

UNICURSOS – O MERCADO DE TRABALHO AO SEU ALCANCE



OPERADOR DE CAIXA E REPOSITOR DE SUPERMERCADO

O mercado de trabalho ao seu alcance

Site oficial: WWW.UNICURSOSFORTALEZA.COM.BR

Facebook Página: UNICURSOS FORTALEZA

Facebook Grupo: UNICURSOS FORTALEZA EMPREGOS E ESTÁGIOS

Instagram: @UNICURSOS.FORTALEZA

INTRODUÇÃO

Operador de Caixa e Repositor de Supermercado

Operar um caixa não é apenas passar o produto na máquina de leitura de código de barras, assim como repositor de supermercado não é simplesmente repor produtos nas prateleiras. Neste curso juntamos dois cargos importantes de atuação dentro dos setores de comércio.

Você irá aprender sobre como operar um caixa, como administrar o dinheiro que entrará e sairá do caixa, além do manuseio de troco. No curso também veremos as técnicas e habilidades necessárias para o bom atendimento, além da reposição de itens e produtos, conceitos de promoções, marketing, propaganda entre outros.

Durante este curso, você obterá conhecimento de matemática básica, marketing pessoal, vendas e os princípios básicos de organização. O Curso de Operador Caixa e Repositor de Supermercado ampliará seus conhecimentos, e aumentará suas oportunidades dentro do mercado de trabalho.

Acreditamos que ao final do curso, você se tornará um ótimo profissional, e que este conhecimento será a alavanca para o grande sucesso pela qual percorrerá.

É importante mencionar que a obtenção do conhecimento é um processo contínuo, dinâmico e que exige dedicação e esforço por parte dos cursistas. Mas lembrem-se o mercado de trabalho, possui muitas vagas, porém só os melhores serão contratados.

Um Operador de Caixa possui uma ampla área para se desenvolver no mercado de trabalho. Vejamos algumas delas, antes de analisarmos como é o funcionamento de cada uma delas posteriormente:

- Comércio;
- Minimercados;
- Supermercados;
- Lojas de Conveniência;
- Instituições Financeiras;
- Lojas de Shopping;
- Postos de Combustíveis;
- Farmácias e Drogarias;
- Transportadoras;
- Lojas de Departamentos;
- Postos de Pedágio.



Os repositores vendem mercadorias em estabelecimentos do comércio varejista ou atacadista, auxiliando os clientes na escolha. Registram entrada e saída de mercadorias. Promovem a venda de mercadorias, demonstrando seu funcionamento, oferecendo-as para degustação ou distribuindo amostras das mesmas.

Hoje, o operador de caixa necessita dominar várias habilidades para ter sucesso no seu trabalho. Precisa saber fazer cálculos com segurança, utilizar equipamentos de informática e preparar relatórios e demonstrativos. E tudo isso precisa ser feito com simpatia e educação, tanto com clientes, quanto com colegas de trabalho.



Para ser operador de caixa você precisa gostar de gente:

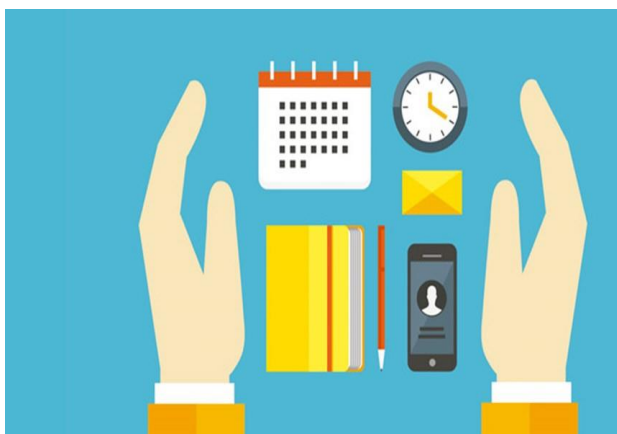


9 PASSOS IMPORTANTES PARA UM OPERADOR DE CAIXA

Passo 1: PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

O **planejamento** é uma ferramenta administrativa, que possibilita perceber a realidade, avaliar os caminhos, construir um referencial futuro, o trâmite adequado e reavaliar todo o processo a que o acoplamento se destina. Sendo, portanto, o lado racional da ação





Em administração, **organização** pode ter três sentidos: Associação de pessoas que combinam esforços individuais e em equipe com a finalidade de realizar propósitos coletivos. Exemplos: empresas, associações, órgãos do governo, entidades públicas, privadas e do terceiro sector.

Sugerimos que você crie uma **Lista de Verificação**. Diariamente, nesta lista, você deve conferir e assinalar se está tudo “Ok” para começar seu trabalho.

O exemplo abaixo trata de vários aspectos da sua atitude profissional, apresentação e checagem do ambiente de trabalho. Altere a lista conforme suas necessidades, mas não se esqueça de cumpri-la fielmente.

