chèque, lui remettre le ticket de caisse en échange du chèque pour contrôle : montant, signature, ordre « POP LA COOP » puis insérer le chèque dans la fente du tiroir caisse



Paiement à l'aide de bons d'achats

Le tampon « Pop la Coop » doit figurer sur le bon d'achat.

Après avoir sélectionné « paiement », saisir les bons d'achat un par un :

- Taper 1000 (=10.00)
- Cliquer sur « bon d'achat »
- Renouveler autant de fois que de bons d'achat
- Terminer le paiement en choisissant CB ou chèque

Barrer le bon d'achat et le ranger avec les chèques

Il n'est pas possible de rendre la monnaie sur les bons d'achat. Si le coopérateur souhaite l'utiliser quand même en « perdant » sa monnaie, il faut ajouter au panier le montant complémentaire en produit non référencé : « entrée manuelle prix »

Cas particuliers lors du paiement

La caisse est bloquée

- ⇒ Lire le message d'erreur
- Appuyer sur **CORRECTION**



Si le paiement est refusé avec la CB

1. Abandon
2. Quitter
3. Appuyer sur **CORRECTION**

Relancer la CB

Ne pas re-saisir le code postal



Si erreur sur le moyen de paiement, **ne pas passer au client suivant**

- ⇒ OPERATION DE CAISSE
- ⇒ Modification du dernier moyen
- ⇒ Et suivre les instructions

Vérifier le nouveau ticket de caisse



Quand on est au paiement et que l'on veut revenir à l'encaissement

Appuyer sur la touche **CLAVIER PRINCIPAL**



Réédition du ticket de caisse

Touche **SORTIE TICKET**



Ouverture du tiroir

- ⇒ OPERATION DE CAISSE
- ⇒ OUVERTURE TIROIR



Opérations spéciales

Pour retrouver un ticket d'un client précédent

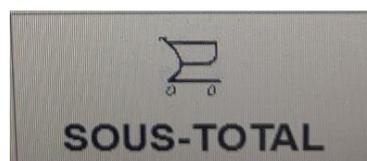
→ Utiliser **Recherche derniers tickets**



Pour utiliser plusieurs moyens de paiement différents

→ Saisir le montant avec les deux décimales sans point (4250 = 42,50€), vérifier le montant à l'écran puis sélectionner le mode de paiement
Renouveler la procédure jusqu'au paiement intégral
☞ Si on saisit un moyen de paiement sans montant cela signifie que le paiement est intégralement effectué avec ce moyen de paiement

Si le coopérateur fait des courses pour plusieurs personnes, possibilité de cliquer sur « SOUS-TOTAL » afin de faire apparaître plusieurs totaux sur le ticket de caisse



Retour ou remboursement de produits

En cas d'erreur ou de produit endommagé :

- Pour chaque article à retourner, sélectionner « Retour marchandise » avant de scanner l'article.
- Il est possible de mixer achat et retour lors d'un seul et même encaissement
- Le remboursement se fait uniquement par CB via le TPE (pas possible en sans contact, le client doit insérer sa carte bleue et valider sans taper son code).
- Il est techniquement impossible de procéder au retour d'un produit au poids en le pesant. Dans ce cas, il faut calculer le montant à rembourser (à partir du ticket de caisse), sélectionner « retour marchandise » puis « entrée manuelle prix » et indiquer le montant avec les deux décimales sans taper la virgule (1220 = 12,20€).
Notez le retour dans le **Cahier de Communication**.



Fermer la caisse

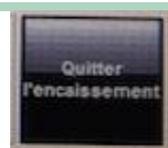
Récupérer les chèques, les bons d'achats encaissés et les tickets de carte bancaire pour les mettre dans une enveloppe qui se trouve dans le tiroir du poste caisse 1 :

➤ Sélectionner : Opération de caisse, puis Ouverture tiroir

Déposer l'enveloppe dans la boîte aux lettres qui se trouve près du panneau électrique (dans le local technique)

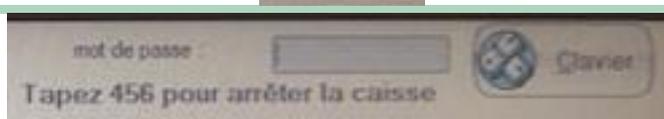


Quitter l'encaissement



Arrêter la caisse :

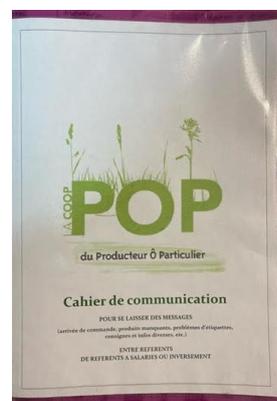
Sélectionner clavier (en haut à droite de l'écran)
Taper 456 et valider



Ne pas éteindre ni débrancher la caisse
Ne pas éteindre ni débrancher la balance
Ne pas éteindre ni débrancher les imprimantes

Problèmes de caisse lors du service

Si problème technique lors du service, merci de le renseigner dans le **Cahier de Communication**.



