



ESCOLA NACIONAL DE SUPERMERCADOS
Centro de Referência Tecnológica

ESCUELA NACIONAL DE SUPERMERCADOS
Centro de Referencia Tecnológica

OPERACIÓN DE CHECK-OUT Manual del Alumno



Creación:



Apoyo:



Traducción:



MARIA DE FÁTIMA PINHEIRO BRAGA

OPERACIÓN DE CHECK-OUT
MANUAL DEL ALUMNO

ABRAS – ASOCIACIÓN BRASILEÑA DE SUPERMERCADOS
2005
SÃO PAULO
4ª EDICIÓN

© 2002 Maria de Fátima Pinheiro Braga

En los términos de la ley que protege los derechos autorales, es prohibida la reproducción total o parcial, tal como la producción de libros a partir de este manual, de cualquier forma o por cualquier medio electrónico o por medio de procesos xerográficos, de fotocopia o grabación, sin permiso, por escrito, del autor y del editor.

Reservados todos los derechos de publicación, total o parcial, por la ABRAS – Asociación Brasileña de Supermercados.

Coordinación General: Lygia Pelliser de Moraes y Mariangela Pavanelli Davini
Diagramación: Exemplus Comunicação e Marketing Ltda.
Traducción y adaptación al español: Valentin de Almeida

B792s BRAGA, Maria de Fátima Pinheiro, 1955
Operación de Check-Out: Manual del Alumno / Maria de Fátima
Pinheiro Braga. – 1ª ed. – São Paulo: ABRAS, 2002
59 p.: 26 cm

ISBN 85-87717-28-6

1 Operación de Check-Out 2 Manual del Alumno 3
Supermercados I ABRAS – Asociación Brasileña de
Supermercados II Título

CDD 658.878

Índices para catálogo sistemático:

1. Supermercados. Hipermercados: 658.878

ÍNDICE

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| LA FUNCIÓN, EL ROL Y LO QUE LAS EMPRESAS ESPERAN DEL OPERADOR DE CHECK-OUT | 6 |
| ATENCIÓN AL CLIENTE Y ÉTICA PROFESIONAL..... | 9 |
| REVISANDO ALGUNOS PROCEDIMIENTOS BÁSICOS Y CONOCIENDO MEJOR LOS INSTRUMENTOS DE SU TRABAJO | 16 |
| CUIDANDO DE SI MISMO, PARA ESTAR BIEN CON LA VIDA..... | 30 |
| HIGIENE Y SEGURIDAD ALIMENTICIA..... | 43 |
| SEGURIDAD Y SITUACIONES DE RIESGO | 49 |
| CONCLUSIÓN | 52 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 53 |
| GUÍA DE OBSERVACIÓN..... | 54 |

1. Introducción

Este manual es uno de los materiales de apoyo al Curso de Cualificación – Operación de Check-Out, de la Escuela Nacional de Supermercados y contiene la materia que en él será abordada. Será útil para lectura durante las clases y también para consulta del profesional, cuando éste ya haya concluido su curso.

El curso busca capacitar profesionales de operación de check-out, teniendo en vista mejorar su desempeño y convertirlo en un fuerte aliado de las empresas supermercadistas en la conquista y fidelización de clientes.

El alto grado de competitividad entre los supermercados, que hoy se da en escala mundial, exige de las empresas inversiones en factores que puedan destacarlas de las demás. Y el factor humano está entre aquellos que pueden hacer la mayor diferencia.

Las exigencias crecientes sobre el sector, en lo que respecta no sólo a la calidad de sus productos y servicios, sino también a la seguridad de los alimentos que ofrece, deben ser enfrentadas con tecnología y recursos humanos capacitados y creativos.

El frente de caja es estratégico, pues allí se hace el contacto directo del supermercado con el cliente. Además, es el área donde se hace el cierre de las ventas, es donde el cliente contabiliza lo que está gastando y lo que está obteniendo de la empresa. Y además de productos, clientes desean atención y soluciones para sus necesidades.

La cualificación en operación de check-out, particularmente, involucra muchas dimensiones, además de aquella estrictamente profesional. Un profesional de esta área debe conocer también:

- Técnicas de relación con clientes
- Ética profesional
- Aspectos de higiene y seguridad alimenticia

- Conductas adecuadas en situaciones de riesgo
- Medios y formas de garantizar su bienestar físico y mental

El curso aquí presentado reúne este conjunto de contenidos. Los profesionales que lo frecuenten estarán adquiriendo una nueva concepción sobre su trabajo y sobre su rol en las empresas en que actúan.

Para esos profesionales, el curso ofrece la posibilidad de:

- Ser importantes para la empresa
- Obtener reconocimiento profesional
- Crecer como seres humanos

Todo lo que un profesional aprenda aquí, lo ayudará no sólo en su trabajo, sino que también podrá aprovechar estos nuevos conocimientos en familia, con amigos y en diversos otros momentos de su vida.

2. La función, el rol y lo que las empresas esperan del operador de check-out

Un supermercado es una empresa que tiene la misión de ofrecer productos y servicios que atiendan a las necesidades del consumidor.

Para ello, cuenta con algunos profesionales que actúan en la retaguardia de las ventas, es decir, en el control de stock, en la reposición de mercaderías, en la contabilidad, en la tesorería y otros, que prestan atención directamente a los clientes. Es el caso de los funcionarios de las secciones de 'frutas y verduras', fiambrería, carnicería, panadería y de los profesionales de frente de caja, tales como operadores de check-out, empaquetadores y supervisores.

Los profesionales que atienden al cliente guardan la 'llave del éxito' de la empresa, pues son responsables por lo que hay de más valioso para ella: su relación con los clientes. Para el cliente, el rostro y las actitudes de esos profesionales representan el rostro y las actitudes de la empresa donde trabajan.

2.1 El frente de caja

El frente de caja es un sector especial en cualquier supermercado. Es allí donde se concluye la venta y donde se encuentra la mejor oportunidad de garantizar la satisfacción del cliente. Si algo no le agradó durante su visita a la tienda, es en el frente de caja donde la empresa puede reconquistarlo. Al contrario, si todo le fue bien hasta entonces, es el momento de que la empresa supere sus expectativas.

La realización de ese objetivo, sin embargo, depende de TODOS los profesionales que actúan en el frente de caja. Para que eso ocurra, es necesario que cada uno trabaje de manera integrada, solidaria y cooperativa.

Si un operador de check-out es lento y desatento, atrasa y confunde el trabajo del empaquetador. Si éste no fuere eficiente, perturba las operaciones de registro de mercaderías.

Fiscales y supervisores, a su vez, necesitan ser ágiles en la atención a sus subordinados, cuando fuere necesario providenciar sencillo, autorizar anulación de registros, cambio de mercaderías o responder a solicitudes de los clientes.

2.2 El check- out

Es en el check-out que ocurre el cierre de la venta. En este momento el cliente toma conocimiento de cuánto tendrá que pagar. Y eso lo vuelve muy exigente, pues a cambio de su dinero, además de alimentos saludables y productos de calidad, él quiere atención y respeto.

Por esa razón, además de realizar correctamente sus funciones, operadores de check-out desempeñan un importante rol: encantar a los clientes.

A) ¿Cuáles son las funciones del operador de check-out y cómo ejecutarlas con eficiencia?

Las funciones del profesional de operación de check-out son:

- Operar el PDV (punto de venta)
 - Asegurándose de que todos sus equipos e instrumentos de trabajo estén disponibles y funcionando.
 - Registrando el precio de las mercaderías elegidas por el cliente.
 - Emitiendo el comprobante de compra (ticket o factura).
 - Recibiendo el pago de las compras realizadas por el cliente.

- Controlar el vuelto de su caja.
- Cuidar de su PDV, manteniéndolo limpio y en buenas condiciones de funcionamiento.

B) ¿Cómo desempeñar el rol de ‘encantador de clientes’?

Encantar clientes es:

- Darles atención;
- Asegurar que queden satisfechos;
- Hacer que se sientan importantes;
- Dejarlos con ganas de volver siempre.

Lo que las empresas esperan de un operador de check-out es precisamente que busque alcanzar estos objetivos.

Esto involucra:

- Postura discreta;
- Cordialidad y buen humor durante la atención;
- Habilidad para lidiar con reclamos de clientes y compañeros de trabajo;
- Seguridad y dominio de los procedimientos operacionales, evitando errores y perjuicios;
- Agilidad en el registro de precios, recepción de valores y manejo de tarjetas de crédito/débito;
- Involucramiento y compromiso con las metas de la empresa.

Para estar apto a hacer todo eso, el operador de check-out debe prepararse, es decir, adquirir nuevos conocimientos y reflexionar sobre su práctica diaria, retirando de ella lecciones que contribuirán para su perfeccionamiento profesional y personal. Son estos, precisamente, los objetivos de este curso.

3. Atención al cliente y ética profesional

*“Un cliente es el visitante más importante de nuestra casa.
Él no depende de nosotros, sino que nosotros dependemos de él.
Él no es una interrupción en nuestro trabajo,
Él es el propósito de este trabajo.
Él no es un extraño en nuestro negocio,
Él es parte de este negocio.
Nosotros no le hacemos un favor al servirlo,
Él no hace un favor en darnos esta oportunidad.”*

A los clientes les encanta la cortesía, simpatía, entusiasmo, alegría y tratamiento amigable. Todos quieren sentirse únicos, esperados e importantes.