Atitude	
Como está o seu sorriso hoje? Otimismo e simpatia, OK?	
Você cumprimentou educadamente seus colegas de trabalho?	
Apresentação Pessoal	
Como está sua apresentação?	
Verificou os detalhes que dão a você a verdadeira aparência profissional?	
No Ambiente de Trabalho	
Organização: Tudo está no seu lugar?	
Limpeza: Tudo está limpo e com bom aspecto?	
Suprimentos: Todos os formulários necessários estão disponíveis?	
Suas canetas estão em condições de uso?	
A impressora está abastecida com a bobina correta?	
Equipamentos: Todos estão disponíveis e funcionando?	
Comunicações: As linhas telefônicas estão OK?	
Agenda: Verificou se hoje estão previstas situações especiais?	
Verificou com a cozinha se todos os itens do cardápio estão disponíveis?	

A criação de um plano de ação com foco em alcançar um objetivo desejado é o que melhor configura o processo de planejamento. Combinado com previsão, preparação e ação, o planejamento é uma das ferramentas, adotadas por grandes e pequenas empresas, mais importantes para o gerenciamento de projetos e a viabilidade deles. A empresa que planeja bem, ganha também no tempo, e tempo hoje é dinheiro!

Passo 2: CONHECIMENTO E PREPARO

O operador precisa atuar de forma integrada e, para isso, deve conhecer a empresa, seus produtos, seus serviços, seus sistemas e, claro, sua equipe. Você irá prestar informações aos clientes e, para que essas informações sejam precisas e corretas, será importante conhecer o ambiente que está à sua volta (sua estrutura administrativa, hierarquia, os diversos setores e suas funções).

Sendo assim, para ter conhecimento e se preparar para o trabalho, você deve:

1) Conhecer o sistema de identificação de produtos utilizado no seu estabelecimento (códigos, opções, etc.).

2) Valores praticados. Uma lista permanentemente atualizada é fundamental para que você possa atender prontamente os clientes.

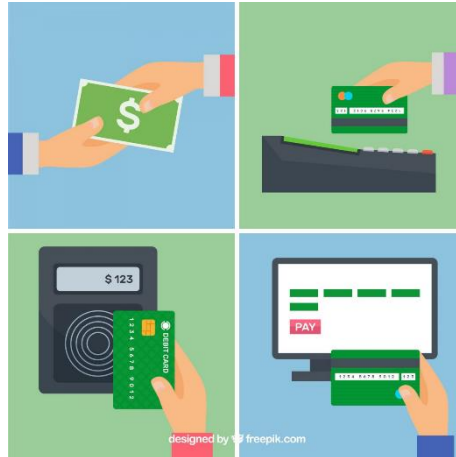
3) Saber se o estabelecimento dá ao caixa autonomia para efetuar descontos (que costuma ser limitada a um percentual).

4) Ter autonomia e conhecimento para prevenir situação de produtos e serviços sem preços, assim que identificada. (geralmente, o operador deve informar à área de controle de pedidos, solicitando sua correção imediata).

Passo 3: NOÇÕES DE LIQUIDEZ E CONFIABILIDADE

O comércio, em geral, aceita diversas formas de pagamento para efetuar negócios. É importante conhecê-las, pois elas variam quanto à liquidez e à confiabilidade. É fácil de entender:

Tem mais liquidez uma forma de pagamento que pode ser convertida facilmente em dinheiro.



Tem menos liquidez a forma de pagamento onde existem dificuldades para transformá-la em dinheiro.



Rápida liquidez -
Pagamentos em
dinheiro, cartões de
débito ou crédito têm
liquidez máxima.

Baixa liquidez - Tíquetes-
refeição demoram mais
para ser transformados
em dinheiro.

Já a confiabilidade refere-se à dificuldade que a forma de pagamento apresenta para fraudes e falsificações.

- Cheques costumam dar dores de cabeça. Notas e moedas estrangeiras são alvo constante de falsificações. O mesmo acontece com as nossas cédulas de 20 e 50 reais, principalmente.

Passo 4: ABRINDO O CAIXA

No momento da abertura do caixa, você deve preocupar-se em abastecê-lo com dinheiro trocado, ou seja, notas e moedas em quantidade e variedade suficientes para permitir um funcionamento sem interrupções ao longo de seu turno de trabalho. Alguns critérios podem auxiliar na determinação do montante necessário. Os critérios são:

Volume de recebimento sem moeda corrente.

Motivo: A proporção entre recebimentos em dinheiro e as outras formas de pagamento (cartões, cheques, etc.) é um indicador importante, pois ela determina o volume de recebimentos em moeda corrente. Significa que, quanto mais pagamentos em dinheiro, maior a necessidade do fundo de caixa;

Valor médio das transações.

Motivo: Se o valor médio dos produtos e serviços é baixo, haverá grande demanda para moedas e “notas baixas”.

Frequência de clientes.

