

| | |
|---|--|
| DERNIÈRE MODIFICATION | Le31 janvier B. Galas & F. Aubineau |
| CONTEXTE D'UTILISATION | Vendre un ou plusieurs articles |
| NOMBRE DE COOPÉRATEURS ET COMPÉTENCES REQUIS | 1, pas de compétence requise |
| PRINCIPALES ÉTAPES | Étape 1 - Identifier le coopérateur-client..... 1 Étape 2 - Identifier le moyen de paiement..... 1 Étape 3 - Alimenter un acompte2 Étape 4 - Passer les articles en caisse.....2 Étape 5 - Mettre un ticket en attente.....3 Étape 6 - Supprimer des articles déjà enregistrés..... 3 Étape 7 - Régler les achats.....4 Étape 8 - Gérer les erreurs 4 |

ÉTAPE 1 - IDENTIFIER LE COOPÉRATEUR-CLIENT

Un client aux 400 Coop est soit un coopérateur, soit un rattaché

- **Demander son badge au Coopérateur ou au rattaché ou à défaut ses nom et prénom**
- **Cliquer sur "Client"** avant de scanner la carte afin d'éviter que la recherche se fasse dans le code barre des articles
- **Scanner le code barre** de son badge
- Si pas de badge, **taper les premières lettres de son nom**
- Vérifier avec le Coopérateur ou rattaché ses nom et prénom
- Lorsque son nom apparaît dans la liste, le sélectionner et cliquer sur **"Choisir"**

Si le nom n'apparaît pas dans la liste, revérifier l'orthographe et demander à la personne si elle est bien Coopérateur :

- Le Coopérateur confirme qu'il est bien coopérateur, noter l'anomalie sur le Cahier d'Anomalies
- Le Coopérateur répond qu'il n'est pas coopérateur, l'informer que seuls les Coopérateurs sont habilités à acheter des articles et demander à l'accueil de lui expliquer le fonctionnement de la coopérative
- Un Coopérateur sur place peut éventuellement accepter d'utiliser son propre compte pour le dépanner.

ÉTAPE 2 - IDENTIFIER LE MOYEN DE PAIEMENT

Après identification, une fenêtre affiche le montant des éventuels acomptes du Coopérateur

- Informer le Coopérateur du montant de ses éventuels acomptes
- Lui demander quel moyen de paiement il veut utiliser
- S'il paye par chèque ou Carte Bancaire, **passer à l'étape 4**
- S'il paye par acompte, **demander s'il souhaite alimenter son acompte**
 - S'il souhaite alimenter son acompte, **passer à l'étape 3**
 - S'il ne souhaite pas alimenter son acompte, **passer à l'étape 4**
- S'il souhaite payer en liquide, l'informer que ce moyen de paiement n'est pas accepté.

ÉTAPE 3 - ALIMENTER UN ACOMPTE

Cette étape n'est nécessaire que si le coopérateur souhaite alimenter son acompte. Sinon **passer à l'étape 4**

- **Le Coopérateur doit impérativement avoir été identifié au préalable (étape 1)**
- **La liste des articles à acheter doit être vide**

Versement d'un Acompte par chèque :

- A l'ordre "**Les 400 Coop**"
- Cliquer sur la flèche à droite et cliquer sur "**Acompte**"
- Indiquer la somme et cliquer sur "**Valider**"
- Indiquer "**CCP**" comme motif et cliquer sur "**Entrée**"
- Cliquer sur "**Chèque**"
- Un reçu est imprimé. Le reçu doit être conservé par le Coopérateur
- Écrire "**CCP**" au dos du chèque avant de le mettre dans l'enveloppe de caisse de votre session

Versement d'un Acompte par CB :

- Saisir le montant sur le terminal TPE de CB
- Cliquer sur "**Valider**" (bouton vert du TPE)
- Donner le TPE au coopérateur qui insère sa carte et saisit son code
- Cliquer sur "**Valider**" pour imprimer le 1er ticket pour le Coopérateur
- Cliquer sur "**Valider**" une 2e fois pour imprimer le 2e ticket pour Les 400Coop
- Rendre la CB au Coopérateur avec son ticket
- Cliquer dans le bandeau horizontal sur la flèche à droite et cliquer sur "**Acompte**"
- Indiquer la somme et cliquer sur "**Valider**"
- Indiquez "**CCP**" comme motif et cliquer sur "**Entrée**"
- Cliquer sur "**CB**" Un reçu s'imprime. Le donner au Coopérateur qui doit le conserver
- Écrire au dos du 2e ticket "**CCP**" et le mettre dans l'enveloppe de votre session

Renouveler l'identification du Coopérateur pour passer les articles en caisse

ÉTAPE 4 - PASSER LES ARTICLES EN CAISSE

Pour les articles **avec code barre**, les scanner

Pour les fruits et légumes avec pastille nombre KASO, taper le nombre sur le clavier puis sur entrée

Pour les articles **sans code barre et sans pastille** :

- Soit chercher l'article dans les différentes catégories prédéfinies
- Soit cliquer sur "**Articles**" et rechercher par mots clefs (accès à l'ensemble des articles par cette méthode)
- **Plusieurs articles identiques** :
 - Taper le nombre d'articles sur le clavier numérique en bas à droite de l'écran
 - Appuyer sur la touche * sur le même clavier
 - Sélectionner l'article par la liste ou par le scan
- **Articles nécessitant une pesée** (sans code barre) :
 - Les poser sur la balance
 - Les sélectionner par le **nombre KASO**, ou par la liste des pavés proposés (Fruits & Légumes, Vrac...) ou par le scan (ex. le thé à la fin du Lutin de Caisse) ou par le nombre référence
 - Une fenêtre s'affiche, vérifier le **prix au kg** et cliquer sur "**Valider**" (les prix des fruits & légumes varient d'un jour à l'autre)
 - Si le prix n'est pas le bon, cliquer sur "**non**" et rechercher de nouveau l'article avec le bon prix puis cliquer sur "**Valider**"
- Vrac : **cf Tuto 405 "Vendre un produit en vrac"**