Pero están cada vez más sin tiempo e impacientes.

¿Cómo, entonces, conquistar y mantener clientes en estas condiciones?

En primer lugar, debemos diferenciar el tipo de cliente con que estamos lidiando.

3.1. ¿Quiénes son nuestros clientes?

Para satisfacer a un cliente debemos conocer en lo mínimo sus necesidades. En el momento de la venta, no es posible saber todo sobre el cliente que tenemos en frente. Pero podemos identificar su estado de espíritu, su forma de actuar.

Es importante considerar también que las personas que se presentan con algunas características ante el check-out – por ejemplo: irritadas, impacientes, distraídas o sonrientes – quizás no sean así todo el tiempo. Ellas están así momentáneamente por alguna razón que tal vez el operador jamás conocerá.

Es necesario, entonces, que éste sea capaz de percibir las reacciones más inmediatas del cliente y lidiar adecuadamente con ellas.

Veamos algunas de las características que fácilmente reconocemos en nuestros clientes:

- El cliente amigable – es aquél que de pronto quiere ser íntimo del profesional y desvía la atención hacia asuntos personales.
- El cliente “sabelotodo” – este valora en exceso sus propios conocimientos y no le presta atención a las informaciones que los profesionales le pasan.
- El cliente apurado – no tiene paciencia para esperar su turno de ser atendido y “atropella” a otros clientes y al propio profesional que deberá atenderlo.
- El cliente indeciso – no sabe exactamente lo que desea y no logra decidirse. Muchas veces, solicita ayuda al profesional que lo está atendiendo.
- El cliente inseguro – desconfía de todas las informaciones y exige detalles del producto o del procedimiento.
- El cliente irritado – reclama de todo, discute y critica los productos y procedimientos.

La gran sabiduría de un profesional de atención es evitar provocar conflicto con el cliente. Para eso, es necesario mantenerse sereno, seguro y simpático, y nunca discutir con el cliente.

El cliente puede no tener la razón, pero su satisfacción es lo más importante para la empresa. Por eso, evitar la confrontación es fundamental.

Si la relación con el cliente se volviera tensa, pedir disculpas puede ser una buena salida: no es humillación para el que pide, pero es una señal de grandeza, pues demuestra que la persona está dispuesta a minimizar el malentendido y reiniciar una relación de confianza mutua.

Ahora veamos, en el cuadro a continuación, algunas sugerencias para lidiar con los clientes de cada tipo.

3.2 Cómo atender a cada uno de esos tipos de clientes

| <i>Tipos de clientes</i> | <i>Para atenderlos</i> | <i>Recuerde</i> |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Amigable | <ul style="list-style-type: none"> • Sea objetivo y directo • Conduzca la conversación hacia lo profesional • Observe si él está atento a las informaciones que le estás dando | ¡Él no es tu amigo íntimo, es tu cliente! |
| Sabelotodo | <ul style="list-style-type: none"> • Deje que exprese su punto de vista • Evite competir con el cliente • No te intimides. Espere el momento oportuno para hablar | ¡Confíe en sus propios conocimientos! |
| Apurado | <ul style="list-style-type: none"> • Responda con prontitud, agilizando y acompañando su ritmo • Sea objetivo en sus colocaciones • Trate de identificar el motivo de su apuro | Intente ser ágil, pero no te contamines con su apuro. |
| Indeciso | <ul style="list-style-type: none"> • Haga preguntas para atender sus necesidades • Transmita seguridad | ¡Decida con él y no por él! |
| Inseguro | <ul style="list-style-type: none"> • Demuestre seguridad respondiendo a sus solicitudes con prontitud • Proporcione informaciones detalladas • Trate de entender el motivo de su inseguridad | No presiones a nadie más de lo que sufre con su propia inseguridad. |
| Irritado | <ul style="list-style-type: none"> • Manténgase tranquilo y sea objetivo • Déjelo descargar su rabia • No lo interrumpas. Ese es el tiempo necesario para que se tranquilice. • Trate de no aprobar o reforzar sus sentimientos negativos • Desármelo demostrando comprender su rabia (“seguramente, señor, comprendo...”) • Cuidado para no parecer muy condescendiente • Tranquilícelo demostrando una actitud controlada | Nunca digas: “Usted está nervioso” o “Tranquílese”, una actitud controlada y firme lo llevará a calmarse naturalmente. Jamás discuta con el cliente. |

3.3 Cuatro saberes importantes

Gran parte de los clientes que un profesional recibe en su trabajo son desconocidos. Para identificar correctamente su estado de espíritu y poder servirlo, debemos:

- Saber escucharlo;
- Saber hablarle;
- Saber sentirlo;
- Saber hacer lo correcto.

Veamos qué significa eso.

3.3.1 Saber escuchar...

Saber escuchar a alguien es escucharlo **ACTIVAMENTE**.

Es decir, esforzándose para entender lo que desea el otro. Y dejar claro todo lo que comprendiste y aquello que no comprendiste.

Prestándole atención al cliente – no sólo en sus palabras, sino también en su rostro y en sus gestos – lo entenderás mejor y lo dejarás seguro de estás interesado en servirle.

Saber escuchar involucra las siguientes actitudes:

... Mirar a los ojos del cliente;

... Prestar toda la atención a sus solicitudes;

... No fingir haber entendido y preguntar otra vez, si fuese el caso, y cuantas veces fuesen necesarias;

... No interrumpir al cliente;

... Si estás escuchando a un cliente, no interrumpir eso para atender a un compañero o a otro cliente;

... Si el cliente hace un reclamo sobre algo que no le compete resolver, jamás concordar o discordar. Tratar aclararle sobre lo que estuviere a tu alcance, pedir ayuda a su supervisor;

... Interesarse siempre por el problema del cliente, aunque la solución no le quepa directamente.

3.3.2 Saber hablar...

Además de saber escuchar activamente, el profesional que trabaja atendiendo clientes debe intentar expresarse siempre de forma muy clara y sin dejar dudas acerca de lo que dijo. Claridad al hablar evita malentendidos del tipo “yo dije que él dijo que usted dijo...”.

Observe que las personas, además de las palabras, usan también el cuerpo, los gestos, los ojos y el tono de voz para comunicarse. Saber hablar, por lo tanto, es hablar correctamente a través de todos esos medios.

Hablar bien con el cliente requiere:

... Saludarle con cortesía;

... Responder prontamente y de forma completa todo lo que él pregunte;

... Mirarlo de frente, siempre que se dirige a él;

... Elegir las palabras: no usar modismos, términos técnicos o palabras groseras;

... Confirmar que haya comprendido la información.

3.3.3 Saber sentir...

Quien atiende al público debe también saber reconocer las necesidades individuales de cada cliente y sus diferencias. Por eso, además de escucharlo, es importante sentirlo: qué tipo de cliente es, cuál es su estado de espíritu, cuáles son sus necesidades.

Cada cliente es único y así quiere ser tratado. Por eso, el profesional debe buscar:

... Observar su rostro y sus gestos para identificar si está apurado, inseguro, irritado, o presenta cualquier otro estado de espíritu;

... Demostrar interés por todas sus solicitudes y problemas, y tratar de ayudarlo;

... Si el cliente reclamara, evitar que se exalte. Transmita confianza: sea objetivo y claro;

... Si el cliente se exaltara, siga calmado. Intente comprender que él no está en buen momento.

3.3.4 Saber hacer...

Un cliente queda satisfecho cuando percibe que los profesionales que lo atiendan saben lo que hacen. Él pasa a confiar en los productos y servicios de la empresa.

Por eso, es fundamental que el operador conozca bien sus funciones, sus equipos, y también sepa actuar para salir de algunas situaciones problemáticas que suelen ocurrir en el check-out.

3.4 Ética Profesional

Es el conjunto de principios morales que deben ser observados en el ejercicio de la profesión.

En todas las situaciones profesionales existe una ética a ser seguida. Un médico, por ejemplo, no puede negar atención a alguien que necesite de su auxilio, aunque no le conozca o no le agrade la persona en cuestión.

De la misma forma, un padre no puede divulgar informaciones sobre las personas que entran a su confesionario, sobre todo aquellas obtenidas durante la confesión.

Un operador de check-out también debe seguir principio éticos, como:

- Respetar al cliente tal como es, en su individualidad;
- Nunca comentar situaciones embarazosas del cliente, las cuales haya presenciado;
- No divulgar informaciones sobre la situación bancaria o financiera del cliente, a no ser con dirigentes de la empresa – y sólo cuando sea absolutamente necesario y relevante para su trabajo y para el negocio.

La confianza mutua es esencial para que haya cooperación entre lo individuos.

4. Revisando algunos procedimientos básicos y conociendo mejor los instrumentos de su trabajo

Hoy en día, la mayor parte de los supermercados utiliza PDV's en el check-out.

El PDV es una computadora que tiene impresora de tickets y/o facturas legales, con escáner de lectura de productos y varios otros periféricos.