Motivo: Se para um determinado dia é previsto um grande número de clientes, então a provisão do Fundo de Caixa deverá ser ajustada para essa situação, aumentando-se seu valor para se ter mais troco disponível.

Passo 5: RECEBENDO O FUNDO DE CAIXA

Para iniciar as operações, diariamente você recebe do controle ou do próprio dono do estabelecimento o fundo de caixa. No Recibo do Fundo de Caixa, você deve conferir os valores e assinar o documento de transferência, tornando-se, a partir daí, o único responsável pela guarda dos valores recebidos.

Por mais que haja confiança na palavra de membros de sua equipe, confira pessoalmente os valores citados. Não é questão de desconfiança, mas sim de profissionalismo. Pode ocorrer do valor citado estar equivocado e no final do dia o valor do caixa “não bater”. Evite problemas e dores de cabeça. Não custa conferir!

Além disso, os faturamentos obtidos pelo estabelecimento dizem respeito apenas e tão somente ao dono e seus gerentes, se houver. Nunca comente ou fale sobre esse assunto com ninguém! Sua discrição é importante para seu renome profissional.

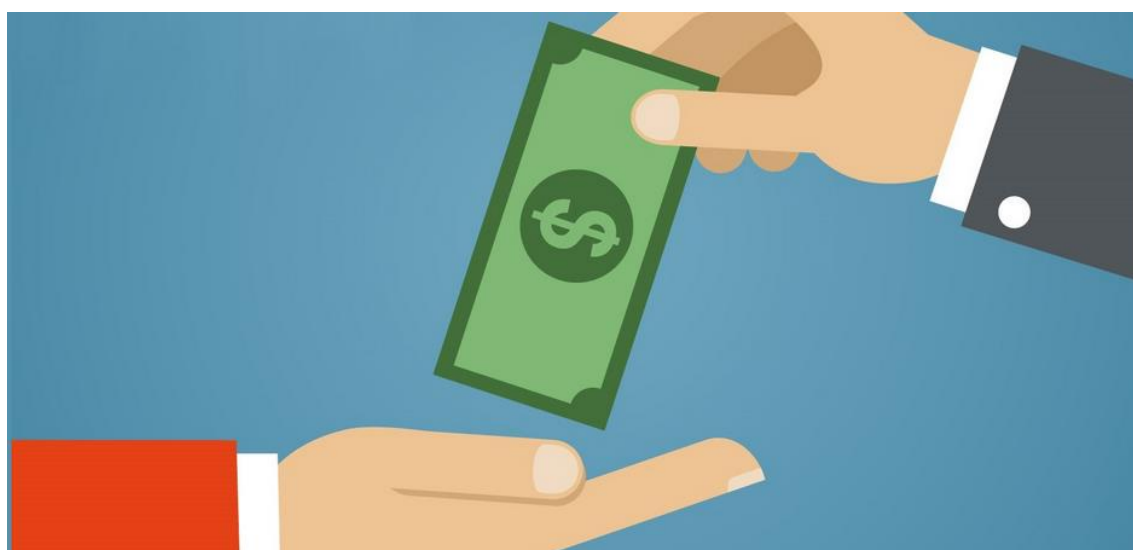
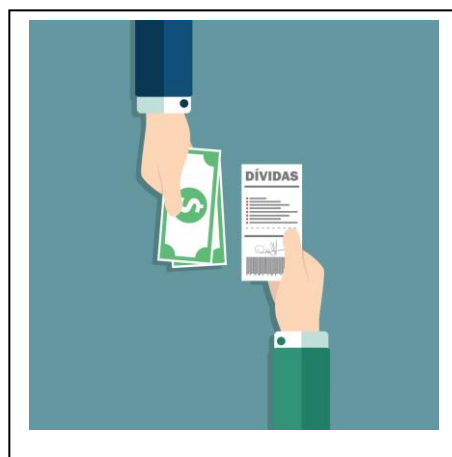
Recibo de Fundo de Caixa					
Nome do operador de caixa:					
Turno:		Data:		Caixa Nº.:	
Detalhamento do numerário:					
					R\$
Em moedas de R\$ 0,05					3,00
Em moedas de R\$ 0,10					5,00
Em moedas de R\$ 0,25					5,00
Em moedas de R\$ 0,50					10,00
Em moedas/notas de R\$ 1,00					15,00
Em notas de R\$ 5,00					30,00
Em notas de R\$ 10,00					50,00
Total do Fundo de Caixa					118,00
Visto do operador:					
Visto do supervisor:		Data:		Hora:	
				Visto da Tesouraria:	

Passo 6: REGISTRANDO E COBRANDO VENDAS

As operações de registro e cobrança devem ser executadas com precisão, buscando fidelizar o cliente com um atendimento atencioso e competente.

Lembre-se que, durante o seu trabalho, você estará gerando informações para o Controle Interno, para a Auditoria que identifica potenciais fraudes internas e externas - e para a Análise do Negócio, que é efetuada pelo dono do estabelecimento.

