



Manual de cajera (o)



CICADH
Centro Integral de Capacitación y Desarrollo Humano
DE GRUPO SANCHEZ

Objetivo General

El personal conocerá y aplicará sus funciones, políticas y lineamientos, el trabajo en equipo y el servicio al cliente, contribuyendo así a la misión del grupo.

Objetivos Particulares

- Ejecutará los procesos correspondientes a sus funciones
- Aplicará el servicio al cliente con trabajo en equipo en base a las situaciones o necesidades que se presenten en la unidad de negocio.
- Conocerá y aplicará la filosofía empresarial con la finalidad de cumplir los objetivos de la organización.
- Conocerá las políticas y reglamento de Grupo Sánchez.

Misión

«Comercializar productos a los mejores precios, con un excelente servicio y entusiasmo de cada una de nuestros colaboradores para mantener clientes y familias satisfechas».

Visión

«Ser la abarrotera líder del sureste gracias al compromiso y honestidad con sus clientes, personal y proveedores, con una infraestructura moderna y sustentable, acorde a las necesidades del mercado».

Filosofía y Valores

- Solo a través de la **honestidad, el respeto y el servicio** que ofrezcamos podremos obtener la satisfacción, confianza y lealtad de nuestros clientes.
- El respeto a nuestros clientes debe concretarse en brindar mayor comodidad de los súper's, precios justos, vender «Kilos de a kilo» y la atención amable de nuestro personal.
- En trato a nuestros proveedores se caracteriza por el cumplimiento de nuestros compromisos para generar **confianza** y una relación de ganar-ganar.
- Fomentamos un ambiente laboral donde prevalezca el **trabajo en equipo** y se de la confianza para generar una **comunicación abierta y transparente**, con **responsabilidad y compromiso**.
- Procuramos tener condiciones de trabajo seguras para garantizar la seguridad física de nuestros trabajadores.
- Promovemos con nuestro ejemplo un trato digno a nuestros colaboradores, guardando siempre un profundo respeto al ser humano.
- El **cumplimiento** de los procesos clave de la empresa ayudarán a nuestro capital humano a **optimizar** y **desempeñar mejor** sus responsabilidades.
- Apoyamos a la economía familiar mediante la comercialización y distribución de productos a **precios justos**.
- **Comprendemos las necesidades sociales** del entorno en el que trabajamos y colaboramos en su solución, impulsando programas educativos y apoyos filantrópicos.

Cómo Contribuye mi labor a la misión del Grupo.

Brindar a los clientes una atención de calidad, contribuyendo así a lograr los objetivos establecidos en ventas e incremento de tráfico de clientes.

Protocolo de Cajera



Responsabilidades de los cajeros

- Escanear producto por producto.
- Realizar el correcto cobro de mercancía.
- Contar con las «bolsas camisetas» suficientes y embolsar los productos del cliente.
- Acomodo y limpieza de área de trabajo y check out, apagando la computadora al finalizar el día.
- Resguardar el efectivo que se genere por la venta de artículos y cobros de servicios.
- Realizar la declaración en el sistema al finalizar su turno.
- Resurtir exhibidores de línea de caja, enfriadores y pasillos aplicando el método PEPS.
- Verificación de cenefas y vigencias.
- Limpieza general del área.
- Tablero de ofertas.
- Revisión y notificación de huevos.
- Ofrece los servicios (Recargas, Cobro de servicios Telmex, Telcel, Sky, Abono a tarjetas de crédito y débito, y R-CASH).
- Verificación de precios y de promoción en el sistema

Nota:

- Deberán siempre aplicar su protocolo de atención.
- Al momento de atender al cliente deberán siempre de estar de pie.
- No aventar los productos del cliente.



Acomodo de las cajas

Estibamiento de los productos en nuestra bodega.



Cenefas

Esta son las cenefas que utilizamos para ofrecerle a nuestros clientes los productos de piso de venta.

Tablero de la tía



OFERTAS DE LA TIA SÁNCHEZ

Detergente Maestro Limpio 1.2kg

A SÓLO:

\$ 30.00

* VIGENCIA DEL 10 ABRIL AL 18 DE ABRIL O HASTA AGOTAR EXISTENCIA.

¡Oferta!

A sólo: \$

¡Ahorras porque ahorras!

¡PRECIOS BAJOS!

Yogur Danone Fresa 1kg

A sólo:

\$ 22.12

* VIGENCIA DEL 10 ABRIL AL 18 DE ABRIL O HASTA AGOTAR EXISTENCIA.

Material de POP

El material pop, el cual es colocado en las tiendas para captar la atención del consumidor e impulsarlo a comprar.

Cenefa de Temporalidades (en ciertas épocas del año)

Lateral



STOPPER



DANGLER



COPETE



PRECIADOR



CENEFA



Muebles

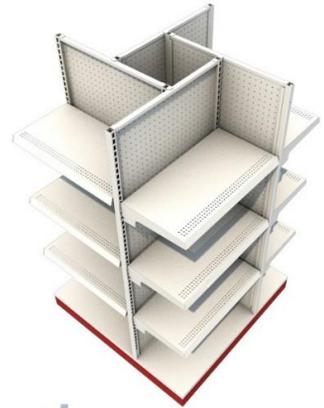
Cabecera



Góndola



Suástica



Base



Mueble poblano

Merma

Se llama MERMA a todas aquellas “pérdidas” que se producen a lo largo de la cadena de distribución y ventas en el mercado del Retail.

Merma justificada

Todo aquel producto que se maltrata, se caduca el empaque y que a pesar de haberlo puesto a remate no se desplaza.

Merma no justificada

Toda aquel producto que se maltrate por un mal manejo por parte del personal, por no dar la rotación adecuada al producto (caducado).

Descuento por afectación

¿Cómo me puedo hacer acreedor a un descuento?

1. Por no dar la correcta rotación.
2. Maltratar el producto.



Acceso al sistema Merksyst

Para ingresar al sistema de Merksyst existen dos formas:

1. Dar clic en el Icono del sistema Merksyst de Caja que se encuentre en la pantalla.
2. Dar clic en inicio y posteriormente doble clic el icono de Merksyst.