La actualización de esos instrumentos fue de gran utilidad para el control del negocio, aumentó la agilidad en la atención y cambió el trabajo del operador de check-out.

Este trabajo se hizo más fácil, en algunos casos. Por ejemplo: la lectura del código de barras por el escáner le libera al operador de tener que digitar los códigos y precios de los productos.

Sin embargo, la computadora exige mucha atención del operador, pues para realizar en él las operaciones que deseamos, debemos comandarlo.

Recuerde:

La computadora hace lo que le ordenás.

No lo que ella quiere.

Esto significa que si le damos un comando equivocado o si digitamos mal, él responderá inadecuadamente a nuestras necesidades.

Por eso, la computadora no sustituye al hombre. Es necesario que las personas le digan qué hacer. Y esas personas deben estar atentas, ser inteligentes y saber comandar a la máquina.

Además, como ya lo hemos dicho, el trabajo de un operador no termina con el registro de productos, cierre de caja y otras rutinas mecánicas, sino que se extiende a tareas que sólo personas son capaces de realizar, tales como relacionarse con otras personas (los clientes), dándoles atención, atendiendo a sus solicitudes, dejándolos satisfechos y con ganas de regresar a la tienda.

No obstante, para sacarle mayor provecho a las ventajas de este instrumento de trabajo, es fundamental conocerlo y saber operarlo.

4.1 Conociendo el check-out

Un check-out moderno está compuesto por dos partes: la bancada y el PDV.

Veamos cada una de esas partes, con cada uno de sus componentes.

4.1.1 Bancada

Es el mueble que sirve de apoyo para las mercaderías que serán registradas, y luego empaquetadas, y para los demás equipamientos del check-out. En la superficie es formado por una cinta deslizador y por un área de colocación de productos para empaque.

A) Cinta deslizador

Es la parte de la bancada en la que el cliente pone las mercaderías que serán registradas y/o pesadas.

En las bancadas más modernas, un botón acciona un mecanismo que hace deslizar la cinta, trayendo las mercaderías hacia el operador.

B) Luz del fiscal

En algunas bancadas hay un botón que enciende una luz cuando el operador necesita llamar al fiscal o supervisor. Generalmente, esas luces están situadas en la parte superior del check out, por encima de los demás equipos.

Y, sobre todo, es en la bancada del check-out, entre la cinta y el área de empaque, donde están instalados los equipos electrónicos que llamamos PDV.

4.1.2 El PDV

PDV significa Punto de Venta.

Es el conjunto de los equipos que integran un check-out automatizado, formado por una computadora y por elementos periféricos a éste. Veamos a cada uno de ellos.

A) CPU

Esa sigla viene de la expresión en inglés *Computer Processing Unity*, que quiere decir, en español, Unidad de Procesamiento de la Computadora.

La CPU es el cerebro de la computadora. Es en ella donde se realizan operaciones como:

- suma de precios;
- cálculo de vuelto, entre otros.

Generalmente la CPU está “escondida” en un compartimiento de la bancada, por debajo del mueble.

B) Escáner

Es la parte del PDV que lee el código de barras de las etiquetas de cada producto y transmite esa información al cerebro de la computadora – la CPU. Casi siempre está colocado por debajo del teclado o entre la cinta y el área de empaque.

El Código de Barras

Sistema que se compone de la combinación de un conjunto de barras de ancho distinto. Cada combinación está relacionada a un producto. De esa forma, a través de la lectura de esas barras por la computadora, se tiene el registro de los productos vendidos.

C) Teclado

Es en el teclado donde el operador da la mayor parte de los comandos a la máquina: comando de sumar, de calcular el vuelto, de imprimir el ticket/factura y de abrir el cajón, entre otros. En algunos casos, cuando el PDV no posee escáner, el operador digita en él el código del producto y/o su valor. A través del teclado el funcionario da comando y provee informaciones a la computadora.

Generalmente, el teclado de un PDV moderno también tiene acoplado un lector de tarjeta magnética, para el cobro de ventas a través de tarjetas de crédito o débito. Además, un teclado moderno cuenta con una pantalla para orientar los procedimientos del operador.

D) Display-cliente/monitor

El display-cliente es una pequeña pantalla que sirve para cumplir la obligación de mostrar al cliente el precio del último producto registrado.

Sin embargo, muchos negocios prefieren usar un monitor más sofisticado, en colores, con una pantalla más grande, que muestra el precio de las últimas

mercaderías registradas y no sólo el de la última. También exhiben el total de la venta y el valor del vuelto.

Algunos de esos monitores exhiben el nombre del operador y hasta del gerente del local.

E) PIN-PAD

Es el aparato en que el cliente digita su contraseña cuando realiza el pago a través de tarjetas de débito.

La palabra PIN es una sigla para Private Individual Number, expresión en inglés que significa “número personal privado”. PAD es un teclado con funciones especiales.

F) Balanza electrónica

En un PDV moderno, el pesaje de las frutas y verduras es realizada en el check-out. En ese caso, son utilizadas balanzas electrónicas que transmiten a la CPU el peso de la mercadería.

Cabe al operador lanzar el código del producto, para que la máquina sepa lo que se está pesando y pueda calcular el precio.

G) Cajón para guardar valores

Es el local en que se guarda dinero, cheques y documentos relativos al movimiento de la caja.

Por seguridad, el cajón del PDV sólo se abre en el momento en que el operador recibe una venta o a través de una función especial, normalmente con autorización del fiscal.

H) Impresora de boletas

Imprime el ticket o la factura legal y la cinta de auditoria. El ticket es el documento que detalla todos los productos comprados por el cliente, sus precios individuales y la suma de todos los precios.

La cinta de auditoria es una copia de todas las boletas emitidas, que se guarda en la empresa.

Esa cinta es un registro de todas las ventas realizadas por un determinado PDV, durante un periodo de tiempo. Debe ser guardada por cinco años, además del año de la emisión, pues puede ser requerida por el fisco si este deseara verificar las ventas realizadas por la empresa.

J) Impresora para cheques

Este elemento es capaz de llenar el cheque para el cliente. Imprime también informaciones sobre localidad y fecha de emisión. Su ventaja es la reducción del tiempo de operación y el llenado correcto del documento. Hay casos en que la impresora de cheques está acoplada a la impresora fiscal.

4.2 Operando el PDV

Veamos a continuación la rutina de un PDV, aquello que ocurre todos los días en un check-out moderno. Empezaremos con una visión general, es decir, conoceremos qué se hace, y luego paso por paso, veremos cómo se hace.

Cabe recordar que cada supermercado adopta un sistema distinto de operación y que, por lo tanto, existen rutinas diferentes de trabajo, según la empresa en que actúe el funcionario.

4.2.1 La rutina diaria del PDV (visión general)

- Apertura
- Identificación del operador
- Venta
- Recepción del valor de la venta
-
-
-
- Sangría (retiro de efectivo)
- Venta
- Recepción del valor de la venta
-
-
-
- Pausa
- Regreso de pausa
- Venta
- Recepción del valor de la venta
-
-
-
- Lectura X (arqueado de caja)
- Identificación de otro operador
- Venta
- Recepción del valor de la venta
-
-
-
- Cierre Z

4.2.2 La rutina diaria de un PDV, paso por paso

- Apertura

Antes de que pueda ser utilizado, un fiscal/supervisor debe “abrir la caja”, autorizando las operaciones en el PDV.

- Identificación del operador

Autorizado por el fiscal a entrar en la caja, el operador se identifica pasando una tarjeta por el lector, generalmente acoplado al teclado y digitando un código. A través de ese procedimiento, avisa al sistema quién está en aquél PDV.

- Venta

En una venta, el operador de check-out, deberá ejecutar los siguientes procedimientos:

- Registrar las mercaderías adquiridas por el cliente. Para lo cual, el operador pasa las mercaderías con la etiqueta del código de barras de frente al escáner.
- Si el escáner, por cualquier motivo, no pueda “leer” el código de barras de algún producto, el operador debe digitar en el teclado el código numérico, que también figura en la etiqueta de código de barras.
- Si accidentalmente registrara el mismo producto más de una vez, o si el cliente desistiera de llevar algo que ya haya sido registrado, el operador debe llamar al supervisor y solicitar la anulación del ítem. Éste comanda la anulación a través del teclado y lo autoriza pasando su tarjeta y digitando su código.

El cliente puede solicitar al operador que haga una consulta de precio antes de decidir si lleva una mercadería. El operador puede hacerlo usando la función “consulta” del teclado y pasando el código de barras por el escáner. De esa manera, el producto no es registrado.

- Durante la venta, la impresora va imprimiendo el ticket, con el nombre de los productos, sus cantidades y precios.

- Recepción del valor de una venta

Luego de certificarse de que todas las mercaderías fueron registradas, el operador pide el monto total a la máquina, digitando la tecla “Total” en el teclado. Ese valor aparece en el monitor y el operador debe repetirlo al cliente, preguntando, además, el medio de pago que será utilizado.