Essas informações também são utilizadas para fins de impostos. Você deve manter as contas de clientes sempre atualizadas, permitindo fechá-las com facilidade



Anotações:

Passo 7: RECEBENDO OS PAGAMENTOS

O recebimento de pagamentos é um momento crítico, pois você pode ser penalizado. Portanto, toda atenção é pouca! As notas de maior valor devem ser verificadas sempre. E você deve conhecer os padrões de autenticidade de cada nota verdadeira, fazendo a verificação na frente do cliente. Caso contrário, a verificação perde a eficácia. Alguém poderá alegar que a nota em análise não corresponde àquela que foi entregue em pagamento.

OLHA NA
DICA!

- **Dica:** Mantenha sempre a ética e a postura profissional. Caso existam evidências razoáveis de que a nota é falsa, o estabelecimento pode recusar-se a recebê-la. Porém, jamais acuse o cliente de fraude, porque ele também pode ser uma vítima. A melhor atitude será recomendar ao cliente que recorra às autoridades para que se apurem os fatos.

COMO IDENTIFICAR UMA NOTA FALSA?



AS NOVAS CÉDULAS DO REAL

As cores e os bichos descritos nas notas seguem os mesmos padrões, mas com alterações de grafia e introdução de elementos d

Elementos de segurança



Novos tamanhos



Assista o vídeo e faça sua própria anotação de como identificar as notas falsas:

HORA DE PRATICAR!

Passo 8: FINALIZANDO A OPERAÇÃO

Em mercados/lojas:

Verifique se todos os produtos foram corretamente inseridos no sistema.

Aguarde a emissão do cupom fiscal e entregue-o nas mãos do cliente.

(Observação: verifique se há alguém responsável por embalar o produto do cliente. Caso contrário, ajude-o).

Em restaurantes:

Verifique se não há mais pedidos em andamento para aquela mesa. Caso não, proceda o encerramento da conta. Além disso, é interessante que você sempre peça ao garçom responsável pela mesa para conferir a conta antes de levá-la ao cliente.

Em caso de erro, esta ação evita desconforto com o consumidor e retrabalho para toda a equipe. por embalar o produto do cliente. Caso contrário, ajude-o).

Em bancos:

Verifique se não há mais operações que o cliente queira realizar.

Caso não, proceda o encerramento da operação.

Entregue o comprovante da operação ao cliente.

mercados, lojas, restaurantes ou bancos:
Despeça-se do cliente educadamente.



designed by freepik.com



Passo 9: FECHAMENTO DE CAIXA

No encerramento de seu turno de trabalho, você deve emitir o documento denominado Relatório de Fechamento de Caixa. Neste relatório, são informados os valores totais em dinheiro, cheques, vales e outras formas de pagamento recebidas ou pagas durante o seu turno e existentes no momento do fechamento. Essas informações deverão ser criteriosamente verificadas antes de serem entregues ao Controle ou à Tesouraria. O valor declarado deve ser em espécie e em montantes iguais à situação do caixa naquele momento.

Exemplo: se forem declarados, no Relatório de Fechamento de Caixa, R\$ 1.500,00 em dinheiro e R\$ 700,00 em cheques, serão exatamente esses os valores em cada rubrica ou forma de pagamento.

Será irregular se forem encontrados R\$ 700,00 em dinheiro e R\$ 1.500,00 em cheques, mesmo que o montante total seja R\$ 2.200,00. Por isso, atente-se a estes detalhes. Mais importante do que valores corretos, são informações corretas.

Motivo: pode-se entender que alguém trocou um cheque após o fechamento do caixa. Esse alguém se beneficia, ficando com “dinheiro vivo” e o estabelecimento passa a assumir um risco na forma de cheques. Portanto, proceda conforme as instruções do gerente nesse sentido. Atenção, sempre!

Além disso, você deverá preparar os formulários para depósito bancário. Considerando que no dia seguinte será necessário preparar um novo Fundo de Caixa, você deverá verificar com a Tesouraria ou Controle qual o valor total que ficará no estabelecimento. Reserve, para isso, as cédulas de menor valor e na quantidade necessária, mas se for preciso, providencie trocar dinheiro. O restante deverá ser depositado em banco, seja em dinheiro, seja em cheques.

Vale lembrar que o dinheiro disponível no estabelecimento deve atender não só às necessidades do caixa, mas também às outras necessidades: pagamentos previstos, vales, despesas pequenas e eventuais, etc.

Nesse ponto, você deve preparar os depósitos de cheques e depois conferir se a soma deles é igual ao total do seu relatório de cheques recebidos naquela data. O mesmo procedimento serve para os valores em dinheiro: o total dos depósitos, mais o valor para as necessidades do dia seguinte, deve ser igual ao seu relatório de encerramento do dia.

Nunca deposite um cheque que não tenha sido antes registrado no seu Controle de Cheques Recebidos.