Paso.1



Paso.2



Apertura de caja

En esta ventana la cajera escribirá su usuario y contraseña. Seguidamente presionara la tecla **Enter**.



Apertura de la PIN PAD

Para ingresar a la PIN PAD, debemos de ir al meno inicio, dar clic en el icono de PIN PAD y escribir tu usuario y contraseña.





Las cajas deben checar que el sistema Merksyst, a continuación se señala los puntos a revisar.

- Número de caja y usuario.
- Fecha y Hora del sistema.

Nota: Cuando la barra de título del Merksyst aparece en rojo, significa que el sistema no tiene comunicación con el servidor, por lo cual se le debe de **AVISAR AL ENCARGADO**, para que él lo reporte al área que corresponde.

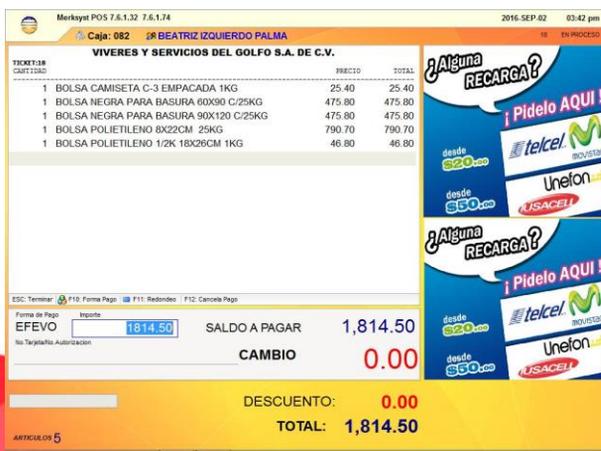
Ventas y formas de pago.

Para realizar el proceso de venta, se escanean los artículos y en automático se cargan en el sistema de Merksyst, también se puede digitalizar el código de barras o la clave del artículo. De acuerdo a la forma de pago del cliente se seleccionan los siguientes procesos: Se elige la firma de pago.



Pago en efectivo

Totalizar la venta con dos ENTER, anotar la denominación recibida y aplicar un ENTER.



Merkysyst POS 7.6.1.32 7.6.1.74 2016-SEP-19 08:51 am
 Caja: 082 ROBERTO FLORES ABAD
VIVERES Y SERVICIOS DEL GOLFO S.A. DE C.V.

TICKET:04	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
1	GARBANZO HUGAR 250GR	4.80	4.80
1	HUEVO BLANCO SAN JUAN 30 PZ	27.20	27.20
1	JERGA FREGON 45X100 PZA	11.00	11.00
1	CONTENEDOR #38 CON DIVISION CONVERMEX PZ	9.60	9.60
1	BAYGON PODER MORTAL AEROSOL 400ML	37.30	37.30
	EFEVO		89.90

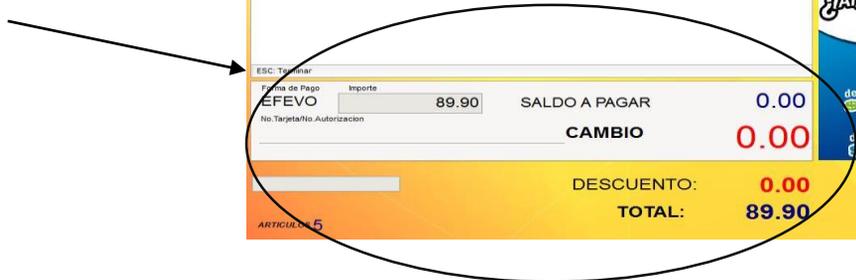
ESC: Terminar

Forma de Pago	Importe	SALDO A PAGAR	0.00
EFEVO	89.90		
No Tarjeta/No Autorizacion		CAMBIO	0.00

DESCUENTO: 0.00
TOTAL: 89.90

ARTICULOS 5

Aparece la cantidad cobrada y el cambio a entregar.



Pago con tarjeta

Totalizar la venta con un ENTER, presionar la tecla con la letra "T", y te desglosa el menú de tarjetas, posteriormente anotar los cuatro dígitos de la tarjeta y aplicar un ENTER.

Al momento de presionar la letra "T" aparecen las siguientes opciones:

- **F2 = TARJETA DE CREDITO (TARCRE)**
- **F3 = TARJETA DE DEBITO (TARDEB)**

Merkysyst POS 7.6.1.11 7.6.1.13 2016-AGO-20 08:49 am
 Caja: 001 ROBERTO FLORES ABAD
VIVERES Y SERVICIOS DEL GOLFO S.A. DE C.V.

TICKET:18	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
1	WHISKY JOHNNIE WALKER RED LABEL 1LT	365.50	365.50
1	WHISKY JACK DANIELS BLACK LABEL 700ML	322.00	322.00
1	WHISKY BUCHANNAN'S 12 AÑOS 750ML	611.40	611.40
1	WHISKY JOHNNIE WALKER BLACK LABEL 750ML	617.00	617.00
	4215	TARCRE	1,500.00
	6958	TARDEB	415.90

ESC: Terminar

Forma de Pago	Importe	SALDO A PAGAR	0.00
TARDEB	415.90		
No Tarjeta/No Autorizacion		CAMBIO	0.00

DESCUENTO: 0.00
TOTAL: 1,915.90

ARTICULOS 4

****Si la tarjeta con que paga el cliente es Bancomer se puede realizar un R-CASH, es decir un retiro de efectivo cabe mencionar que solo se podrá realizar con tarjetas Bancomer débito.**

- **F4 = TARVAL:** Son los vales electrónicos (TARJETA SIVAL)

Merkysst POS 7.6.1.32 7.6.1.74 2016-SEP-19 08:56 am

Caja: 082 ROBERTO FLORES ABAD 7 EN PROCESO

VIVERES Y SERVICIOS DEL GOLFO S.A. DE C.V.

