

TÉCNICAS DE OPERACIÓN DE CAJA Y ATENCIÓN A CLIENTES

 **DIRIGIDO A:**

Asistentes de atención al cliente, cajeros.

 **COMPETENCIA A DESARROLLAR:**

Al finalizar el curso, el participante será capaz de describir los procesos de operaciones de caja y atención a clientes, de acuerdo a procedimientos y normas establecidas por el sector.



 **OBJETIVOS:**

- Reconocer factores personales y organizacionales asociados al concepto de servicio con las diversas tipologías de cliente.
- Describir la importancia de la comunicación efectiva en un buen servicio al cliente.
- Aplicar las principales técnicas de manejo de conflictos y problemas, en el contexto de la atención a clientes.
- Realizar la identificación de requerimientos de clientes de acuerdo a técnicas de asistencia y protocolos de atención a clientes del sector.
- Aplicar técnicas de asistencia a clientes en temas de características, precios y promociones de productos y servicios según norma técnica y protocolos de atención a clientes del sector.
- Aplicar procedimientos de solución de requerimientos y quejas a clientes de acuerdo a necesidades del cliente.
- Ejecutar proceso de apertura de caja registradora de acuerdo a procedimientos operacionales, control administrativo y normas de seguridad asociadas.
- Ejecutar el proceso de registro y verificación de productos de acuerdo a tipo de sistema y procedimientos operativos de caja.
- Aplicar el procedimiento de cobros a clientes de acuerdo a medios y documentos de pago, procedimientos operacionales de caja y normas de seguridad asociadas.
- Aplicar técnicas de atención sobre uso de medios de pago y descuentos asociados de acuerdo a normativa técnica y procedimientos de atención a clientes establecidos para el sector.
- Ejecutar el proceso de anulación de cobros erróneos según procedimientos técnicos de sistema y normas legales asociadas.
- Realizar cuadratura y registro de efectivo de acuerdo a modalidades de retiro de recaudación, normas operacionales y de seguridad establecidas.



CONTENIDO:

- El servicio como vocación y acción: Factores protectores y de riesgo para generar acciones de buen servicio al cliente. Tipologías de cliente y sus mayores demandas. Técnicas adecuadas de afrontamiento respecto a las diversas tipologías de cliente.
- La comunicación efectiva: Aliada del buen servicio al cliente: Principios de la comunicación. Comunicación verbal y no verbal y las interferencias en el servicio. Barreras comunicacionales asociadas a la vinculación con el cliente. Técnicas para una alcanzar una comunicación efectiva.
- El conflicto visto como una oportunidad en el contexto laboral: Definiciones de conflicto. Conflicto como una oportunidad de mejora. Competencias personales y grupales para afrontar un conflicto. Resolución de conflictos en base a la comunicación efectiva. Técnicas para abordar adecuadamente un conflicto en el contexto del servicio al cliente. Manejo adecuado de quejas y reclamos. Protocolo de actuación frente a un conflicto relacionado con el servicio al cliente.
- Técnicas y protocolos de atención a clientes: Concepto de cliente. Tipos de clientes de supermercados. Requerimientos frecuentes de clientes en sección de cajas. Necesidades de los clientes en supermercados. Concepto e importancia de atención a clientes: Concepto de atención a clientes. Políticas de atención a clientes. Importancia de atención a clientes en supermercados. Método de identificación de requerimientos. Técnicas de identificación de información de clientes: Escucha activa. Preguntas a clientes y técnicas de comunicación asertiva. Pasos de identificación de información con clientes; consejos y tips para identificar requerimientos de clientes.
- Características, precios y promociones de productos:
 - Clasificación de productos en el sector de cajas. Tipos y características generales de los servicios ofrecidos en el sector de cajas en supermercados. Normativa y políticas de precios y promociones de productos en supermercados. Procedimiento de entrega de información de precios y productos a cliente: speech de entrega de información; protocolos de atención a clientes. Procedimiento de asistencia a clientes en promociones de productos y servicios: speech sobre ventajas y desventajas de productos; técnicas de comunicación asertiva y ventas; normativa comercial relacionada con precios y promociones.
- Principales quejas y problemas con clientes en sector de caja de supermercados: Protocolos para recibir reclamos y quejas de clientes. Procedimiento de derivación de situaciones complejas de atención a clientes. Técnicas de negociación y manejo de conflictos. Procedimiento de seguridad y autocuidado en atención a clientes.
- Proceso de apertura de caja registradora: Manejo de caja. Prácticas y protocolos de mantención e higiene. Procedimiento de emisión y almacenamiento de comprobantes de inicio. Procedimiento de ingreso de monto inicial de dinero: Organización del dinero. Introducción y manejo según normas de seguridad. Técnicas de apertura de caja: Cómo abrir la caja; Identificación usuario operador; Procedimiento inicio de sesión en caja; Registro y de apertura. Normas de seguridad asociadas a la apertura.
- Proceso de registro y verificación de productos: Descripción de equipos de escaneo: especificaciones técnicas; procedimiento de uso; fallas frecuentes y formas de resolución. Técnica de digitación manual de códigos de productos de supermercados en caja: técnicas de digitación veloz en caja; principales errores en escaneo y digitación de productos. Procedimiento de escaneo de productos de supermercados en caja: pasos del proceso; técnicas de escaneo rápido; principales errores y técnicas de resolución de problemas de escaneo. Procedimiento de verificación de precios de productos: principales alteraciones de precios y pesos de productos; técnicas de revisión de peso y precio de productos; técnicas de revisión del envasado de productos.
- Procedimiento de cobro mediante diferentes medios de pago: Técnicas de reconocimiento de circulante nacional y verificación de medios de pago. Manejo de los distintos documentos de pago, tales como cheques, tarjetas de crédito y/ débito, giftcard, tarjeta de multitienda, móviles, entre otros. Uso de caja registradora e infraestructura de medios de pago en el área de cajas. Técnicas de procesamiento de