Veamos las diversas formas de realizar el pago:

- Pago en efectivo

El operador debe digitar el valor recibido y la tecla “Efectivo” en el teclado. La máquina calcula el vuelto y muestra el valor en la pantalla. Los monitores modernos muestran el total de la venta, el valor percibido y el vuelto.

Al darle el vuelto al cliente, es importante contar en voz alta todos los billetes y monedas que se están entregando. Eso permite que ambos se aseguren de que el valor es correcto, evitando desconfianzas.

La impresora concluye la emisión del ticket con esas mismas informaciones.

- Pago con cheque

Si el PDV cuenta con impresora de cheques, el operador debe informar al cliente que la impresora llenará el documento con el total de la venta, el valor en letras, la localidad y la fecha.

Luego de la impresión el operador solicita al cliente que verifique el cheque y lo firme.

Un PDV moderno puede realizar contacto con empresas que mantiene registro de cheques robados, para verificar si hay algún problema con el cheque presentado. Aunque no haya problema, en la mayoría de los negocios el operador debe llamar al supervisor para la liberación de los cheques.

Liberado el cheque, el operador debe digitar el valor y la tecla “Cheque” en el teclado. Esa información aparece en el monitor y la impresora concluye la emisión del ticket.

- Pago con tarjeta de débito

Este tipo de pago también es denominado TEF – Transferencia Electrónica de Fondos. El operador digita la tecla “TEF” en el teclado, pasa la tarjeta del cliente por el lector y digita el total de la venta. La máquina pide la contraseña del cliente y el operador debe solicitarle que la digite en el PIN-PAD.

La computadora consulta la computadora del banco, donde el cliente tiene cuenta. Si éste acepta la transacción, el total de la venta es debitado de la cuenta del cliente y la impresora concluye la emisión del ticket que debe ser entregado al cliente con esas informaciones.

- Pago con tarjeta de crédito

El operador digita la tecla “Tarjeta de Crédito” en el teclado, pasa la tarjeta por el lector y digita el total de la venta.

La computadora consulta la base de datos de la operadora del cliente. Si ésta acepta la transacción, la impresora emite una boleta con el total de la venta que debe ser firmado por el cliente y guardado, como documento de caja, por el operador. La impresora concluye la emisión del ticket que debe ser entregado al cliente.

- Sangría (retiro de efectivo)

Es el retiro por parte de un supervisor de la mayor parte del efectivo en caja, como forma de prevención contra robos. La sangría puede ser realizada en horarios predeterminados o según el movimiento en la tienda. A través de la tecla “Sangría” en el teclado, el supervisor informa el monto retirado, y la impresora emite dos cupones: uno debe ser guardado por el operador, para su control, y el otro es llevado a la tesorería con los valores.

- Pausa / Regreso de pausa

Cuando el operador necesita ausentarse del check-out por algunos minutos, debe digitar “Pausa / Regreso de pausa” en el teclado. Las operaciones en su PDV son bloqueadas. Al regresar, debe digitar la misma tecla y su código personal para desbloquear el PDV.

En muchos negocios, la pausa y el regreso deben ser autorizados por el supervisor.

- Lectura X

Esa función del teclado informa el total de ventas del PDV hasta el momento en que el comando fue accionado.

Al cerrar el expediente, o ser sustituido por otro, el operador debe solicitar la emisión de un ticket con “Lectura X” de su PDV, que será llevado a la tesorería con los valores de la caja.

- Cierre Z

Es la última etapa de la operación de un PDV, en una determinada fecha. AL final del día, después de que el último operador haya cerrado el expediente con la Lectura X, el supervisor comanda a través del teclado, el “Cierre Z”. Es el cierre final del PDV, cuando éste queda en cero.

4.3 Otros procedimientos

- Sistema de cobro fuera de sistema

Si el sistema de cobro electrónico (tarjetas de débito o crédito) estuviere con problemas, el operador debe actuar de la siguiente manera:

- Saber con su supervisor cuál es la previsión de tiempo para que el sistema se normalice.
- Informar a los clientes sobre el problema.
- Avisar que aquellos que pretenden pagar con tarjeta de débito deberán esperar que el sistema vuelva a operar o intentar encontrar junto al cliente otra alternativa.

- Problemas con cheques o tarjetas

Si el sistema no autoriza la transacción con el cheque o tarjeta presentado por el cliente, el operador debe seguir los siguientes pasos:

- Cheques o tarjetas robados – llamar al supervisor. El operador no debe intentar resolver este tipo de problema.

- Tarjetas sin disponibilidad de saldo o bloqueados – el operador debe informar discretamente al cliente, y preguntarle si dispone de otro medio para efectuar el pago. En el caso de que no disponga, consultar con el supervisor.

- Diferencias de precio

Si hubiere diferencias entre el precio registrado en caja y el que está en la etiqueta o en fleje, el operador debe consultar con el supervisor.

Cabe recordar que en esos casos debe prevalecer el menor precio.

- Cobro de cuentas

Pagar cuentas de servicios en supermercados ya es una realidad. Muchos supermercados ya reciben esos pagos en caja.

A través de convenios con redes de cobro, el sistema es interconectado a través del POS (Point of Sale), on-line con la empresa (PDV).

Para que el sistema funcione correctamente, sin problemas en el cobro de las facturas, es necesario promover una adecuación de los sistemas de operación entre el supermercado y la procesadora.

El pago es realizado a través de la lectura, por el PDV, del código existente en la factura (CMC7), que no es igual al de barras y, por lo tanto, la máquina debe ser capaz de leer ambos códigos.

- Cambio de bobina

Algunos tipos de PDV avisan, por el monitor, cuando la bobina de la impresora debe ser reemplazada. En otros tipos, el operador debe estar atento y darse cuenta de las rayas azules o rojas que aparecen en el papel de la impresora.

Antes de cambiar la bobina, el operador debe realizar una Lectura X del movimiento registrado hasta aquél momento, e imprimirla. Esa lectura debe ser guardada por el operador para verificación en el cierre.

- Vuelto

El operador puede recibir de la tesorería un monto de dinero en billetes de bajo valor y monedas (sencillo) para dar el vuelto a los clientes. La frecuencia con que los operadores reciben el “sencillo” varía de una empresa a otra.

- Sobrante y faltante de caja

Al cierre de caja podrán existir diferencias entre lo que se registró en el PDV y los valores (efectivo, cheques, tarjetas y otros) entregados a tesorería.

Sobrantes y faltantes no son toleradas, pues una representa perjuicio para la empresa y la otra para el cliente.

- Conservación e higiene del check-out

Los equipos de frente de caja son todos muy delicados y deben ser adecuadamente manipulados.

El operador debe estar atento para evitar la posibilidad de derramamiento de líquidos y otros residuos en el teclado, en las impresoras y en los demás periféricos.

Antes abrir la caja, el operador debe limpiar su PDV, con producto adecuados e indicados por el fabricante, para evitar daño al equipo. Al terminar el día de trabajo, debe repetir el proceso de limpieza e higienización, sin olvidar de la bancada.

El mantenimiento de los equipos es fundamental para su buen desempeño y duración.

5. CUIDANDO A SÍ MISMO, PARA ESTAR BIEN CON LA VIDA

“En este instante, estés donde estés, hay una casa con tu nombre. Sos el único propietario, pero hace mucho que perdiste las llaves. Por eso estás afuera, mirando la fachada. No vivís en ella. Esa casa, techo que abriga tus más recónditos y reprimidos recuerdos, es tu cuerpo.”

Thérèse Bértherat, en *El Cuerpo tiene sus razones*.

Los cuidados con el cuerpo son muy importantes para el bienestar general del individuo. A cada día, más personas incluyen las actividades físicas en sus rutinas, no sólo por preocupación estética, sino para prevenir varias enfermedades y mantenerse saludables. La práctica regular y moderada de ejercicios nos garantiza una buena calidad de vida.

A diario sufrimos presiones en el trabajo, en la convivencia familiar, y la verdad es que nuestro cuerpo – músculos, órganos internos, nervios y huesos – participa de esas situaciones de alguna manera. Pero muchas veces no nos damos cuenta.

Es el jefe llamando la atención, el cliente apurado, el sistema fallando...

En la mayoría de las veces, creemos que estamos “sacando todo de taquito”. Pero si le damos la debida atención a nuestro cuerpo, nos daremos cuenta que toda esa tensión fue descargada...

... en los músculos del cuello, dejándolo adolorido y rígido;

... en los músculos de la respiración, llevándonos a respirar de forma acelerada...

Toda emoción provoca tensión en los músculos y órganos del cuerpo. Esta tensión debe ser descargada de forma adecuada. No sobre la pareja, los clientes, los hijos, ni de nadie.

Existen formas saludables de liberarse de las tensiones del día a día, sin gasto de dinero, sin médicos, sin remedios y sin gimnasios.

Basta un poco de información y disposición.

La *información* sobre por qué, cuándo y cómo hacer es nuestro principal objetivo en las líneas subsiguientes.

¡La *disposición* sólo depende de vos! Aún así, intentaremos estimularlo.

5.1 Conociendo y estando atento al cuerpo

5.1.1 Cómo “escuchar” el cuerpo

Los bebés y los niños aprenden a conocer su propio cuerpo a través de sus primeras sensaciones y de sus necesidades básicas, tales como alimentación, sueño y cariño.