TICKET/7 CANTIDAD		PRECIO	TOTAL
1	FRIJOL MICHIGAN BULTO 45360 GR	856.30	856.30
1	CREMA SEDAL PARA PEINAR ANTI-SPONGE 300M	37.70	37.70
1	BOLSA CAMISETA C-2 EMPACADA 1KG	25.40	25.40

ESC: Terminar F10: Forma Pago F11: Redondeo F12: Cancela Pago

Forma de Pago	Importe	SALDO A PAGAR	919.40
TARVAL	919.40		
No Tarjeta/No Autorizacion		CAMBIO	0.00
1596			

DESCUENTO: 0.00

TOTAL: 919.40

ARTICULOS 3

¿Alguna RECARGA?

¡ Pídelo AQUÍ !

desde \$20.000

desde \$50.000

telcel. MOVISTAR

Unefon

USACEL

Pago con vales

Totalizar la venta con un ENTER, presionar la tecla con la letra "V", posteriormente aparecen las siguientes opciones:

- F2 VACCOR
- F3 VCORPO
- F4 VEFECT
- F5 VSANCH
- F6 VSIVAL
- F7 VTPASS

TICKET:18 CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
1 BOLSA CAMISETA C-3 EMPACADA 1KG	25.40	25.40
1 BOLSA NEGRA PARA BASURA 60X90 C/25KG	475.80	475.80
1 BOLSA NEGRA PARA BASURA 90X120 C/25KG	475.80	475.80
1 BOLSA POLIETILENO 8X22CM 25KG	790.70	790.70
1 BOLSA POLIETILENO 1/2K 18X26CM 1KG	46.80	46.80

Forma de Pago	Importe	SALDO A PAGAR	1,814.50
EFEVO	1814.50	CAMBIO	0.00
DESCUENTO:		0.00	
TOTAL:		1,814.50	

***Elegir el tipo de vale, aplicar un ENTER y colocar el monto del vale, y presionar ENTER.

Cancelación de artículos

1. Para hacer la cancelación de un artículo se selecciona el artículo con las teclas de navegación y luego con la tecla F6 (Borrar).

2. Seguidamente nos pedirá la autorización del encargado para poder cancelar, él colocará su usuario y contraseña.

TICKET:3 CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
1 LECHE NIDO KINDER 1+ 800GR	105.00	105.00
1 NESTUM ARROZ PROB 270GR.	32.50	32.50
1 GATORADE NARANJA 500ML	11.70	11.70
1 RAID ACCION TOTAL AEROSOL 400ML	36.60	36.60

DESCUENTO:	0.00
TOTAL:	185.80

Supervisor:

Clave:

Nombre: ROBERTO FLORES ABAD
Puesto: CAJERA
Depto:

ACCESO NO PERMITIDO

Aparecer esta ventana donde indica la cancelación del artículo y se modifica el total de la venta.

TICKET:3 CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
1 LECHE NIDO KINDER 1+ 800GR	105.00	105.00
1 NESTUM ARROZ PROB 270GR.	32.50	32.50
1 GATORADE NARANJA 500ML	11.70	11.70
1 RAID ACCION TOTAL AEROSOL 400ML	36.60	36.60
-1 RAID ACCION TOTAL AEROSOL 400ML CANCELADO	36.60	-36.60

DESCUENTO:	0.00
TOTAL:	149.20

Verificación de precios

Esta opción nos permite saber cuál es el precio de un artículo sin cobrarlo, presionamos la tecla **V**, y sale esta ventana en donde se ingresara el usuario y contraseña de la cajera para poder acceder al verificador, nos aparece esta pantalla en donde escaneamos el artículo a verificar y nos muestra la descripción y precio.

VALIDA USO DEL VERIFICADOR EN RETAIL

Supervisor: ROBERT

Clave:

Nombre: ROBERTO FLORES ABAD
Puesto: CAJERA
Depto:

VERIFICADOR DE PRECIOS

CODIGO 5427 5427

NESTUM ARROZ PROB 270GR.

PRECIO 32.50

ESC: Terminar F8: Promociones F10: Tarifas F11: Artículos Similares F12: Precios

Dentro del verificador encontramos 3 opciones en la parte inferior:

Es para verificar la venta por volumen

Revisar si pertenece a algún grupo similar

Nos indica cuanto pagaríamos por la cantidad mínima de venta por volumen.

ESC: Terminar F10: Tarifas F11: Artículos Similares F12: Precios

Para salir del verificador se oprime la tecla Esc.



Búsqueda de artículos

Para realizar una búsqueda de artículo presionamos la tecla **B**, y aparecerá esta ventana:

Buscar artículo

Descripción %

Se coloca el signo % con las teclas Mayus + el numero 5 (%), después se escribe el nombre del artículo que queremos consultar para tener una búsqueda más específica, aparecerá la siguiente ventana donde nos mostrara:

TcaTabel

ESC: Cerrar F4: Filtro

Artículo	Codigo Barras	Descripción	Cont	Uds	Existencia	Precio
1078	7501055901401	ALIMENTO LACTEO EN POLVO FORTILECHE 500GR	500	GR.	-20	37.70
1098	7501055902378	ALIMENTO LACTEO FORTILECHE 1LT	1	LT.	20001	12.40
5828	7501059281943	LECHE NIDO FORTIFICADA BOLSA 120 GRS	120	GR	66	12.70
5843	7501059281950	LECHE NIDO FORTIFICADA LATA 360GR	360		-22	40.50

4 Registros <Sin Filtro>

- **Clave del artículo.**
- **Código de barras.**
- **Descripción del artículo buscado.**
- **Existencia.**
- **Precio.**

En la ventana de búsqueda hay otra opción que nos permite encontrar un grupo de artículos que comparten una palabra, se utiliza la **tecla (F4 filtrar)**, a continuación se muestra la siguiente ventana.