Changer le rouleau d'impression tickets

Remettre un rouleau pour l'impression des tickets

- 1) Ouvrir
- 2) Enlever l'ancien rouleau (ou son support noir si rouleau terminé)
- 3) Déposer le nouveau rouleau en faisant attention au sens
- 4) Refermer

Pour information, les rouleaux se trouvent dans le tiroir du bureau de caisse



Vrac & contenants avec tare

Points importants à savoir sur le vrac avec tare

Si le client a rempli un contenant de produits et qu'il a oublié de faire la tare de son contenant :

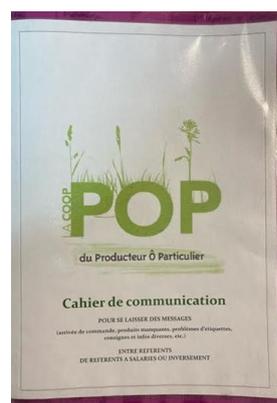
- Si c'est raisonnablement possible, je vide le contenant dans un sac kraft neuf (**Produits solides**), une bouteille neuve (**Produits liquides**). Je tare le contenant du client (voir ci-dessous). Je remets le produit dans le contenant. Puis je suis la procédure normale. **Je lave le contenant ayant servi au transfert.**
- Si ce n'est raisonnablement pas possible, j'estime le poids du contenant vide. Je crée une étiquette de tare sur l'ordinateur de l'accueil (procédure dans le classeur). Puis je suis la procédure normale.

Dans tous les cas, je rappelle au client l'importance de la tare de ses contenants.

Il existe dans le bureau un « kit vrac » avec des produits factices permettant de s'entraîner à la manipulation des divers types de vrac.

- Au début du service ou pendant un creux, utiliser le kit et faire passer les articles en vérifiant les affichages.
- **Une fois terminé, annulez tous les articles.** Se positionner sur chaque article et appuyer sur la touche « Annul »

En cas d'erreur quelle qu'elle soit : ne jamais remettre un produit vrac en bac/silo. En dernier ressort, mettre le produit dans le bureau et prévenir les salariées via le Cahier de Communication



Éditer une étiquette de tare pour un contenant

S'assurer que le contenant est vide

Poser le contenant sur la balance et sélectionner « Impression tare »

Récupérer l'étiquette sur l'imprimante de caisse et la fixer sur le contenant.

Note : si un code barre d'origine est visible sur le contenant, poser l'étiquette de tare de préférence sur ce code barre (pour éviter les erreurs de passage dans le futur).

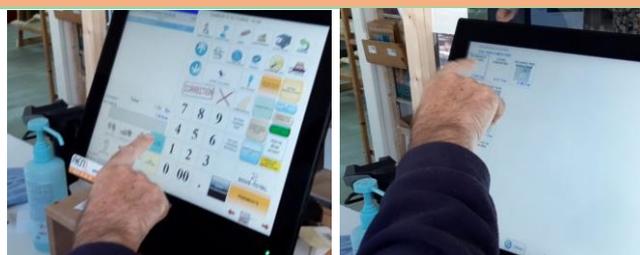
Note : Il est également possible de créer une étiquette de tare sur l'ordinateur de l'accueil (procédure dans le classeur). **Il est recommandé de peser le contenant vide sur une des 2 balances de caisses qui sont plus précises.**



Produit Vrac en sachet kraft / tissu

Pour éviter les erreurs, je demande systématiquement au client de me confirmer le type de produit vrac contenu dans le sac et je vérifie.

Poser le sac sur la balance et sélectionner « vrac alimentaire » ou « vrac non alimentaire » puis sélectionner le produit



Produit Vrac non-alimentaire en sachet spécial

Pour éviter les erreurs, je demande systématiquement au client de me confirmer le type de produit vrac contenu dans le sac.

Si le coopérateur vient d'acheter le sachet spécial (1^{er} achat)

- Encaisser le sachet en scannant le code barre. Faire une marque sur le sachet pour valider sa vente (rayer le code barre)
- Encaisser le produit au poids

Si le coopérateur a déjà acheté le sachet spécial précédemment (le sac a déjà été payé ; il doit



- comporter une marque)
- Encaisser seulement le produit au poids

Pour les sachets spéciaux, je ne scanne pas d'étiquette de tare car la tare est déjà intégrée dans le produit

Je pose le produit sur la balance

Je sélectionne « vrac non alimentaire »
Je sélectionne le produit

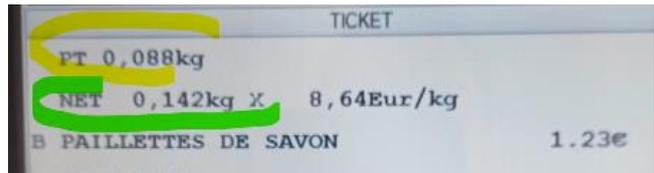
Le poids de tare s'affiche (poids du sachet) en premier

Le poids net du produit s'affiche ensuite

Je peux vérifier sur la liste des produits :

- Le poids de tare
- Le poids net
- Le type de produit

En cas d'erreur, annuler le produit et recommencer la manipulation

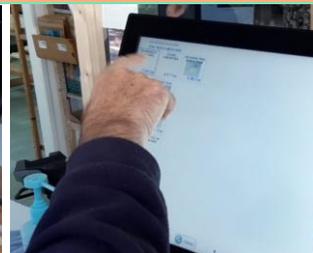


Produit Vrac en contenant « réutilisé » taré

Ne s'applique pas aux contenants réutilisables vendus en magasin

Pour éviter les erreurs, je demande systématiquement au client de me confirmer le type de produit vrac contenu dans le contenant et je vérifie.