OUTROS PROCEDIMENTOS QUE VOCÊ DEVE SABER

1 Cancelando o cupom fiscal –

Este assunto merece muita atenção, pois somente o último Cupom Fiscal emitido pode ser cancelado. A operação de ECF (Emissor de Cupom Fiscal) é regulamentada pela Secretaria da Fazenda em cada Estado. Por isso, essa regra deve ser verificada para o tipo de negócio e Estado da Federação onde está o estabelecimento. Consulte o contador. Em todas as demais situações, a emissão do cupom fiscal é definitiva, gerando impostos que serão recolhidos pelo estabelecimento.

2 Aceitando devolução de mercadorias –

A devolução de produtos está entre os serviços pós-venda dos estabelecimentos. É praticada normalmente no comércio e a equipe deve estar preparada para manter um bom relacionamento com o cliente. As causas podem ser várias. Dentre elas:

- Vencimento do Prazo de Validade;
- Embalagem Violada ou Amassada;
- Tamanho errado (em caso de peças de roupas e sapatos) e;
- Produto errado (material de construção, modelo de celulares, etc.).

3 Procedimento de Sangria –

Sangria é a operação feita pela Tesouraria ou Controle, que trata da retirada de dinheiro em excesso no caixa. Com isso, reduz-se o risco do que muito dinheiro no caixa pode representar, transferindo-se o excedente para um local seguro (o cofre da empresa, por exemplo).

A sangria pode ser feita uma ou mais vezes durante o turno, dependendo do movimento. Você deve contar o dinheiro que está sendo retirado e emitir um documento, declarando o horário e o valor recolhido. Esse documento deve ser assinado por você e pelo responsável pela coleta ou sangria. Antes de se efetuar a sangria, você deve contar todos os valores existentes no caixa, sejam dinheiro ou cheques.

Confira também seu Controle de Cheques Recebidos. Separe as notas de maior valor e conserve no caixa as de menor valor, em quantidade suficiente para continuar seu trabalho. Feita a sangria, conte novamente e confira com o seu controle.

4 Lidando com a Fiscalização –

Para poder atender aos seus clientes, os bares e restaurantes devem satisfazer diversas exigências legais. Além disso, existe a fiscalização efetuada por bombeiros e, eventualmente, outros agentes, como os que monitoram o combate à dengue, por exemplo.

Como você pode perceber, seu estabelecimento será sempre visitado pelos diversos fiscais ao longo do tempo. Portanto, é importante para todos que os interesses do estabelecimento sejam preservados, através de um atendimento adequado aos fiscais. O caixa é geralmente a primeira pessoa a quem os fiscais se dirigem. Então, esteja preparado para atender com presteza e educação à fiscalização. Mas seja profissional e preste atenção aos sinais:

- Identificação: Qualquer fiscal tem a obrigação de se apresentar e mostrar sua identificação funcional. Se ele não o fizer, solicite-a de forma educada, porém firme.



- Objetivo da visita: Além de se identificar, o fiscal deve esclarecer o objetivo da fiscalização. Você precisa saber o que ele veio fiscalizar, para poder informar à gerência, caso haja necessidade. Conhecida a identificação e tendo claro o seu objetivo, você deve atendê-lo ou encaminhá-lo ao setor pertinente, conforme a natureza da fiscalização.

Recomenda-se que, desde o início, você entre em contato com a gerência ou com o contador da empresa, para um melhor atendimento ao fiscal.

RESUMINDO OS 9 PASSOS

PASSOS	O QUE É?
PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO	CHEKLIST
CONHECIMENTO E PREPARO	EQUIPE, PRODUTOS, FORMAS DE PAGAMENTO
NOÇÕES DE LIQUIDEZ	TIPO
ABRINDO O CAIXA	CONFERINDO
RECEBENDO O FUNDO DE CAIXA	ASSINAR O TERMO
REGISTRANDO AS VENDAS	PASSAR O CÓDIGO
RECEBENDO PAGAMENTOS	TIPO DE PAGAMENTO
FINALIZANDO A OPERAÇÃO	ENTREGAR O CUPOM FISCAL, TROCO
FECHANDO O CAIXA	CONFERIR VALORES E ASSINAR O FECHAMENTO

DICAS FINAIS PARA O OPERADOR DE CAIXA

- Desenvolva um bom relacionamento nas agências bancárias do entorno do estabelecimento e, especialmente, onde a empresa mantém conta corrente. Isso facilita a troca contínua de dinheiro e auxilia a gerência da casa.



- Treine o suficiente para operar com segurança os equipamentos do caixa. Um erro de leitura pode causar um grande prejuízo. Não tenha vergonha de pedir dias de treinamentos. A empresa deve entender que você está preocupado (a) com sua

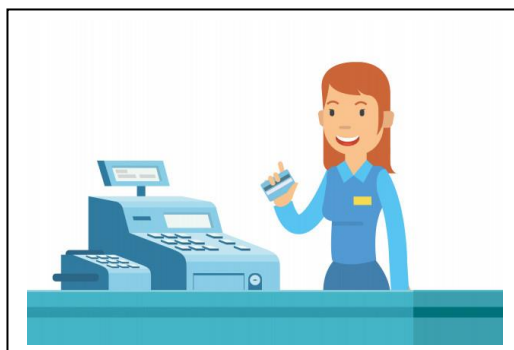
eficiência profissional.