Artículo	Código Barras	Descripción	Cont	Uds	Existencia	Precio
2788	7501055302826	REFRESCO MANZANA LIFT NR 1 LT.	1	LT.	0	9.00
2872	7501055302840	REFRESCO FANTA NARANJA 1 LT.	1	LT.	0	9.50
2784	7501055302925	REFRESCO COCA COLA NR 2.0 LT.	0	LT.	-15	15.00
2835	7501055303465	REFRESCO DELAWARE POUNCH 355 ML.	355	ML.	0	5.00
2801	7501055303540	REFRESCO COCA COLA 1.5 LT.	1.5	LT.	34	12.00
2843	7501055303786	REFRESCO FRESCA NR 600 ML.	600	ML.	11	7.00
2874	7501055303793	REFRESCO MANZANA LIFT 600 ML.	600	ML.	25	7.00

Si el artículo que se busca es para venta, solamente se selecciona, y presionamos **Enter**, nos pedirá la confirmación en donde deberá de ingresar su usuario y contraseña para que en automático se agregue a la pantalla de venta.

Menú F11

1. Servicios, recargas

Activación de paquetes de internet

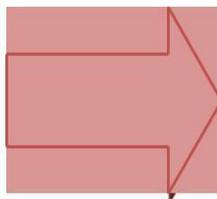
El presente material contiene el proceso para realizar recargas de las diferentes líneas telefónicas, con el objetivo de facilitar el aprendizaje y comprensión del manejo del sistema Merksyst.

Se pueden realizar recargas de las compañías Telcel , movistar, Virgin Mobile , AT&T y Unefon.

- Se debe seleccionar la compañía.
- Anotar el numero de celular y la cantidad de la recarga.

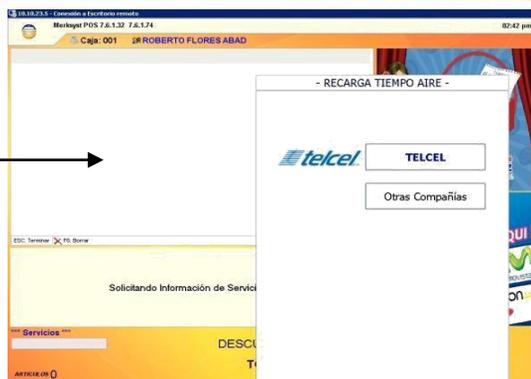
Los cajeros deberá proporcionar al cliente el block de recarga para que anotar su número telefónico, monto y compañía, realizando este proceso evitaremos incidencias con nuestros clientes.

Presione la tecla **F11** para desplegar el siguiente menú, donde se debe presionar la tecla **F2** y elegir la opción Recarga de tiempo aire.



En esta ventana nos indica las compañías a las que se puede realizar las recargas:

Si la opción que se elige para realizar una recarga es a otras compañías nos mostrara siguiente ventana para seleccionar una de ellas.



En los casos de Unefon, Virgin Mobile o AT&T, se desplegará el monto de recarga que se puede realizar, y posteriormente se selecciona la cantidad deseada por el cliente.

- **En el caso de Telcel se debe elegir la opción que el cliente requiera:**

La opción tiempo aire que se refiere a una recarga normal ó la opción paquete internet que se divide en internet Telcel y paquete Telcel.



- **Descripción de Telcel internet amigo.**

Se refiere a la venta de internet en diferentes costos, los cuales tendrán diferentes beneficios dependiendo el monto solicitado por el cliente-

LOGO

SIGNIFICADO

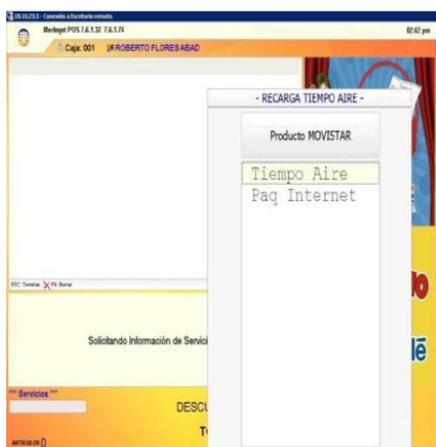
Costo	MB ¹ Incluidos	Vigencia	Redes Sociales y Whatsapp*	
			Nacional	Sin Frontera
\$5	10	1 día	No aplica	
\$20	50	2 días		No aplica
\$30	100	4 días		No aplica
\$50	200	9 días		
\$100	500	23 días		
\$150	1000	30 días		

Paquetes de recargas

COSTO	VIGENCIA	MB	BENEFICIOS EN REDES SOCIALES
		INCLUIDOS	
\$5	1 DÍA	10	
\$20	2 DÍAS	50	Whatsapp
\$30	4 DÍAS	100	Whatsapp
\$50	9 DÍAS	200	Whatsapp, twitter,
\$100	23 DÍAS	500	Facebook y Messenger de
\$150	30 DÍAS	1000	Facebook.

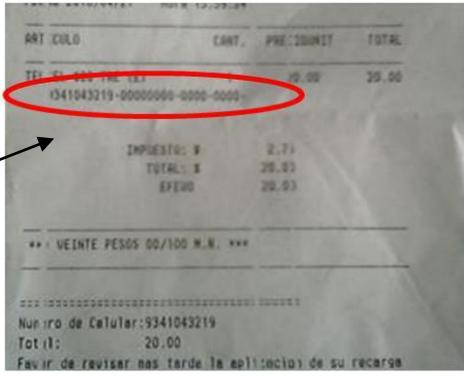
- En el caso de Movistar se debe elegir la opción que el cliente requiera:

La opción de paquete internet hace referencia a la activación de los paquetes de internet movistar y tiempo aire a una recarga normal.



NOTA: Se debe elegir la opción que el cliente solicite (se debe preguntar a cada cliente que clase de servicio requiere).

Internet x tiempo			
Nuevo Nombre	Tarifa	Capacidad MB	APPS (1000 MB)
1 Día	\$10.00	30	WhatsApp
2 Días	\$20.00	60	WhatsApp
3 Días	\$29.00	100	WhatsApp
7 Días	\$49.00	200	Twitter y WhatsApp
15 Días	\$99.00	600	Facebook, Twitter y WhatsApp



¿Qué procede si mi ticket no tiene número de autorización o marca folio 000000?

La recarga no le llegara al cliente, por lo cual se debe realizar la recarga desde otra caja (**no puede ser de la misma caja por que no le llegará la recarga al cliente**).

¿Qué hacer si no llega la recarga al cliente?