Al crecer, los seres humanos van perdiendo la capacidad de “sentir” su cuerpo. Así, sólo percibimos el dolor en la espalda cuando éste es agudo e insoportable. Es claro que el cuerpo ya había dado señales previas, pero no los percibimos. O no le dimos atención.

En el trabajo diario, un operador de check-out sufre en el cuerpo una serie de tensiones, ocasionadas por la propia actividad que ejerce y está sujeto a otras situaciones comunes a cualquier persona que vive atareada.

El estrés causado por la tensión muscular puede ocasionar lesiones y dolores continuos.

Si recurrimos a los remedios, como analgésicos y relajantes, que tomamos inclusive sin orientación médica, mejoramos. Pero, a veces, esa mejora dura poco tiempo. Luego sentimos todo nuevamente.

La mejor manera de evitar dolores y lesiones en los músculos es reconocer y tratar los primeros síntomas de la tensión.

Para eso, proponemos aquí un ejercicio que tiene la intención de hacerte tomar una pausa para:

... escucharle a tu cuerpo;

... hacer contacto con él;

... y reconquistar tu capacidad de percibirlos como un todo, y por partes.

“Podés, sin embargo, reencontrar las llaves de tu cuerpo, tomar posesión, habitarlo por fin y en él encontrar vitalidad, salud y autonomía que le son propias.”

Thérèse Bértherat, en *El Cuerpo tiene sus razones*.

Ejercicio experimental

1. Siéntate relajadamente en la silla; cierre los ojos;
2. Acomódese de la manera más cómoda posible;
3. Lentamente, relaje los dedos de los pies;
4. Relaje la planta de los pies;
5. Relaje los tobillos;
6. Relaje la barriga y la pierna;
7. Relaje las rodillas;
8. Relaje los muslos;
9. Relaje las caderas;
10. Relaje las manos y los dedos;
11. Relaje los brazos;
12. Relaje los hombros;
13. Relaje el cuello;
14. Relaje los labios;
15. Relaje el rostro;
16. Relaje la nariz;
17. Relaje las cejas;
18. Relaje las párpadas;
19. Relaje la frente;
20. Relaje la mente.

5.1.2 Sabiendo lo que quiere tu cuerpo

Cuando empezamos a escuchar lo que quiere nuestro cuerpo, realmente es más sencillo satisfacerlo. Si probaste el ejercicio experimental, seguramente algunos mensajes pudiste percibir.

... *¿Te dolió la espalda? ¿En qué punto?*

... *¿Pudiste relajar? ¿O te pusiste inquieto?*

... *¿Te molestaste en alguna parte del ejercicio?*

... *¿Estuviste pensando en otras cosas?*

... *¿Te apartaste de tus sensaciones?*

... *¿Por qué?*

... *¿Cómo?*

... *¿Cuándo?*

... *o, al contrario, ¿te sentiste muy bien, te relajaste, le diste una buena mirada a la “casa”, te sentiste libre, liviano y suelto, en paz con la vida?*

5.2 Reorganizando la postura corporal

Cuerpo y mente no se separan. Nuestro cuerpo refleja lo que pasa en nuestra mente. Por eso, podemos relajar empezando por el cuerpo. Y viceversa: una actitud mental positiva nos ayuda a mantener saludable nuestro cuerpo y nos asegura una buena postura constantemente.

Si prestamos atención en nuestra manera de caminar, sentar, pararse, y si “practicamos” posturas confortables, el propio cuerpo termina “aprendiendo” a colocarse correctamente, con naturalidad.

Intente reorganizar su postura con la ayuda de los siguientes ejercicios. Pero no esperes cambiar todo de la noche a la mañana. Tal vez hayas llevado años “entrenando” una mala postura. No te desanimes: ¡sólo tienes a ganar!

5.2.1 Buena postura corporal vs mala postura corporal

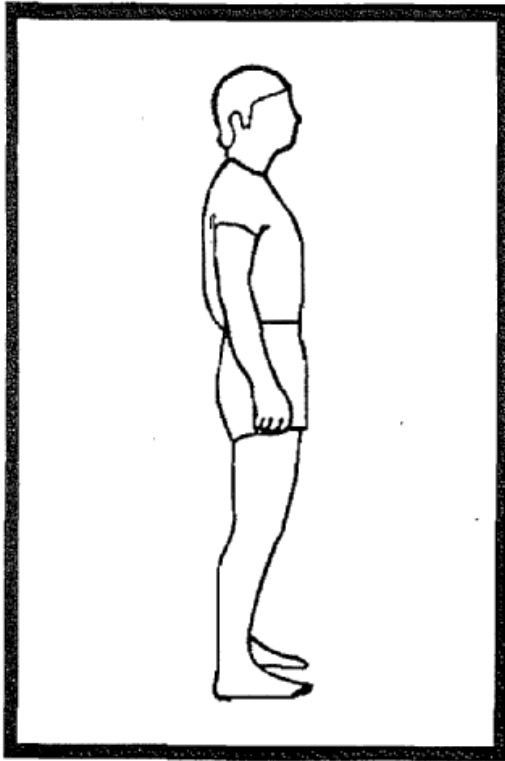


Figura 5.2.1.a

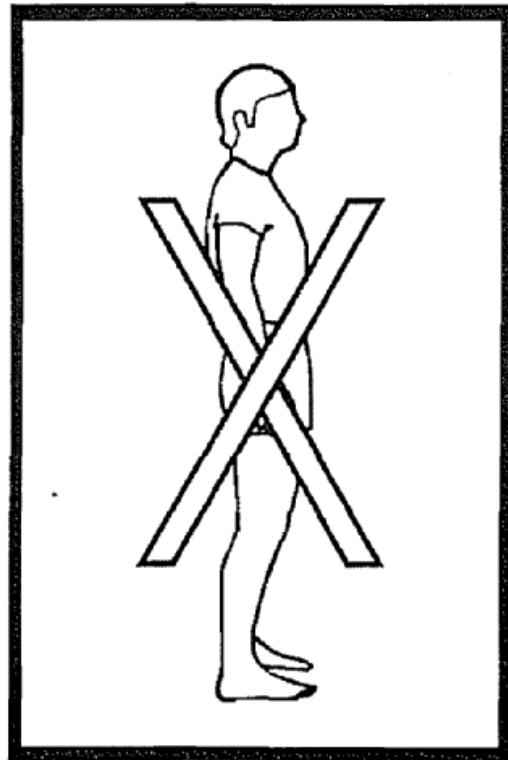


Figura 5.2.1.b

El primer paso para tener una postura confortable es prestar atención al propio cuerpo, a sus gestos y movimientos más comunes y cotidianos. Perciba el lugar donde ellos están provocando aquél dolor que le molesta.

Las figuras a continuación, dan algunas sugerencias:

Fig. 5.2.1.a

Busque mantener la columna recta y la cabeza en alto (sin dejarla ir hacia delante). Imagine que un hilo de nylon le está estirando la cabeza hacia el alto, a partir de la coronilla.

Distribuya su peso por igual en ambos pies. Párese recto y confiado, pero sin rigidez. Mantenga los hombros relajados.

Fig. 5.2.1.b

Evite la posición “dejada”, en la cual la cadera y la cabeza son proyectadas hacia delante, y la columna queda con su curvatura acentuada. Esto aumenta y provoca dolor en la columna.

5.2.2 Cómo alzar objetos

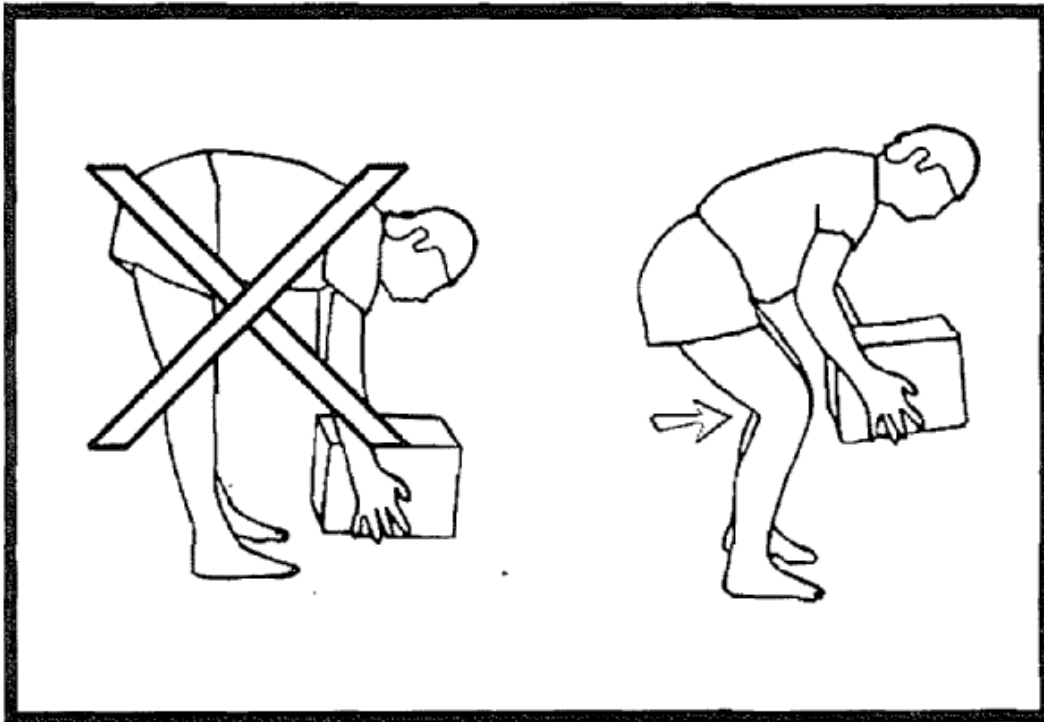


Figura 5.2.2

Evite alzar cualquier objeto con las piernas estiradas sea él pesado o liviano.