- Respeite seu cliente! Não tente “empurrar” para ele qualquer coisa (balas e doces, principalmente) sob a alegação de que você não tem troco. Além de irritá-lo, o estabelecimento estará infringindo o Código de Defesa do Consumidor. Portanto, previna-se com a quantidade adequada de moedas e gentilmente estimule seus clientes a facilitar o troco.



- Evite atender mais de um cliente de uma vez só. Procure atender os pedidos em ordem e unitariamente. Quem costuma tentar fazer muitas coisas ao mesmo tempo, acaba não fazendo nada, ou pior, acaba perdendo tempo e energia.

- Tenha zelo pelas máquinas de cartões de créditos, computadores e outras ferramentas de trabalho. Higienize-as sempre que possível. Você deve garantir que a instalação elétrica fique sempre protegida e em bom estado, o



que também se aplica aos cabos de rede e de telefonia. Qualquer anomalia deve ser informada à manutenção para reparos preventivos.

REPOSITOR DE SUPERMERCADO



Descrição do Cargo de Repositor de Mercadorias

Os repositores vendem mercadorias em estabelecimentos do comércio varejista ou atacadista, auxiliando os clientes na escolha. Registram entrada e saída de mercadorias. Promovem a venda de mercadorias, demonstrando seu funcionamento, oferecendo-as para degustação ou distribuindo amostras das mesmas, informam sobre suas

qualidades e vantagens de aquisição, expõem mercadorias de forma atrativa, em pontos estratégicos de vendas, com etiquetas de preço. Fazem inventário de mercadorias para reposição, fazem giro de produtos com vencimento baixo, elaboram relatórios de vendas, promoções, demonstrações e de pesquisa de preços.

Formação necessária para ser Repositor de Mercadorias

- Requer-se Ensino Médio para as ocupações de atendente de farmácia, demonstrador de mercadorias, promotor de vendas, repositor de mercadorias e vendedor de comércio varejista.
- Todas as ocupações demandam qualificação profissional para se destacar na hora da entrevista de emprego.

Diariamente percorre as diversas áreas da Loja verificando a necessidade de repor produtos nas prateleiras (“gondolas”) em função de faltas, vencimento da data de validade, defeitos ou má apresentação bem como observa a existência e as condições das etiquetas de precificação e tarjas para a adequada visualização pelos clientes providenciando sua substituição, se necessário.

- Relaciona os produtos a serem repostos (tipo, marca e quantidade) e encaminha ao Estoque para separação e disponibilidade.

- Repõe os produtos nas “gondolas”: transporta caixas, sacos e engradados para a área de abastecimento, abre as embalagens e dispõe os produtos zelando pela sua boa apresentação, obediência ao “layout” da área, rodízio e acessibilidade dos clientes. Remove os restos das embalagens para descarte.

- Quando lotado na área de FLV, e em algumas lojas, pesa e precifica os produtos hortifrúti separados pelos clientes e libera para pagamento no Caixa.

- Cuida da ordem e limpeza do local (“gondolas”, corredores, etc.) removendo lixo e resíduos bem como observa os procedimentos de segurança na operação de equipamentos e uso apropriado dos EPIs.

- Eventualmente pode auxiliar na recepção e armazenamento de produtos recebidos para o Estoque, atuar no atendimento a clientes nos balcões da Loja (Padaria e Frios, por exemplo), etc. Pode, inclusive, responsabilizar-se pela abertura ou fechamento da loja.

- Executa outras tarefas relacionadas com o cargo, a critério do superior.

COMO LIDAR COM AS MERCADORIAS

Portanto, é ideal que desde cedo você dê o melhor de si para cuidar das mercadorias com grande responsabilidade. Nada de apertar produtos na prateleira, sobrecarregar gôndola ou sair carregando pilhas de mercadorias pelos corredores. Isto pode resultar em caixas estragadas, embalagens amassadas, alimentos danificados, ou seja, prejuízo. Além disso, correrias, movimentos bruscos e atropelos colocam em risco a sua segurança e você pode sair machucado da história!

O repositor é responsável por um grupo de produtos e deve cuidar deles com a máxima atenção, para que cheguem perfeitos até os pontos de exposição e não estraguem ou sofram danos antes de ir para as mãos do consumidor.

Outra questão importante é a clareza com que os preços das várias mercadorias devem ser expostos. Seja em cartazes, em etiquetas fixadas nos próprios produtos ou colocadas nas prateleiras, a informação

tem que ser objetiva e correta. Hoje em dia, todo mundo anda bem consciente dos seus direitos de consumidor.

VOCÊ SABIA?