Cuándo a un cliente no le llega su recarga, te debes dirigir al encargado y él se debe comunicarse al área de servicio al cliente vía telefónica o por correo para brindar una solución rápida y oportuna.

Área	Teléfono	Correo
Servicio al cliente	ext. 134	Servicioalcliente@sanchezgrupo.com

2. Cobro de pagos Sky, Telmex, Telcel y abonos a tarjetas (crédito y debito)

El cobro de los servicios se realizará bajo las siguientes políticas:

- Solo se aceptara efectivo para realizar pagos CIE y depósitos a tarjeta.
- El horario de cobro de servicios es de 7:00 a 20:00 horas de lunes a domingo los 365 días del año.
- Solo se aceptara el depósito a tarjetas de Débito y Crédito Bancomer (visa/ MasterCard).
- El monto máximo que se recibirá para abonar a tarjetas de débito y crédito Bancomer por cada cliente serán de hasta \$5,000.00 (Cinco mil pesos 00/100 M.N.).
- En seguida que se haga el cobro, si la caja lo solicita deberá de elaborarse un retiro de efectivo por el monto del cobro realizado.
- Se aceptara el pago de servicios con un máximo de **tres días antes de su fecha de vencimiento (72 horas)**.
- El cobro de comisión es por cada servicio, registrando la clave **9037** en el sistema Merksyst.
- Primero debe realizarse el registro del pago en la plataforma Bancomer y posteriormente se realiza el registro en el sistema Merksyst.
- No se podrá hacer cancelación de los cobros de servicios.



En caso de error en la cuenta deberá generar de nuevo el cobro, si el cliente exige el efectivo deberá notificarle al encargado para que pida apoyo a soporte bancario para recibir las indicaciones correspondientes, (en ambos casos deberá enviar el formato GS-1-F-07 formato de aclaraciones bancarias).

3. Pasos para registrar el cobro de servicios en la PIN PAD

1. Para realizar el cobro de un servicio TELMEX, SKY, VTV o TELCEL se debe elegir el tipo de transacción y dar clic en la opción “Pago CIE”.

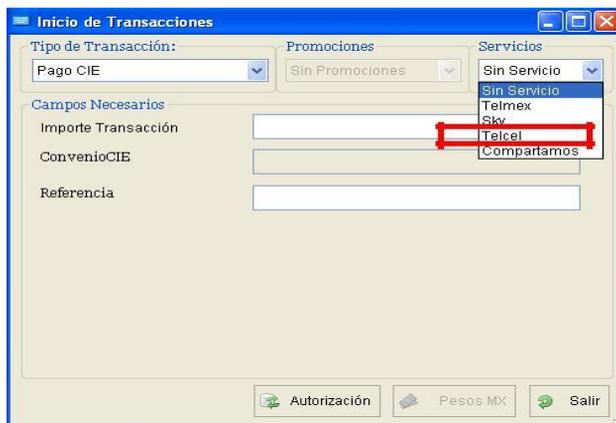
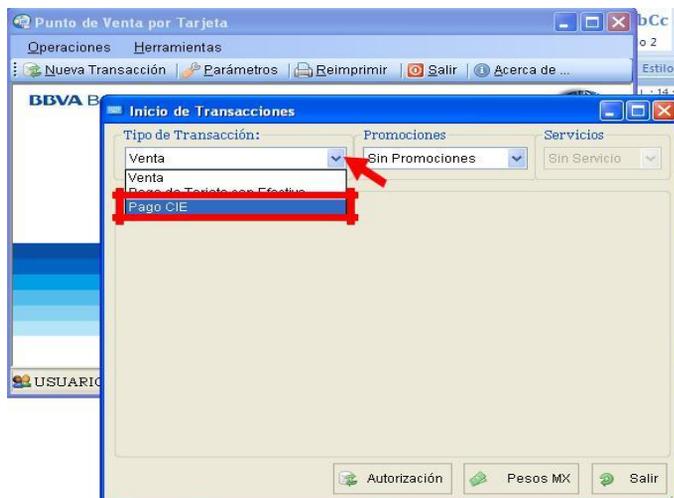
2. Después de haber elegido el tipo de transacción se debe elegir el servicio que se va a cobrar, que puede ser (Telmex, Sky o Telcel).

3. Nos mostrará tres campos: Importe Transacción, Convenio CIE y Referencia.

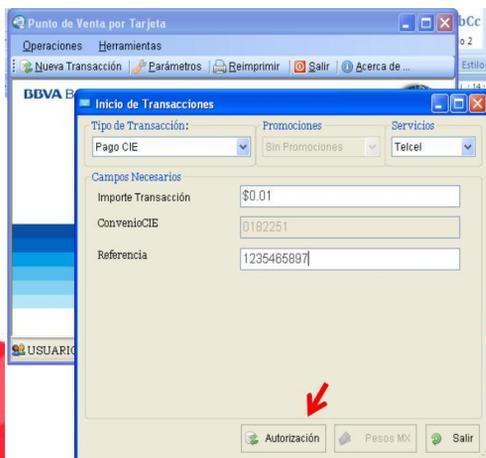
Importe transacción: Monto que pagará el cliente.

Convenio CIE: Es el convenio que tiene la empresa con el proveedor de servicio (bloqueo por seguridad).

Referencia: Numero de contrato, número de cuenta, o referencia CIE el cual se encuentra en el estado de cuenta del servicio del cliente, es un dato muy importante ya que si no confirmamos con el cliente y lo hacemos de forma errónea no hay manera de corregirlo y será pagado por el responsable en turno de haber realizado el servicio erróneamente.



Daremos clic en autorización y después mostrará el aviso de aprobado o rechazado. Si el mensaje resulta aprobado debe continuar con el cobro del servicio en el sistema Merksyst.



Si la transacción es rechazada, se imprime el boucher y se le entrega al cliente para que verifique que su transacción no se aplicó.