Al alzar las rodillas, la mayor parte del esfuerzo debe ser aplicada en los muslos, que son más fuertes, y no en los músculos de la espalda, que son más débiles.

Mantenga el peso a ser alzado cerca del cuerpo y la espalda recta.

5.2.3 Cómo sentarse

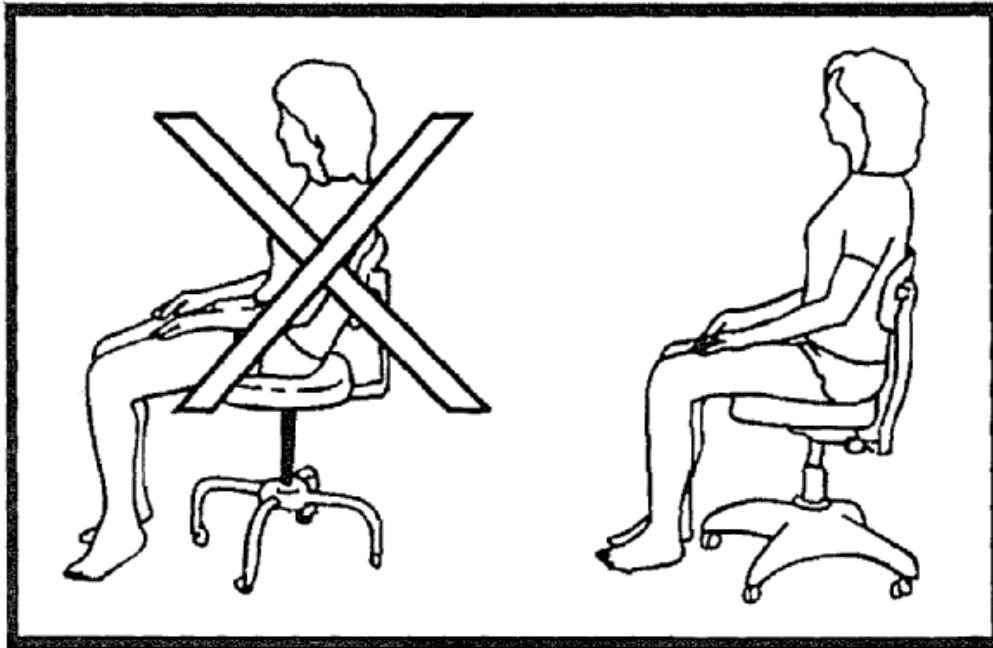


Figura 5.2.3

La posición sentada también causa dolores. Para aliviar la tensión de la espalda:

- Evite sentar con los hombros curvados, pues la cabeza tiende a curvarse también hacia delante. Los hombros deben permanecer hacia atrás y hacia abajo;
- Traiga el mentón hacia el pecho (pero no muy hacia abajo), imagine nuevamente el hilo de nylon estirando el alto de su cabeza hacia arriba;
- Recueste la columna en la silla, manteniendo la barriga encogida;
- Intente sentarse sobre los huesos de los glúteos y no sobre el sacro, que es el último huesito de la columna;
- Intente mantener esa postura al permanecer sentado en el trabajo, hasta que le sea natural.

5.2.4 Cómo pararse durante largos periodos

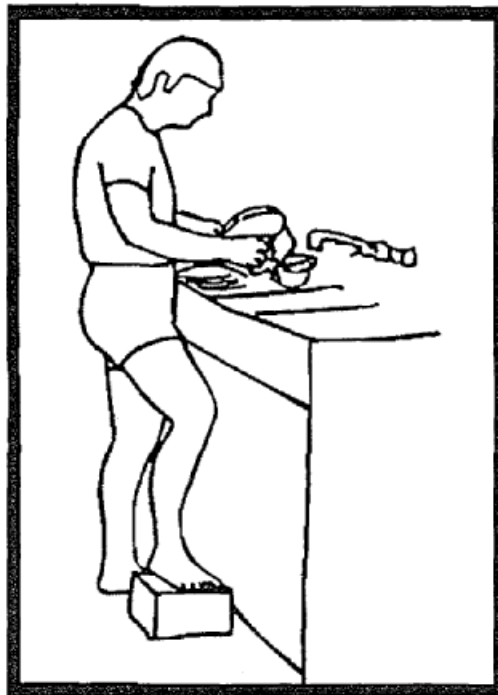


Figura 5.2.4

Se tuvieras que permanecer parado en el mismo lugar por un largo rato, apoye uno de los pies sobre una pequeña caja o mismo en el soporte para los pies de tu silla. Así, aliviarás bastante la tensión de la espalda.

Al pararse, tus rodillas deberán permanecer ligeramente doblados, de forma relajada.

5.2.5 Cómo dormir relajando la espalda

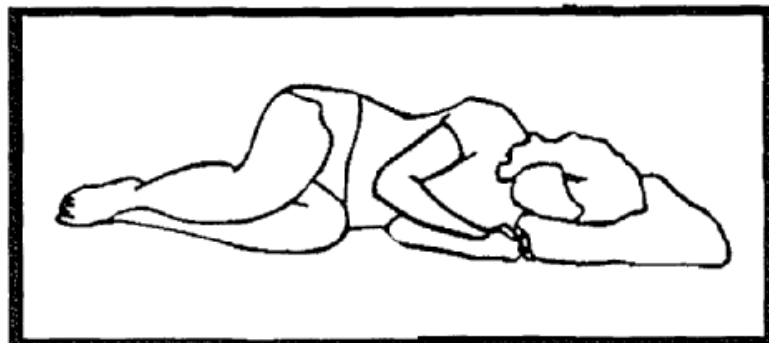


Figura 5.2.5

Dormir boca abajo aumenta la tensión de la espalda. Es mejor dormir de costado, con el cuerpo organizado.

Si preferís dormir boca arriba, ponga una almohada debajo de las rodillas. Eso ayudará la columna completamente apoyada en el colchón, disminuyendo la tensión. Un colchón firme y adecuado al peso es importante en el cuidado de la espalda, al dormir.

5.2.6 Cómo sentarse, saliendo de la posición acostada



Figura 5.2.6

Con las rodillas dobladas, gire hacia uno de los lados. Use las dos manos para levantarse con mucho apoyo y lentamente.

5.3 Actividades y ejercicios: cómo sentirse bien a diario

Ejercicios regulares, masajes y estiramientos ayudan a fortificar músculos y articulaciones de los huesos, haciendo los movimientos más sueltos y relajados, evitando dolores.

Sugerimos que diariamente saques unos minutos para practicar actividades físicas, como estiramientos, por ejemplo.

Esas actividades pueden variar. No es necesario hacer las mismas cosas todos los días. Sólo algunas – como estiramientos, por ejemplo – deben ser realizadas diariamente,

5.3.1 Para ser más flexible, tranquilo y evitar dolores musculares: estiramiento y relajación.

Todos los días, al despertar y al dormir, busque desperezarse. Haga un masaje en su propio cuero cabelludo, en el rostro, en el cuello, en los hombros y en las manos.

Al acostarse, inspire profundo y expire lentamente hasta el final, por diversas veces. Así, tendrás un sueño tranquilo, profundo y restaurador.

Intente estirarse a diario o, por lo menos, tres veces a la semana. (Ver: “Varios tipos de estiramiento” figura 5.3.1)

| |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Caminatas, hasta tres veces por semana son buenas para el corazón y mejoran la disposición. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|

5.3.2 Para el desarrollo psicológico, afectivo y social

Desde la antigüedad, el ser humano juega. Hubo un tiempo en que los adultos dedicaban más tiempo a los juegos que al trabajo. Los niños de ese entonces, aprendían muchos juegos con sus padres y, así, transmitían y jugaban con sus hijos.

Después que el tiempo de dedicación al trabajo aumentó y con la invención de otras formas de diversión, el tiempo de jugar disminuyó. Actualmente, aún los niños juegan menos. Los adultos ya casi no juegan.

Es sabido que el jugar despierta nuestra esperanza y el optimismo. Al ejercitar, en los juegos, nuestra capacidad de lidiar con los desafíos que ellos despiertan, aprendemos a enfrentar diversas situaciones similares en la vida, que aparecen en el trabajo, en la vida social y en las relaciones amorosas.

Así, anímense: jugar no es “cosa de niños”, ¡es cosa de gente!