NO SUPERMERCADO OU COMÉRCIO, VALE O MENOR PREÇO. IMAGINE QUE EM UMA PRATELEIRA ESTEJA EMPILHADAS 20 LATAS, DA MESMA MARCA, COM ETIQUETAS COM DETERMINADO VALOR. APENAS UMA DELAS ESTÁ COM PREÇO MENOR. SE O CONSUMIDOR ESCOLHER ESTA, NA HORA DE PASSAR NO CAIXA: VALE O MENOR PREÇO.

Descrição do Cargo de Promotor de Vendas

Promover os produtos comercializados pela empresa, cuidando da exposição e a divulgação dos mesmos nos pontos de vendas, bem como afixando material promocional. Acompanhar o recebimento de mercadorias junto aos clientes.



Formação necessária para ser Promotor de Vendas

A atuação na área Comercial não depende somente da experiência, mas também dos conhecimentos obtidos sobre a área por meio de uma

atualização contínua. Buscar cursos oferecidos pelas instituições ou empresas são bem aceitos pelo mercado.

Na maioria das vezes, estes cursos abordam temas como gerenciamento, técnicas de venda, informática, relações com o cliente, negociação, merchandising, entre outros.

Descrição do Cargo de Demonstradora de Vendas

A função de um demonstrador(a) é apresentar o produto da empresa que o contratou para o maior número de consumidores possíveis. Geralmente este profissional trabalha com produtos alimentícios, ficando, portanto, no interior de lojas comerciais de todos os tamanhos.

Você sabia?

Em alguns supermercados, funcionários das empresas fornecedoras circulam pela loja. O fabricante de pão, por exemplo, manda uma pessoa de sua equipe para fazer o que se convencionou chamar de “promoção de vendas”. Embora essa pessoa não seja um funcionário do supermercado, está ali para tentar incentivar os clientes a comprarem determinado produto e acompanhar a venda. Sua convivência com essas pessoas tem que ser a mais harmônica possível.



HORA DE PRATICAR

Como se sabe a função do repositor não é apenas repor produtos. Anote em seu caderno mais 4 atividades desenvolvidas pelo REPOSITOR

Este profissional deve permanecer próximo às gôndolas do produto que está fazendo demonstração, oferecendo-os aos passantes, gerando experimentação, contato entre os produtos e marcas apresentadas por ele e os possíveis compradores (consumidores).

A principal intenção não é realizar a venda do produto, (apesar que em alguns casos possa acontecer) mas divulgar sua existência. Também é objetivo deste profissional evitar que o consumidor compre uma marca concorrente, apresentando de forma positiva, esclarecedora e motivadora que os seus produtos e marcas tem as qualidades necessárias para o mesmo decidir pela compra.

ATITUDES DE UM BOM ATENDENTE

Todo profissional terá que desenvolver habilidades, conhecimentos e técnicas que lhe permitirão continuar exercendo a atividade profissional,

- ✓ Pro atividade
- ✓ Disposição para aprender
- ✓ Aprendizagem rápida
- ✓ Flexibilidade
- ✓ Responsabilidade
- ✓ Aberto a mudanças
- ✓ Capacidade de liderar
- ✓ Pontualidade
- ✓ Educação
- ✓ Paciência
- ✓ Comprometimento
- ✓ Asseio
- ✓ Uniforme sempre limpo e organizado
- ✓ Disponibilidade para servir

FIQUE DE OLHO NA SAÚDE!

- LATA ESTUFADA É SINAL DE ALIMENTO ESTRAGADO
- LATA AMASSADA PREJUDICA A QUALIDADE DO ALIMENTO
- LATAS OU VIDROS COM TAMPASS ENFERRUJADAS MOSTRAM QUE O PRODUTO ESTÁ VELHO OU FOI MAL ARMAZENADO



PARA PREVENIR O BOTULISMO

Não consuma alimentos se você notar alguma irregularidade na embalagem, como lata enferrujada, furada e com o prazo de validade vencido.



O preparo de conservas caseiras deve obedecer rigorosamente aos cuidados de higiene.



Ferva os alimentos enlatados ou as conservas antes de consumi-los. Altas temperaturas podem eliminar as toxinas do botulismo.



O mel é um dos alimentos mais perigosos se for mal conservado. Nunca dê mel para crianças com menos de um ano de idade.

SINTOMAS

Dificuldade em engolir ou falar, fraqueza faciais em ambos os lados da face, visão turva ou dupla, pálpebras caídas, dificuldade em respirar e paralisia.