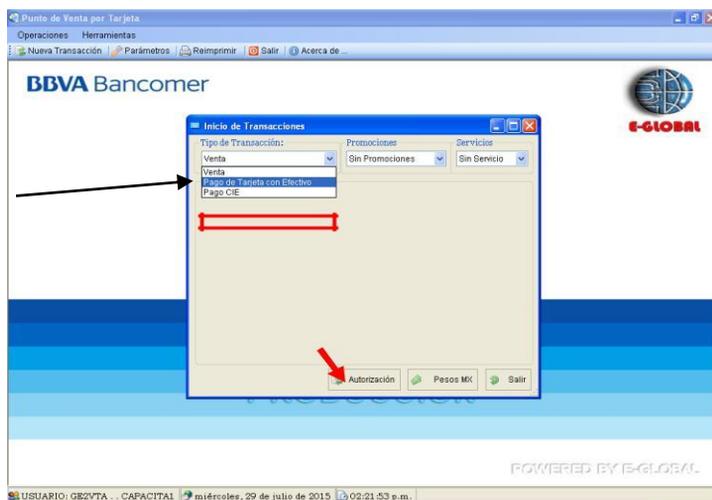


4. Pago de tarjeta de crédito y débito Bancomer

Seleccionamos el tipo de transacción **“Pago de Tarjeta con Efectivo”**, solo nos mostrará el campo del monto que queremos **pagar** o **depositar** a la tarjeta de **débito** o **crédito Bancomer**.

Cuando demos clic en autorizar en la PIN PAD podemos indicar el número de tarjeta de las siguientes formas:

- Después de haber dado clic en autorización, en la pantalla de la PIN PAD se muestra el mensaje: **“Deslice o inserte la tarjeta,”**.
- Damos aceptar (botón verde) en la PIN PAD, enseguida ingresamos los 16 dígitos de la tarjeta.
- Si la transacción es aprobada, enseguida muestra el número de aprobación o rechazo y nos habilita la opción imprimir junto al icono de salir.
- Se imprime el comprobante, uno para el comercio y otro para el cliente.
- El comprobante que dice comercio se le proporciona al cliente para que lo firme y es el que queda en la tienda, el comprobante que dice cliente se le entrega al cliente.



Nota: En caso de que la cajera tarde más de 1 minuto en ingresar los 16 dígitos de la tarjeta, le mostrará el mensaje PIN PAD time out (y ya no podrá realizar la operación, tendrá que cancelar el proceso en la PIN PAD e iniciar desde cero en la plataforma)

Si el cliente trae la tarjeta a la que se le va a hacer el pago o deposito

- Después de haber dado clic en autorización, en la pantalla de la PIN PAD se muestra el mensaje: **“Deslice o inserte la tarjeta”**.
- Si se desliza la tarjeta y está es de chip, enviara un mensaje **“insertar la tarjeta”**.
- Si la transacción es aprobada, en seguida mostrara el número de aprobación y nos habilitara la opción imprimir junto al icono de **salir**.
- Se imprime el comprobante, uno para el comercio (súper) y otro para el cliente.
- El comprobante que dice comercio se le proporciona al cliente para que lo firme y es el que resguardamos, el comprobante que dice cliente se le entrega al cliente.



Nota: Los pasos pueden variar dependiendo de fecha de emisión de tarjeta (las tarjetas de emisión a partir del julio 2015 pide el Nip (firma electrónica) en este caso el cliente ya no tiene que firmar el Boucher, emisiones anteriores no solicita el Nip y tiene que firmar el cliente.

1. Si se desliza la tarjeta y está es de chip enviara un mensaje, “insertar la tarjeta”, la PIN PAD solicitará el NIP del cliente.
2. Una vez que el cliente ingrese el NIP, enseguida se muestra el número de aprobación y nos habilitara la opción imprimir junto la icono de salir.
3. Se imprime el comprobante, uno para el comercio y otro para el cliente.
4. Este comprobante no requiere firma del cliente, porque su NIP es la firma electrónica.
5. Se entrega el comprobante al cliente.



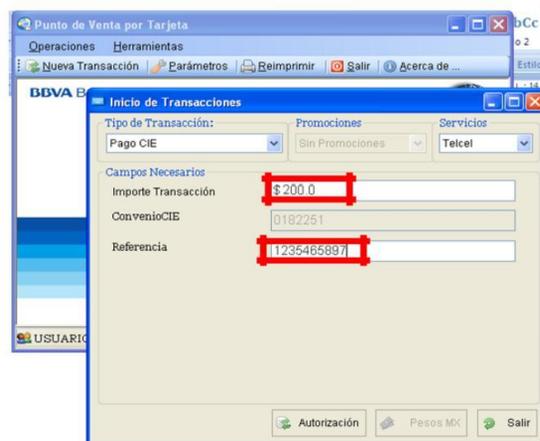
En caso de que la cajera tarde más de 1 minuto en ingresar la tarjeta, le mostrara el mensaje pin pad time out (y ya no podrá realizar la operación, tendrá que cancelar el proceso en la pin pad e iniciar desde cero en la plataforma.

Pasos para registrar el cobro de servicios en el sistema Merksyst.

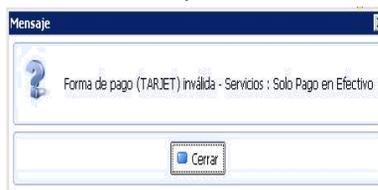
- 1.- Se debe presionar la tecla F11 y clic en F2.
- 2.- Dar clic en la opción servicios.
- 3.- Se debe seleccionar el servicio que se está cobrando, (en el caso del servicio Telcel, se deberá elegir la opción “Radio movil Dipsa”.



- 4.- Ya que seleccionamos el tipo de servicio, se ingresa la referencia la cual **debe ser la misma que la que se colocó en la terminal de Bancomer** y el monto a pagar.



Las única forma de pago aceptada en el sistema Merksyst es en **Efectivo**, si intentamos cobrar con otra forma de pago nos mostrará el siguiente mensaje:



5. Cobro de la comisión por pago de servicio.

Se debe cobrar la comisión del cobro de servicios la cual será con la clave **9037**, cobro que tiene un costo de \$7.00, esta comisión se cobrará por todos los servicios que se brinda como pago CIE (TELMEX, SKY, VTV POR SKY, TELCEL) y el pago o depósito a tarjetas de Bancomer.