Pero, cuidado: no seas la estrella de un blooper. Use el buen sentido. ¡No exageres!



Figura 5.3.1

Beneficios de la práctica regular de actividad física...

- **en el sistema circulatorio:** el corazón se acostumbra a hacer esfuerzo, disminuyendo el cansancio y aumentando la disposición. Previene y trata enfermedades (bajo orientación).
- **en el cerebro:** el cuerpo produce naturalmente la endorfina, que es una sustancia que permite la sensación de placer.
- **en los músculos:** se tornan más elásticos, fuertes y resistentes, menos tensionados. La postura es reorganizada, previniendo las consecuencias resultantes de movimientos repetitivos.
- **en los huesos:** el cuerpo pasa a absorber mejor el calcio, que es la sustancia que fortifica los huesos, dejándolos más resistentes y reduciendo el riesgo de osteoporosis (enfermedad que generalmente afecta a las mujeres cuando entran en la menopausia, y que se caracteriza por la pérdida de masa ósea).
- **en la afectividad:** más placer, más diversión, más amigos, más autoconfianza, mayor capacidad de vencer desafíos, mayor respeto por sí mismo, por su cuerpo y por los demás.
- **en la vida profesional:** con más disposición, menos dolores y una vida personal más placentera, el trabajador valora su presencia en el local de trabajo, lo que puede significar promociones, mejores salarios y mayor estabilidad profesional.
- **en la vida social:** mayor y mejor convivencia con amigos y compañeros.
- **en la vida familiar:** mayor y mejor tiempo de placer y descanso en familia.

5.4 Cuándo hacer las actividades propuestas

Camino al trabajo, en el micro – estiramiento del puño, manos, dedos.

Antes del trabajo y en las pausas – gimnasia, estiramientos.

Después del trabajo, en la empresa – gimnasia, danza, juegos, estiramientos.

Camino a casa – caminar, pedalear.

En casa, con los hijos – juegos.

En casa, con la pareja – estiramientos, masaje, danza.

Con los amigos – deportes, caminatas, danza, juegos.

Viendo TV – estiramientos, automasaje, relajación.

Al despertarse – desperezar, meditar, automasaje.

Al acostarse – estiramiento, automasaje, relajación.

Al bañarse – estiramiento, automasaje.

Cuidados especiales al ejercitarse, estirarse y jugar:

- *Estar vestido de forma confortable y sin ropas ajustadas.*
- *Para estirarse en casa, ponga una música ambiente, algo tranquila, y trate de relajar respirando profundamente.*
- *Al ejercitarse intente mantener una respiración tranquila. Así, la sangre podrá circular eficientemente, llevando oxígeno a los músculos que están siendo trabajados.*
- *No exagere; cuando te canses, escucha el mensaje de tu cuerpo y para.*
- *Si nunca hiciste actividad física, consulte a un médico antes de empezar.*

6. Higiene y seguridad alimenticia

Seguridad alimentaria significa adoptar las mejores prácticas en todos los procesos – de la producción hasta el consumo –, evitando cualquier tipo de contaminación, preservando las características y la calidad de los alimentos.

Seguridad alimenticia es hoy una preocupación mundial. Consumidores de todos los rincones del Planeta sienten la necesidad de estar seguros en cuanto a la calidad de los alimentos que ingieren y que ofrecen a sus familias.

No es para menos: alimentos son componentes importantes de la buena salud. Sin embargo, alimentos deteriorados pueden intoxicar a las personas que los consumen y causarles enfermedades graves.

Todo el cuidado con la manipulación de los alimentos es poco.

De la producción a la mesa del consumidor, los alimentos recorren una extensa cadena compuesta por productores, transportadores, comerciantes y los propios consumidores.

En ninguno de los eslabones de esa cadena, la preocupación con la seguridad puede fallar. Pues basta un pequeño descuido para que la comida se transforme en veneno.

Trabajadores de supermercados son parte importante en ese proceso. Por esa razón, deben estar preparados para cuidar los alimentos de modo a mantenerlos íntegros, saludables y seguros para el consumo.

Este capítulo presenta orientaciones para eso. Sepa lo que puede descomponer los alimentos, y cómo evitar que eso ocurra, asegurando la buena salud de nuestros clientes y también la nuestra.

6.1 Lo que descompone los alimentos

6.1.1 Deterioro natural

En general, después de un cierto tiempo, todo alimento se deteriora (se descompone).

Los alimentos pueden deteriorarse naturalmente por la acción de microbios o microorganismos que ya existen en ellos. Microbios (o gérmenes) son seres tan minúsculos que no podemos verlos a simple vista, es necesario contar con la ayuda de un microscopio, pero están en todas partes.

Por causa de esa deterioración natural, es preciso estar atento al plazo de validez que es atribuido a cada producto por su fabricante o distribuidor. Su divulgación, a través de los empaques de los productos, es obligatoria.

Es importante recordar que el plazo de validez de un producto no dispensa otros cuidados con la seguridad. Es decir, el producto pierde la validez:

- si no fue almacenado en el ambiente ideal (refrigerado, por ejemplo, cuando se trata de carnes y lácteos);
- si no fue manipulado o almacenado de acuerdo con los criterios de higiene;
- si fue almacenado junto a productos ya descompuestos.

6.1.2 Contaminación

Un alimento puede tornarse impropio para el consumo humano por la acción de elementos vivos, como microbios y hongos, o por la acción de agentes químicos.

La contaminación se da cuando sustancias extrañas – microbios o agentes químicos – son transmitidos a los alimentos a través de contacto.

Los alimentos más sujetos a la contaminación son aquellos no procesados y no envasados, tales como los comercializados *in natura* – frutas, verduras y legumbres frescos.

En un supermercado hay muchas oportunidades para que la contaminación ocurra: a través del almacenamiento, de la manipulación por los funcionarios y por los clientes. Observe el cuadro abajo.

Tipos de contaminación en el check-out:

| Tipos de contaminación | Agentes de contaminación | Formas de contaminación |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Microbiológica | Protozoarios, bacterias, virus y hongos. | <u>A través de contacto</u> con las manos u objetos no higienizados (dinero, bolígrafos, clips, trapos y otros) |
| Química | Agentes químicos (detergentes, desinfectantes, pinturas, entre otros) | <u>A través de contacto o exposición</u> a cualquiera de esos agentes. |

Como se ve, cualquier objeto o superficie que no esté debidamente higienizado, en contacto directo con los alimentos puede contener y transmitir gérmenes.

Por otro lado, objetos y superficies higienizados con cantidades excesivas de productos químicos también puede contaminar los alimentos. Debemos, entonces, tomar algunos cuidados.

6.2 Cuidados para evitar la contaminación y deterioro de los alimentos

a) para prevenir la contaminación de los alimentos por contacto:

- higienizar adecuadamente todo lo que entre en contacto con el alimento: cajas, bolsas, cinta deslizadora, bancada o manos;
- limpiar significa, también, no dejar residuos de los productos químicos usados en la limpieza. Procure saber con su supervisor qué productos deben ser usados para mantener el aseo del check-out y cómo usarlos;
- evitar el contacto directo del alimento con objetos y superficies que no están o no pueden ser adecuadamente higienizados;
- lavar bien las manos todas las veces que vaya manipular alimentos no envasados (frutas y verduras frescas). En el caso de que eso no sea posible, trate de agarrarlos a través de una bolsa plástica, como si fuese un guante;
- tomar cuidado con partículas y objetos extraños que, por accidente o descuido, pueden penetrar en el alimento, tales como cabello, suciedad, grampas de metal, vidrio, puntas de latas y otros.

b) Para prevenir la deterioración se debe:

- cuidar para que el embalaje, que es la protección del alimento, no se dañe;
- guardar los alimentos de forma correcta, como indicado por el productor o fabricante, manteniéndolos en la refrigeración adecuada, o en locales frescos, conforme el producto;

- observar el plazo de validez de los productos;
- observar el estado general del alimento y ver si hay indicios de deterioro. En este caso, no guardarlos con los alimentos en buen estado;
- descongelar y cocinar los alimentos de acuerdo con las instrucciones del proveedor.

6.3 Higiene Personal

Todo el cuidado de un supermercado con la higiene en sus instalaciones y la seguridad alimenticia serán en vano, si el cliente, en el momento en que pasa por la caja, no ve el mismo cuidado e higiene personal del operador de check-out o del empaquetador.

Para reforzar la confianza del consumidor en el aseo de la tienda, para su propio bienestar, los funcionarios del check-out deben cuidar su apariencia usando siempre ropas limpias; manteniendo el cuerpo, cabello y dientes limpios, lavando las manos y cortando las uñas regularmente.

Cuidándose, con hábitos de higiene saludables, el funcionario del supermercado evita, también, que él mismo se contamine.

7. Seguridad y situaciones de riesgo

La seguridad en el interior de las tiendas de Supermercado es una preocupación constante en la vida de todos: consumidores, funcionarios y propietarios.

Asalto, robo, hurto y vandalismo son eventos cada vez más comunes en el día a día de los negocios de las grandes ciudades.

