

Operativo de caja TPV



MÓDULO FORMATIVO 1
Operativo de caja TPV



EDICIÓN: TAG FORMACIÓN.

RESERVADOS TODOS LOS DERECHOS.

No está permitida la reproducción total o parcial de este texto, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánicos, por fotocopia, por registro u otros métodos sin el permiso previo y por escrito de los titulares del registro legal.

Enero de 2.008

Módulo formativo 1

OPERATIVO DE CAJA TPV

ÍNDICE

<u>1. Instalaciones de caja</u>	6
<u>1.1. Cajas Registradoras</u>	6
<i>1ª generación: mecánicas</i>	6
<i>2ª generación: eléctricas</i>	7
<i>3ª generación: electrónicas</i>	7
<i>4ª generación: TPV</i>	8
<u>1.2. Terminales de Punto de venta: TPV</u>	9
<i>Concepto</i>	9
<i>Ventajas</i>	9
<i>Funcionamiento</i>	10
<i>Financieras</i>	10
<i>Comerciales</i>	10
<i>Tipos de sistemas</i>	11
<i>Sistemas ONLINE</i>	11
<i>Sistemas OFFLINE</i>	12
<i>Datáfono</i>	13
<i>Terminales Pesadas</i>	16
<i>Funcionamiento de la TPV</i>	17
<u>1.3. Medios de lectura electrónicos</u>	25
<i>Scanner plano</i>	26
<i>Scanner vertical</i>	27
<i>Lápices</i>	28
<i>Pistolón</i>	29
<u>1.4. Codificaciones.</u>	30
<i>Codificaciones EAN: significado de los dígitos</i>	30

1.5. <u>Sistemas de seguridad en el comercio</u>	32
2. <u>Medios de Pago</u>	37
2.1. <u>Dinero</u>	38
2.2. <u>Talones y cheques</u>	41
2.3. <u>Tarjetas</u>	46
<i>Tarjetas de crédito</i>	46
<i>Tarjetas de débito</i>	47
<i>Tarjetas de compra</i>	48
2.4. <u>Dinero electrónico</u>	48
2.5. <u>Bonos</u>	49
2.6. <u>Créditos</u>	51
2.7. <u>Moneda extranjera</u>	53
<i>Concepto de cambio</i>	53
<i>Operativa y cálculo</i>	53
3. <u>Operativa y manejo de caja</u>	59
3.1. <u>Apertura y Cierre de Caja</u>	62
<i>Cuadro de apertura y cierre</i>	62
<i>Mensajes de la Caja</i>	63
3.2. <u>Fondo de caja y arqueo fin de trabajo</u>	64
<i>Fondo de caja</i>	64
<i>Arqueo</i>	64
3.3. <u>Principios del método ciego</u>	66
3.4. <u>Corrección automática</u>	67
3.5. <u>Corrección manual</u>	68
<i>Cálculo de fondo de caja</i>	69
3.6. <u>Tecla cantidad X</u>	71
3.7. <u>Precios programados</u>	74
3.8. <u>Teclas deudoras.</u>	75
<i>Devolución: Registro de la tecla de devolución</i>	75
<i>Vales de devolución</i>	76
<i>La tecla de Rebaja</i>	76
<i>Envases, tecla deudora</i>	78

<u>3.9. Teclas acreedoras.</u>	79
<i>Crédito</i>	79
<i>Crédito tecla acreedora</i>	79
<i>Bonos</i>	79
<i>Bonos tecla acreedora</i>	79
<i>Bonos publicidad</i>	80
<i>Correcciones manuales teclas acreedoras</i>	80
<u>3.10. Introducción de datos</u>	81
<u>3.11. Tecla %</u>	82
<u>3.12. Tecla a cuenta</u>	84
<u>3.13. Utilización de medios de pago.</u>	84
<u>4. Empaquetado</u>	92
<u>4.1. Tipos de productos</u>	93
<u>4.2. Clases de empaquetado</u>	93
<i>Seguridad y protección</i>	94
<i>Servicio al cliente</i>	95
<i>Aspectos estéticos: imagen del establecimiento</i>	96
<u>4.3. Presentación y adorno</u>	98
<i>Materiales</i>	98
<i>Motivos temáticos</i>	98

0. Introducción.

En este primer módulo formativo dedicado a la ocupación de cajero nos centraremos en los aspectos básicos a considerar en los terminales de punto de venta.

En primer lugar, trataremos las principales instalaciones de caja, desde las primeras cajas registradoras mecánicas hasta llegar a la denominada “Terminal punto de venta” (TPV). Asimismo, incidiremos en los sistemas de seguridad en el comercio.

Seguidamente, analizaremos los medios de pago con que el cajero se puede enfrentar, desde el dinero en metálico, hasta diferentes tipos de tarjeta, bonos, créditos, etc.

Posteriormente, trataremos la operativa y manejo de la caja, para conocer las principales operaciones que podemos realizar con la caja.

Para finalizar, analizaremos las principales clases de empaquetado, presentación y adorno de productos, aspectos relacionados con la buena imagen del establecimiento.

1. Instalaciones de caja.

1.1. Cajas registradoras.

Al hablar de cajas registradoras nos estamos refiriendo genéricamente a todo instrumento de carácter manual o electrónico que es utilizado comercialmente para la realización y registros de los cobros y pagos realizados en un establecimiento comercial o de otro tipo.

Para acercarnos al concepto de caja registradora vamos a realizar un pequeño viaje a través de su evolución por medio de las distintas generaciones de estas máquinas.

1ª generación: Cajas registradoras mecánicas.

Este tipo de máquinas fueron las primeras y supusieron un salto cualitativo en la organización comercial. Su funcionamiento estaba basado en sistemas mecánicos análogos, por ejemplo, a los de los relojes de cuerda.