TICKET-11 CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
1 COMISION POR PAGO DE SERVICIO	7.00	7.00

DESCUENTO: **0.00**

6. Referencias para el cobro de servicios.

SKY: Para el servicio de Sky o VTV por Sky, es el número de cuenta SKY.

SKY Corporación NOVAVISION, S. de R.L. de C.V.
 Insurgentes Sur 694, Piso 8
 Colonia del Valle, 03100 México D.F.
 R.F.C. CNO 960830 IT7 Teléfono: 51 69 00 00
 Interior de la Republica: 01 800 4 759 759
 www.sky.com.mx

FACTURA: 1589719
 SERIE: A
 LUGAR DE EXP: MEXICO D.F.
 FECHA DE EXP: 2012-06-28T11:52:15
CUENTA SKY: 501029460661
 No. DE APROBACION: 1430674
 AÑO DE APROBACION: 2011
 FECHA DE CORTE: 26/06/2012

TELMEX: La referencia que usará para el cobro de servicio Telmex es el número telefónico de 10 Dígitos más el dígito verificador.

TELMEX TELEFONOS DE MEXICO S.A.B. de C.V.
 Paseo de la Reforma 158, Col. Cuauhtémoc
 C.P. 06569 México D.F.
 RFC: TME640319-KT6 21-AAY-2012 D

Folio: MMD32450081
Total a Pagar: \$ 719.00
 Pagar antes de: 13-JUN-2012
 Mes de facturación: Mayo
 Teléfono: **(993) 353 1478**
 Factura No.: 110612050075056

TELCEL: Para el servicio de Telcel o Radio Móvil Dipsa, se utilizara la referencia única que aparece al final.

telcel Factura Página 1 de 4

Estado de Cuenta
 Saldo anterior: 248.00
 Pagos: 248.00
 Ajustes: 0.00
 Total cargas anteriores: \$-0.02
 Servicio de telefonía celular: 214.08
 IVA IVA: 34.34
 Total nuevos cargos: \$248.00
 Cargo por reembolso: 0.00
Total a pagar: \$248.00

Mensaje
 CUANDO VOTES SE LE ELIGE A ATX Y UTILIZA LA RED 3G MÁS RÁPIDA Y DISPONIBLE EN 300 CIUDADES. ADEMÁS PODRÁS TAMBIÉN CONTAR CON COBERTURA GSM Y DATOS EN GPRS PARA MÁS INFORMACIÓN VISITA ATX EN WWW.ATX.COM.MX ES 3 SE REQUERIRE EQUIPO COMPATIBLE.

Resumen de servicios
 Saldo anterior: \$248.98
 Pagos: \$-249.00
 Servicio de telefonía celular: \$214.66
 IVA IVA: \$34.34
Total de servicios: \$214.66

Referencia Única: **0888 1019 70407**

PAGO DE TARJETAS: Para el pago o depósito a tarjetas de débito o crédito Bancomer la referencia serán los 16 dígitos de la tarjeta.



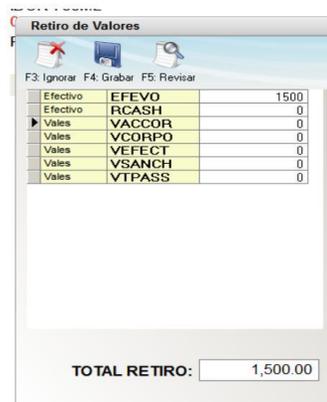
RETIRO

Se realiza cuando hay un excedente de valores en la caja, esto quiere decir que se ha llegado al límite del monto del dinero que está autorizado, por lo cual en automático sale un aviso en donde se tiene que realizar el retiro ya que si no se hace no se podrá seguir cobrando.

Aparece mensaje en donde indica excedente de valor en caja y se debe presionar la tecla F9.



Luego aparece la siguiente ventana en donde se colocará la cantidad a retirar, posteriormente se presionara la ESC y finalmente la tecla F4 para grabar.



Se realiza la impresión del retiro presionando **F2**.



Declaración

La declaración se realiza cada vez que la cajera sale de su turno, para ello tenemos que presionar la tecla F11 después presionaremos la tecla F6-Declaración. Se colocara las denominaciones y diferentes formas de efectivo con el que cuenta la cajera. Una vez terminado de ingresar el efectivo se presiona la tecla Esc. Para que nos permita acceder a la siguiente ventana y se presiona F4 para grabar.

Seleccione una Opción

 Servicios	F2
 Reembolso	F3
 Otros Ingresos	F4
 Retiro	F5
Declaración	F6
Apartado	F7

Tipo Pago	Denominacion	Cantidad	Importe
Efectivo	200.00	2	400.00
Efectivo	100.00	0	
Efectivo	50.00	0	
Efectivo	20.00	0	
Efectivo	10.00	0	
Efectivo	5.00	0	
Efectivo	2.00	0	
Efectivo	1.00	3	3.00
Efectivo	0.50	1	0.50
Efectivo	0.20	0	
Efectivo	0.10	0	
Efectivo	0.05	0	
Tarjeta	TARCRE	933.20	933.20
Tarjeta	TARDEB	1728.10	
Tarjeta	TARVAL	1,850.30	1,850.30
Vales	VACCOR	0	
Vales	VCORPO	0	
Vales	VEFECT	0	
Vales	VSANCH	885.00	885.00
Vales	VTSIVAL	0	
Vales	VTPASS	0	
TOTAL DECLARACION:			5,572.00

NOTA: Deberá de desglosar o registrar la formas pago de los cobros generados.

Corte de caja

Al momento de imprimir el corte de la cajera se deben visualizar las formas de pago que se generaron en las ventas realizadas.

NOTA: Revisar siempre las cantidades en la hoja física que va afirmar.