CONCEITOS IMPORTANTES

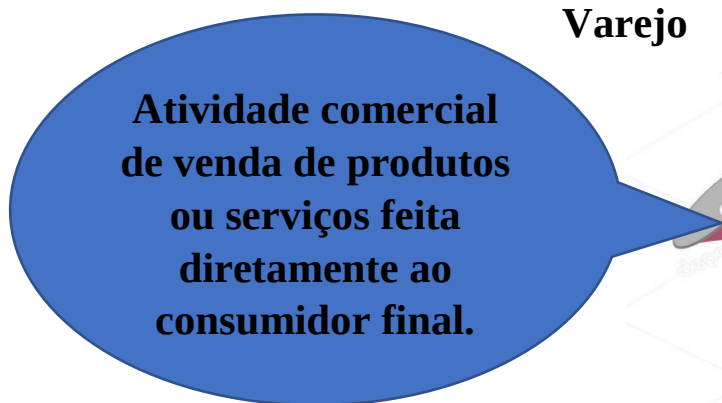
Marketing



Processo de planejamento, execução, preço, comunicação e distribuição de ideias, bens e serviços, de modo a criar trocas (comércio) que satisfaçam aos objetivos individuais e organizacionais.

A ação de marketing é mais ou menos ampla, conforme o enfoque de cada empresa.

Varejo



Atividade comercial de venda de produtos ou serviços feita diretamente ao consumidor final.

Trade marketing

Tem como prioridade o relacionamento estratégico entre o fornecedor e os pontos-de-venda, criando ainda uma ligação entre as áreas de marketing e vendas – dentro da própria empresa.

Promoção

É qualquer esforço feito para comunicar e promover empresas ou produtos, sem utilizar mídia convencional.

Promoção de Vendas

Esforço específico de promoção com objetivos de promover vendas. Em geral, são promoções que oferecem ofertas ou condições especiais de venda, visando a uma maior rotatividade do produto ou a um aumento da demanda do serviço. Apoia a propaganda e é muito confundida com promoção em geral

Propaganda

Propaganda é todo esforço feito pelos meios de comunicação para levar o comprador ao produto. Faz com que o produto seja conhecido através da mídia, para que o consumidor vá à loja.

A propaganda utiliza inúmeros veículos (canais), pelos quais são transmitidas suas mensagens. Os mais conhecidos são a televisão, o rádio, o jornal, a revista, o outdoor (mídia exterior), a mala direta e a internet, entre outros.

Merchandising

É qualquer técnica, ação ou material promocional usado no ponto-de-venda que proporcione informação e melhor visibilidade a produtos, marcas e serviços, com o propósito de motivar e influenciar as decisões de compra dos consumidores.



Merchandising – Significado

A palavra inglesa merchandise significa “mercadoria”, e merchandiser significa “negociante”.

Por sua vez, a tradução de merchandising seria “mercadização”, nome que em português não corresponde exatamente ao significado da atividade como é conhecida no Brasil.

PDV ou Ponto-de-Venda

É qualquer estabelecimento comercial que exponha serviços ou produtos para a venda aos consumidores.



Ponto-de-Compra

Ponto de Compra é o lugar, onde nossos produtos são exibidos, ficando à disposição dos consumidores dentro do Ponto de Venda.

EXEMPLO: Seção de Refrigerantes, Displays, Geladeiras, Racks, etc.

ATENÇÃO

A diferença entre Merchandising e Promoção de Vendas é que a promoção é feita portempo determinado, enquanto o merchandising é constante.

Continue sempre a estudar! Independente do seu objetivo profissional, conhecimento nunca é demais. Desejamos-lhe todo sucesso do mundo!

ANOTAÇÕES

ATIVIDADES COMPLEMENTARES

1 - Um cliente do supermercado em que você trabalha como repositor procura um produto que não está mais nas prateleiras. Imediatamente você vai ao depósito e verifica que lá só sobrou uma unidade desse produto. Ao levá-la para o cliente, a mercadoria cai da sua mão e sofre um pequeno dano, que o cliente nem chega a perceber na hora. O que você faz: avisa a ele que o produto não está bom para ser vendido? Deixa pra lá? Explique a sua resposta.

2 – Você foi contratado por um supermercado como repositor, e está na seção de bebidas, a prateleira de iogurtes está vazia. É hora de repor os produtos. Você vai até o estoque e traz uma caixa cheia, chegando lá existem 3 produtos restantes. Como você arrumaria os produtos na prateleira.

3 – Além de trabalhar no supermercado, quais outros estabelecimentos o operador de caixa pode atuar?

4 - Antes de começar a operar um caixa, é necessário que o profissional conheça os nove passos necessário para o bom desempenho da função. Marque a alternativa que indica um dos itens importantes para a organização e planejamento do operador de caixa.

- a) Fechar o caixa
- b) Realizar a sangria
- c) Fazer uma lista de verificação
- d) Conferir se a nota é falsa

5 – O que é botulismo? Por que é importante para o repositor do supermercado saber sobre?

6 – O que é o procedimento de sangria?

7 – Você foi contratado para ser repositor de um supermercado, observe os produtos abaixo e organize dentro do quadro.



Hortifruti	Açougue	Bebidas	Biscoitos

8 – Defina os conceitos abaixo?

a) Marketing –

b) Promoção –

c) Propaganda -

ANOTAÇÕES

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.