Serán presentadas, a continuación, algunas orientaciones sobre cómo el operador de check-out debe proceder en esas situaciones.

En primer lugar, es necesario contenerse: en ninguno de los casos mencionados anteriormente el funcionario debe enfrentar a los agresores. Sino debe:

- Alertar al personal de seguridad de la empresa, sin poner en riesgo su integridad física;
- Mantenerse en su puesto de trabajo, aguardando la intervención de autoridades competentes o de la seguridad de la tienda.

Es importante recordar que sólo las autoridades constituidas (policía) pueden realizar arrestos en cualquiera de los delitos mencionados.

7.1 Cómo actuar en situaciones de hurto

El delito que se caracteriza como hurto es aquél en que el individuo de apropia de un bien que no es suyo, sin el uso de violencia o sin conflicto directo, a principio. Él sólo toma para si un objeto que pertenece a otros, sin solicitarlo. En la mayoría de las veces, lo hace disimuladamente para no ser descubierto en el momento.

Aunque sospeche que algún cliente haya hurtado algo o ingerido algún alimento durante su visita a la tienda, los funcionarios no pueden, por ley, impedirle la libre circulación, hasta que se retire o intente retirarse, sin efectuar el pago de productos de que se haya apropiado.

Además, nadie, a no ser un policía, está autorizado a examinar carteras y revistar personas, sin el acuerdo espontáneo, de los mismos sospechosos. Funcionarios, gerentes o propietarios no tienen autoridad para intervenir, impedir la salida o avergonzar públicamente a quien sea sospechoso de hurto o de haber ingerido alimento en la tienda.

Cuando esto ocurra, el cliente deberá ser invitado a efectuar el pago, con discreción. Y debe ser alertado de que la policía será accionada, en el caso de que se niegue a hacerlo.

La discreción es la mejor forma que tiene la empresa de evitar mayores perjuicios, como acciones judiciales por calumnia, difamación o agresión.

Es necesario, además, que los funcionarios tengan cuidado con sus propios prejuicios (de color, de raza, de clase social) al momento de acusar a un cliente. La empresa, como un todo, puede ser acusada de racismo y demandada, en el caso de que el acusado pruebe su inocencia.

7.1. Cómo actuar ante robo, asalto y actos de vandalismo

El robo es un acto de apropiación de cosa ajena, mediante amenaza o violencia, mientras que el asalto es un ataque inesperado, con empleo de fuerza, que visa al robo.

El vandalismo no busca necesariamente el robo, sino la depredación y al saqueo, con el uso ostensivo de la violencia.

En cualquiera de estos casos, autocontrol y discreción son fundamentales. El principal objetivo de los funcionarios debe ser evitar poner vidas en riesgo – suyas y de los clientes.

El operador de check-out debe intentar mantenerse tranquilo y seguir las instrucciones de los agresores. Debe también evitar demostrar miedo o valentía, evitar, inclusive, mirarlos directamente.

El accionamiento de sistemas de alarma y seguridad sólo debe ser realizado en caso de total dominio del aparato. Cualquier falla, en esta situación, puede ser fatal.

8. Conclusión

Este manual fue elaborado para el uso del profesional de check-out, no sólo durante su Curso de calificación, sino por mucho más tiempo. Tiempo que él (o ella) estará aún digiriendo y absorbiendo los conocimientos que adquirió en el Curso, y reflexionando sobre su experiencia de trabajo cotidiana.

Lo ideal es que se lo lea muchas veces, siempre que el operador tenga algún tiempo libre. Las relecturas siempre nos permiten nuevos descubrimientos, aún en textos antiguos. Además, podrán traer a la memoria la propia vivencia del curso: imágenes y palabras dichas y que, pese a no estar escritas, estarán grabadas en el recuerdo de quienes hayan vivido aquella situación.

Esperamos que el curso le haya permitido adquirir nuevos conocimientos que podrán contribuir para tu crecimiento personal y profesional, además de proporcionar una mayor integración con la empresa. Volvemos a recordar que tu posición en ese campo es fundamental – de frente al arco, finalizando la jugada, colaborando con todos los personajes involucrados, tus compañeros, tu empresa y, principalmente, vos mismo.

9. Referencias bibliográficas

BÉRTHÉRAT, Thérèse. “El Cuerpo Tiene Sus Razones”. Ed. Martins Fontes, SP, 8ª Edición, 1984.

GEWANDSZNAJDER, Fernando e Vasconcellos, José Luiz. *Programas de Salud*, Ed. Ática, 25ª Edición, 2000.

Exploring Microbes. Revista del Exploratorium Museum, San Francisco, CA, Vol.21, nº2, verano 1997.

FDA (US Food and Drug Administration). “*Food Safety and Security: Operational Risk Management Systems Approach*”, NY, 2001.

Encyclopedia Encarta. *Bacteria*, <http://encarta.msn.com>

“*Infection, Detection, Protection*”. American Museum of Natural History, NY, s/d.

Revista Proteção – Año 14, nº 112, Novo Hamburgo, RS. Abril de 2001.

Revista SuperHiper – Año 27, nº 313, sep. 2001.

10. Guía de observación

Esta guía tiene por objetivo direccionar las actividades de observación del alumno y reforzar los conceptos abordados en el curso del cual acaba de participar, relativos al área en que trabaja.

La duración total de esta etapa es de 32 horas, debiendo ser cumplida inmediatamente después del curso y durante la jornada diaria de trabajo.

Las actividades de esta guía deberán ser distribuidas de la mejor manera posible, de manera a no causar interferencias en la rutina, debiéndose extender, como máximo, por dos semanas.

Para el desarrollo de la actividad de observación, el participante deberá:

- Seleccionar la actividad a observar, en la secuencia establecida en la guía.
- Respetar, en la medida de lo posible, los tiempos sugeridos.
- Solicitar la colaboración de los profesionales que realizan las actividades.
- Mantener al gerente informado sobre el andamio de esta actividad.

Finalizado el trabajo de observación, el participante deberá llenar, firmar, destacar y enviar la ficha incluida en la última página de esta guía a la Cámara de Supermercados, debidamente firmada por el gerente de la tienda, para la emisión del certificado de la Escuela Nacional de Supermercados.

01. EQUIPOS DEL PDV 1 hora

Verificar:

- Equipos existentes
- Condiciones de higiene y mantenimiento

02. REGISTRO DE MERCADERÍAS 8 horas

Verificar:

- Operaciones realizadas
- Medios de pago utilizados (dinero, cheque, tarjetas)

03. OTRAS OPERACIONES EN EL PDV 8 horas

Verificar:

- Lectura X
- Lectura Z
- Sangría (retiro de efectivo)
- Consulta de precio
- Cancelación de ítem
- Devolución y cambio de mercaderías
- Frecuencia de pedidos de sencillo por los operadores
- Cierre temporal de la caja
- Reapertura del PDV
- Cambio de bobina
- Consulta Fiscal

04. ATENCIÓN AL CLIENTE 8 horas

Verificar:

- Cómo es realizada la atención al cliente en la tienda, de modo general
- Principales quejas y reclamos
- Atención prestada a los clientes por los funcionarios de la tienda
- Utilización del lenguaje adecuado
- Educación y amabilidad en la atención a los clientes
- Presentación personal de los funcionarios
- Identificación de las necesidades de los clientes
- Interés en atender y solucionar el problema presentado por el cliente

- Atención de acuerdo al perfil del cliente (diferencias individuales)
- Prestación de informaciones correctas al cliente
- Procedimientos adoptados para solucionar eventuales problemas

05. CUIDADOS CON EL CUERPO 3 horas

Verificar:

- Cómo los operadores se sientan y levantan de sus sillas
- Cuál es la postura al estar mucho tiempo parados
- Cuáles los movimientos repetitivos que realizan
- Cómo mueven objetos pesados
- Si tienen hábito de realizar actividades físicas y de qué tipo
- Si ya iniciaste las prácticas de actividades físicas, de estiramiento, postura correcta, tal como se le fue sugerido durante el curso

06. HIGIENE Y SEGURIDAD ALIMENTICIA 4 horas

Verificar:

- Cómo los alimentos son manipulados por los operadores
- Cómo es realizada la higienización de la cinta deslizadora del check-out

LLENE Y ENVÍE ESTA FICHA A LA CÁMARA PARAGUAYA DE SUPERMERCADOS, A LOS CUIDADOS DEL RESPONSABLE POR LOS CURSOS, PARA EFECTO DE EMISIÓN DE CERTIFICADO

Nombre del alumno: _____

Curso realizado en: _____ Fecha: _____

Local donde se realizó la actividad de observación:

Dirección: _____

Ciudad: _____ Barrio: _____

Teléfono(s): _____ Fax: _____

Nombre del gerente responsable por la supervisión de la actividad:

DECLARAMOS, PARA TODOS LOS FINES, QUE LAS ACTIVIDADES DE OBSERVACIÓN RELATIVAS AL CURSO DE 'OPERACIÓN DE CHECK-OUT', FUERON REALIZADAS EN ESTE SUPERMERCADO, CON LA DURACIÓN DE 32 HORAS.

Firma del gerente: _____ Fecha: _____

Firma del alumno: _____ Fecha: _____