Corte de Caja

Sucursal: G31 PRIMAVERA
 Del: 2016-sep-19 Al: 2016-sep-19
 Modulo: T
 Usuario: RBABAD ROBERTO FLORES ABAD

Corte de Caja Suc:G31 Dep: Del:2016-09-19 Al:2016-09-19 Usr:RBABAD - ROBERTO F

DESCRIPCION	+Ingresos	+Egresos	+Total
TOTAL VENTAS CONTADO RETAIL	7,300.80		
FALTANTE NO COBRADO		0.70	
Neto de Ingresos del Día			7,300.10
EFECTIVO	1,903.50		
TARJETA DE CREDITO	933.20		
TARJETA DE DEBITO	1,728.10		
TARJETA DE VALES	1,850.30		
VALES DE DESPENSA SUPER SANCHE	885.00		
Valores entregados en Caja			7,300.10
Diferencia			0.00

Cierre de caja

Se realiza después que se haya terminado de hacer la declaración y ya se tenga impresa, para ello oprimimos la tecla Esc, consecutivamente nos aparece esta ventana. En la que se ingresara el usuario y clave de la cajera.

Candado de caja

Se utiliza cuando la cajera tiene que dejar la caja, ya sea que el encargado le asigne otra actividad, se coloca el candado de caja por seguridad que nadie más pueda cobrar o realiza una venta con su sesión.

Presione la tecla **F11** y aparece el siguiente menú **F12**, luego aparecerá la siguiente ventana en donde se colocara la clave y usuario de la cajera.

Seleccione una Opción

 Servicios	F2
 Otros Ingresos	F4
 Retiro	F5
Declaración	F6
Apartado	F7
Fondo de Caja	F8
Pago de Notas	F9
Créditos	F10
 Candado Caja	F12

REGISTRO DE CAJERO

Cajero: ROBERT

Clave:

Nombre:

Puesto: CAJERA

Depto:



Reimpresión de Ticket's

Se utiliza cuando es requerido para algún proceso interno, y lo puede imprimir la cajera o el encargado, la reimpresión de tickets no es para los clientes.

Para ello presionaremos la tecla **F12**, se desplegara el menú donde posteriormente seleccionaremos la opción o con la tecla **F2**.

Seleccione una Opción	
Re-impresion Ticket	F2
Cancelar Venta	F3
Dejar Venta Pendiente	F4
Carga Venta Pendiente	F5
Revision de Operaciones	F6
Arqueo	F7
Imprimir Cierre	F8
Descuento Ticket	F9

Cancelar venta

La cancelación de venta procede cuando el cliente ya no desea llevar ningún producto de su compra, las razones pueden ser diferentes, porque no trae dinero, etc. Aun cuando sea un solo artículo se procede a realizar una cancelación de venta, de no ser así la cuenta sigue abierta y tendremos que hacer otro paso para tener una cuenta limpia.

Para cancelar presionaremos la tecla **F12**, después presionaremos la tecla **F3**-Cancelar Venta, y nos pedirá la autorización que es el usuario y clave del encargado o en su caso el sub encargado. Para poder cancelar la venta debe ingresar clave del cualquiera de ellos.

Seleccione una Opción	
Re-impresion Ticket	F2
Cancelar Venta	F3
Dejar Venta Pendiente	F4
Carga Venta Pendiente	F5
Revision de Operaciones	F6
Arqueo	F7
Imprimir Cierre	F8
Descuento Ticket	F9

CANCELACION DE VENTA	
	Supervisor: FLEON
	Clave: <input type="text"/>
	Nombre: FABIAN LEON ROMERO
	Puesto: GTE_SUPER
	Depto:

Revisión de operaciones

La revisión de operaciones no sirve para ver las operaciones que se han realizado en la caja, arqueos, aperturas, cierres, ventas, etc.

Para ello tenemos que presionar la tecla **F12**, a continuación seleccionaremos la opción **Revisión de Operaciones** o la tecla **F6**.

Seleccione una Opción	
Re-impresion Ticket	F2
Cancelar Venta	F3
Dejar Venta Pendiente	F4
Carga Venta Pendiente	F5
Revision de Operaciones	F6
Arqueo	F7
Imprimir Cierre	F8
Descuento Ticket	F9

Colocaremos el usuario y la clave del encargado, nos mostrará el último movimiento registrado en caja, y para revisar lo anterior presionaremos la tecla **F10-Anterior** o la tecla **F11-Siguiente**.

🔑
AUDITORIA DE OPERACIONES



Supervisor:

Clave:

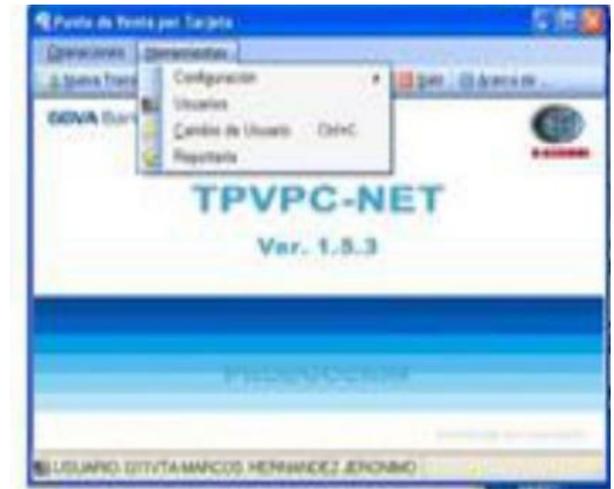
Nombre: HECTOR CASTILLO GARCIA

Puesto: GTE_SUPER

Depto:

Reporte de transacciones de tarjeta

- Para imprimir el reporte final de la tarjeta, seleccionamos la opción de herramientas.
- En esta pantalla elegimos la opción toda.
- Se imprime el reporte donde muestra los cobros de tarjeta que se realizaron

BBVA Bancomer SISTEM
Detalle c
VIVERES

Fecha : 07/01/2015
Registros : 0000000
Terminal : 0000000
Operador :

Hora	Tarjeta	Importe	M
12:46:51	*****6196	\$36.30	
12:50:43	*****0663	\$162.30	

Reporte Parcial

Operaciones Cost
Cre-Éfos :
Total Parcial:



CICADH

Centro Integral de Capacitación y Desarrollo Humano

DE **GRUPO SANCHEZ**