cobro, manejo de efectivo y verificación del monto de cobros y vueltos. Procedimiento de registro y procesamiento de cobro con efectivo y medios de pago. Procedimiento de obtención y entrega de vuelto en la caja registradora. Normativa legal relacionada con verificación de identificación a menores de edad para productos de consumo restringido. Procedimientos en caso de robo o hurto en el sector de cajas.

- Características y procedimientos en el uso de los diferentes medios de pago: - Características de los diversos medios de pago utilizados en supermercados: tipos y características de tarjetas de crédito, débito, cheques y otros documentos; procedimientos de uso y características de cada uno; ventajas y desventajas de cada uno. - Normativa legal que rige a los diferentes medios de pago. - Procedimiento de uso de tarjetas de crédito: número y valor de cuotas; concepto de intereses; promociones; forma de uso de producto. - Procedimientos de uso de tarjetas de débito, cheques y otras formas de pago. Técnicas de asesoría a cliente sobre medios de pago: speech sobre ventajas y desventajas de medios de pago; técnicas de comunicación asertiva y ventas; normativa comercial relacionada con medios de pago.
- Procedimiento de anulación de cobros erróneos: Técnicas de detección de cobros erróneos. Procedimiento de anulación de cobros erróneos. Procedimiento de atención a clientes frente a errores de cobro.
- Prácticas técnicas de anulación de cobro, mediante sistema informático. Procedimiento de cierre de caja: Desconectar el usuario/operador; obtención de informe de venta; cierre de caja. Proceso de conteo y entrega de fondos de inicio de turno. Técnicas de conteo de efectivo y vouchers. Técnicas de registro y verificación de efectivo y vouchers. Proceso de cierre de caja: cómo realizar el cierre de caja; proceso de entrega de dinero; procedimientos técnicos asociados al cierre de caja; normas de seguridad asociadas a la entrega de dinero. Rendición de dinero: procedimiento de desglose de dinero; cómo realizar la explicación de dinero obtenido; método de realización de la rendición de dinero.

✓ REQUISITOS TÉCNICOS:

La evaluación se realizará a través de test interactivos que se aplicarán en la plataforma al final de cada módulo y se asignarán notas en una escala de 1 a 7 promediando las notas alcanzadas en cada test, también se realizará una prueba final que contemple todos los contenidos, esta escala estará en directa relación con los logros alcanzados en función de los objetivos del curso.

El participante deberá contar con un Notebook compatible con plataforma E-Learning.

RELATOR:

GLENDA IVONNE AGUILAR DÍAZ

💰 **VALOR DEL CURSO:**
\$8.400.000 CLP.



✉ capacitacion@empresasintegra.cl

☎ +56 41 222 1257