Sus funciones eran muy básicas y se reducían, normalmente, a operaciones de tipo algebraico (sumas, restas y multiplicaciones).

Su innovación principal es que en su cajón se mantenía el dinero cerrado y ordenado y que producía un gran ahorro de tiempo, pese a tener solamente funciones muy básicas, pues evitaba el tener que realizar operaciones matemáticas a mano a la hora de cobrar. De esta manera también se evitaban los errores de cobro que podría traer el tener que realizar los cobros de forma manual.



Caja de 1ª generación.

En cuanto a su funcionamiento podemos decir que era muy simple a nivel de su tecnología, mediante sistemas de tipo mecánico. Como dato curioso podemos decir que en las primeras para que los mecanismos se accionaran había que girar una

manivela situada en la parte lateral superior, lo que daba una imagen muy característica de este tipo de cajas. Posteriormente esta manivela fue sustituida por un sistema de muelles que se accionaba al pulsar la tecla de total y que accionaba el mecanismo.

2ª generación: Cajas registradoras eléctricas.

Fueron el segundo paso en la evolución de las máquinas registradoras. Su funcionamiento es eléctrico. Sustituye los medios mecánicos por sistemas eléctricos. Así la apertura del cajón pasa de ser mecánica a realizarse por medio de motores eléctricos.



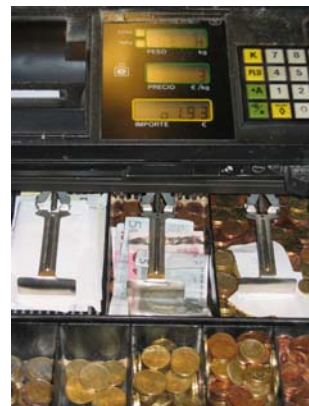
Caja registradora electrónica.

Aunque con ellas se podían realizar mayor número de operaciones no mejoraban notablemente las funciones de las máquinas mecánicas. Su principal ventaja consistía en que eran mucho más silenciosas que las cajas de primera generación, que por cierto, eran bastante ruidosas.

3ª generación: Cajas registradoras electrónicas.

En este momento nos encontramos con otro salto cualitativo en la evolución de las cajas registradoras. Este tipo de máquinas simplifican mucho el funcionamiento de un establecimiento comercial.

Su principal característica es que son programables. Esto significa que se reduce mucho la complejidad de una serie de operaciones que antes se realizaban a mano. Con ella se pueden también delimitar las funciones de los empleados mediante la utilización conjunta de unas llaves de seguridad y la programación de la caja registradora.



Otra característica de estas cajas es que emiten informes sobre el total en caja, total de ventas, devoluciones, etc., gracias a su memoria. Esto simplifica enormemente el recuento del dinero en caja, del total de ventas realizado en un espacio de tiempo, de los pagos efectuados a los proveedores con el dinero de la caja, etc.

Por su gran número de funciones facilita las tareas de gestión de los locales comerciales. Podemos programar los precios en la máquina, con lo que evitaremos errores al marcar los precios de los productos y validar facturas, lo que nos evitara el perder tiempo realizándolas a mano.

La utilización de estas máquinas se explica de forma adecuada en el siguiente libro, junto con el funcionamiento de las T.P.V.

4ª generación: T.P.V.

Estas tres letras son las iniciales de “Terminal en Punto de Venta”. Una terminal en punto de venta es en su funcionamiento similar a una máquina registradora electrónica. En este libro nos centraremos en explicar su funcionamiento. Las terminales en punto de venta son la última generación en cajas registradoras.



En este momento no nos vamos a meter más a fondo en ellas, pues este concepto lo iremos desarrollando poco a poco en este libro. Simplemente vamos a decir que más que una caja registradora, una T.P.V. es una terminal de un sistema de máquinas registradoras, que esta conectada a una caja central desde donde se controlan todas.

También diremos que la terminal en punto de venta no es solamente la caja registradora. Un cajero automático de un Banco o Caja de Ahorros que esté situado en una superficie comercial sin que exista una oficina lo es también. Pese a esto las que nos interesan a efectos del desarrollo de este libro son las primeras que hemos nombrado.

1.2. Terminales en punto de venta. (T.P.V.).

Concepto.

El concepto de terminal de punto de venta es un concepto bastante amplio. Nosotros nos vamos a centrar en la parte relacionada con las cajas registradoras. Una T.P.V. es una parte de un sistema en el que registramos los cobros de productos que vendemos en un establecimiento comercial. Este sistema permite registrar en una caja central el total de las ventas realizadas en todas las terminales de cobro (T.P.V.), así como las realizadas por cada caja por separado.

Ventajas

Las ventajas de este sistema son múltiples. A continuación vamos a señalar algunas de las más significativas.

Una ventaja sería que con este sistema el cajero realizará las operaciones de apertura y cierre de la caja bajo la supervisión del gerente, pues los informes de cada caja registradora y cada cajero se obtendrán de la caja central.

Otra ventaja es que a la hora de introducir el precio codificado de un producto no habría que introducirlo en cada una de las terminales, ya que al introducir la codificación en la caja central esta es transmitida a cada una de las T.P.V. Esto nos va ahorrar tiempo y facilitará las funciones de los cajeros.



T.P.V.

Mediante este sistema se puede unificar el funcionamiento de establecimientos comerciales separados en el espacio. Esto se logra por medio de una red ON-LINE, que explicaremos más adelante. Esto es sumamente importante, pues, por ejemplo, podemos lograr el total de las ventas o de las entradas de caja de una cadena de establecimientos repartidos en distintos puntos geográficos para unificar lo vendido en un día. Otra aplicación