Une fois que tous les articles sont passés, **passez à l'étape 6.**

ÉTAPE 5 - METTRE UN TICKET EN ATTENTE

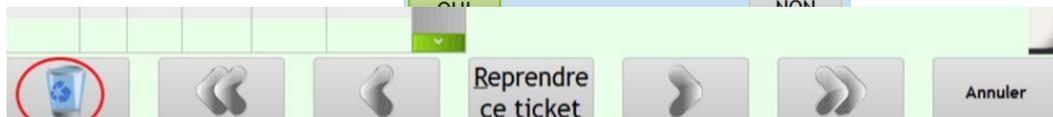
Un Coopérateur se rend compte qu'il a oublié des articles et laisse la place à d'autres Coopérateurs pour finir ses achats :



- Cliquer sur “Attente”
- Cliquer sur “Oui”
- Cliquer à nouveau sur “Attente”



- Cliquer sur “Suppression/Corbeille”



- Inscrire le motif de l'annulation (oubli CB, erreur, test...).

ÉTAPE 6 - SUPPRIMER DES ARTICLES DÉJÀ ENREGISTRÉS

Supprimer un article sans pesée :

- Sélectionner l'article à supprimer dans la liste en haut à droite
- Cliquer sur la poubelle à droite de l'article (**uniquement pour les articles sans pesée**)

Supprimer un article pesé par erreur :

- **Cliquer sur “RETOUR”** sur le clavier numérique en bas à droite de l'écran
- Poser l'article concerné sur la balance
- Taper le nombre référence de l'article ou bien sélectionner l'article dans la liste des pavés proposés (dans Fruits & Légumes, Vrac...) ou dans les articles répertoriés dans le “Lutin de Caisse” (thés)
 - Si l'article est dans un contenant, **choisir la tare** (0,005 kg pour contenant en papier ou tissu) ou taper le poids sur le clavier (bocaux, pots avec des tares différentes...)
- Valider
- Vérifier qu'un montant en négatif s'affiche ainsi que sa tare dans la liste en haut à droite de l'écran

Si un article scanné déclenche un message d'erreur :

- S'assurer qu'il n'y a pas plusieurs codes-barres sur l'emballage de l'article
- Essayer de déverrouiller la touche “Verr. Maj” sur le clavier

Si ce n'est pas le cas :

- **Noter la situation sur le Cahier d'anomalies**
- Rechercher l'article manuellement **cf étape 4**
 - Si vous trouvez l'article manuellement, l'article peut être vendu
 - Si vous ne trouvez pas l'article, il ne peut pas être vendu.

ÉTAPE 7 - RÉGLER LES ACHATS

- **Cliquer sur "Total"**

Si le Coopérateur paye par **chèque**, sélectionner "**Chèque**"

Si le Coopérateur paye par **Carte de Crédit** :

- Saisir le montant sur le terminal TPE de CB
- Valider (bouton vert du TPE)
- Donner le TPE au coopérateur qui insère sa carte et saisit son code
- Appuyer sur "Valider" pour imprimer le 1er ticket pour le Coopérateur
- Appuyer sur "Valider" une 2e fois pour imprimer le 2e ticket pour Les 400Coop
- Rendre la CB au Coopérateur avec son ticket
- Cliquer sur "CB" Un ticket récapitulatif des achats s'imprime. Le donner au Coopérateur qui doit le conserver

Vente au-delà de 25€ : le ticket récapitulatif des achats s'imprime systématiquement, le donner au Coopérateur

Vente de 0 à 24€ et sans article pesé : le ticket est facultatif, demander au coopérateur s'il désire le ticket

- Si le Coopérateur paye par **Acompte** :
 - **Sélectionner "Acompte"**
 - Sélectionner un ou plusieurs acomptes si nécessaire, et valider (s'il y a plusieurs acomptes, commencez par sélectionner les plus petits montants pour les solder)

Si le montant de l'acompte est inférieur au total, le Coopérateur doit :

- Soit payer le montant restant par un chèque ou par CB (par exemple, si le coopérateur avait 20 € en acompte et que le montant des achats s'élève à 32,84€, le Coopérateur doit faire un chèque de 12,84 € ou payer par CB)
- Soit prendre moins d'articles et demander la suppression de certains articles déjà enregistrés (étape 6).

ÉTAPE 8 - GÉRER LES ERREURS

Inviter le coopérateur à vérifier son ticket de caisse

S'il a des articles en trop sur le ticket

- Identifier à nouveau le Coopérateur
- Appuyer sur "**Retour**"
- Sélectionner les articles à supprimer
- Appuyer sur "**Total**"
- Appuyer sur "**Avoir**"

Si on veut supprimer un ticket (une vente)

- Cliquer sur "**Attente**"
- Cliquer sur "**oui**"
- Cliquer à nouveau sur "**Attente**"
- Cliquer sur "**Suppression/Corbeille**"
- Inscrire le motif de l'annulation (oubli CB, erreur, test, ...).