Scanner l'étiquette de tare. La caisse doit produire un son.



Poser le contenant sur la balance et sélectionner « vrac alimentaire » ou « vrac non alimentaire » puis sélectionner le produit

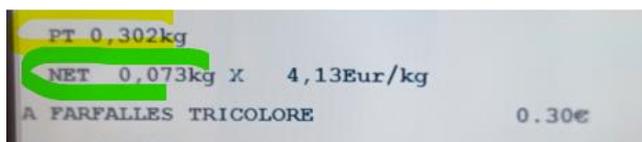
Le poids de tare s'affiche (poids du contenant) en premier

Le poids net du produit s'affiche ensuite

Je peux vérifier sur la liste des produits :

- Le poids de tare
- Le poids net
- Le type de produit

En cas d'erreur, annuler le produit et recommencer la manipulation



Produit Vrac en contenant réutilisable vendu en magasin

Si le coopérateur vient d'acheter le contenant réutilisable vendu en magasin (1^{er} achat)

- Encaisser le contenant en scannant le code barre. Faire une marque sur le contenant pour valider sa vente (rayer le code barre)
- Encaisser le produit au poids

Si le coopérateur a déjà acheté le contenant réutilisable précédemment (le contenant réutilisable a déjà été payé ; il doit comporter une marque)

- Encaisser seulement le produit au poids



Scanner l'étiquette de tare du contenant correspondant :

- Flacon plastique
- Bouteille verre
- Sachet tissu
-

Ces étiquettes se trouvent à chaque caisse.



Pour éviter les erreurs, je demande systématiquement au client de me confirmer le type de produit vrac contenu dans le contenant

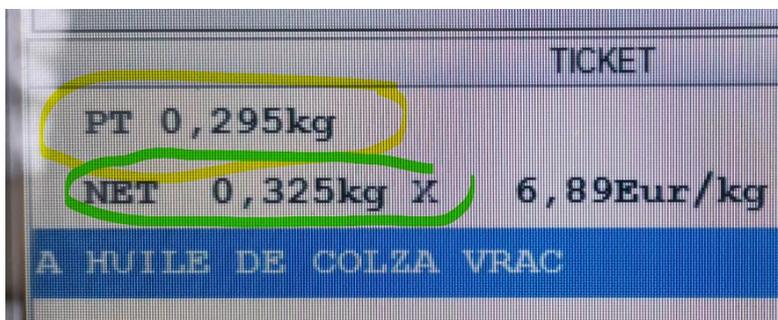
Poser le contenant sur la balance et sélectionner « vrac alimentaire » ou « vrac non alimentaire » puis sélectionner le produit

Le poids de tare s'affiche (poids du contenant) en premier
Le poids net du produit s'affiche ensuite

Je peux vérifier sur la liste des produits :

- Le poids de tare
- Le poids net
- Le type de produit

En cas d'erreur, annuler le produit et recommencer la manipulation



Questions fréquentes

La caisse est bloquée	Voir Cas particuliers à l'encaissement p 8
Rembourser un produit déjà réglé (produit pesé mal passé fruits, légumes, fromage...)	Voir Retour ou remboursement de produits p 12.
Le client souhaite ajouter un article après sélection du moyen de paiement Le client souhaite changer de moyen de paiement après sélection du moyen de paiement	Voir Cas particuliers lors du paiement p 11.
La balance n'indique pas 0g alors qu'aucun article n'est posé sur le plateau	Voir Problèmes de tare caisses 1 & 2 p5.
Sur la caisse 2, certains produits (poireaux, céleri branche..) dépassent de la balance et risquent de ne pas être pesés correctement	Voir Pesée en caisse 2 de légumes « encombrants » p 5.
Le client a rempli un contenant de produits et qu'il a oublié de faire la tare de son contenant :	En cas d'erreur quelle qu'elle soit : ne jamais remettre un produit vrac en bac/silo. Voir Points importants à savoir sur le vrac avec tare p 15
En cas de problème technique lors du service avec une caisse, et <u>si ce problème ne peut être résolu en consultant le manuel</u> , éteindre complètement la caisse et la redémarrer.	Eteindre/allumer la caisse choisie en appuyant sur le bouton dans le coin inférieur droit à l'arrière de l'écran.
Les tickets de caisse ne sortent plus	Eteindre et redémarrer la caisse
Si problème technique lors du service, merci de le renseigner dans le Cahier de Communication.	



