



Pisky Józsefné

A pénztáros feladatai a készpénzes
és készpénz nélküli fizetési
eszközökkel történő fizetés esetén



A követelménymodul megnevezése:

A kereskedelmi egység szabályszerű működtetése

A követelménymodul száma: 0005-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-017-30



A PÉNZTÁROS FELADATAI A KÉSZPÉNZES ÉS KÉSZPÉNZ NÉLKÜLI FIZETÉSI ESZKÖZÖKKEL TÖRTÉNŐ FIZETÉS ESETÉN

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Kiss Andrea 6 évvel ezelőtt szerezte meg kereskedelmi képesítését, eddig egy kis boltban dolgozott távol a lakóhelyétől. A közelmúltban egy szupermarket nyílt közel a lakásához, ahova pénztárost és eladót keresnek. Mivel eddig csak a kis boltban dolgozott, pénztárban pedig nagyon keveset, nem tudja eldönteni, melyik beosztás volna megfelelő számára. Pénztárosként szívesebben dolgozna, de úgy érzi, nincs tisztában a pénztáros mindennapi munkájával és felelősségével.

1. Fejtse ki, Ön milyen tanácsot adna az új munkatársnak! Írja le azt is, hogy Ön hasonló helyzetben hogyan döntene!

2. Mi a véleménye, erkölcsi és anyagi szempontból melyik munkakörben nagyobb a felelőssége egy munkavállalónak? Jegyezze le válaszát!

A PÉNZTÁROS FELADATAI A KÉSZPÉNZES ÉS KÉSZPÉNZ NÉLKÜLI FIZETÉSI ESZKÖZÖKKEL TÖRTÉNŐ FIZETÉS ESETÉN

3. Foglalja össze, milyen képességekre van szüksége egy pénztárosnak ahhoz, hogy a munkáját megfelelő módon el tudja végezni!

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A PÉNZTÁROS FELADATAI

A pénztáros az a személy, aki a pénztárt (műszak alatt) egy-személyben kezeli, melyért teljes anyagi felelősséggel tartozik.

Két vagy több személy egy időben, közösen ugyanazt a pénztárt még kivételesen, kiegészítésként sem kezelheti!

- Gyakran az egyetlen képviselője a boltban, áruházban, akivel a vásárló találkozik. Az ő szakmai tudása, viselkedése erősíti meg a boltban, áruházban kialakított képet.
- Fogadja és üdvözlözi a vevőt. Betartja az áru- és vagyonvédelemre vonatkozó legfontosabb előírásokat.
- Átvesszi, kezeli a pénzt és a pénzhelyettesítő eszközöket, lebonyolítja a kártyával történő fizetést. Igény szerint számlát állít ki a vásárlásról. A visszajáró pénzt és a nyugtát/számlát szabályszerűen átadja a vevőnek.
- Fokozott elvárás a pénztárosoktól, hogy ismerjék a gép kezelését, az esetleges hibákat ki tudják javítani és el tudják hárítani (pl. szalagbegyűrődés, billentyűk beszorulása, stb.) Kezeli a pénztárosi munkahelyen lévő egyéb gépeket, berendezéseket (bankkártya-leolvasó, vonalkód-leolvasó, elektronikus mérleg).
- A leggyakrabban blokkolásra kerülő tételek árát vagy kódszámát - gyorskódját - fejből tudja.
- Legyen saját árjegyzéke vagy kódszám-összesítője azokról a tételekről, amelyeket gyakran vásárolnak.
- Átadja az árut a vevőnek, a vevő igényétől, az arculati jellemzőktől és az áru jellegétől függően becsomagolja az árut.
- A záráskor szükséges teendőket elvégzi, és a dokumentációs kötelezettségnek eleget tesz.

Felelőssége kettős

- Egyéni felelősség: anyagilag és erkölcsileg is felelős a rábízott feladatokért, értékért, pénztárért és készpénzért, valamint a pénzt helyettesítő okmányokért.
- Leltárfelelősségi kötelezettsége is van a pénztárosnak, ha az üzlet kollektív felelősségű rendszerben dolgozik.

A pénztáros tennivalói a napi munka során

Műszak kezdetén:

- Saját fizetőeszköz eltávolítása a ruházatból. A pénztárosnál a munkája alatt nem lehet saját fizetőeszköz.
- Tájékozódás a napi munkát érintő információkról.
- Ellátmány (nyitókészpénz) átvétele.
- Pénztárgép üzembe helyezése, pénz elhelyezése a fiókban.
- Meggyőződés arról, hogy valamennyi eszköz rendelkezésre áll-e a munkához.
- Napi munka megkezdése.

Műszak alatt:

- A vásárlót mindig kedvesen, a napszagnak megfelelő köszöntéssel fogadja.
- Tájékoztatja a vásárlót.
- Felelősséggel tartozik az általa beblokkolt tételek pontosságáért.
- Árut nem adhat ki fizetés vagy bizonylat nélkül.
- Ellenőrzi a kiadott áruk csomagolását, árfeltüntetését.
- Betartja a pénzkezelés szabályait.
- Betartja a pénzhelyettesítő eszköz kezelésére vonatkozó szabályokat.
- Megköszöni a vásárlást, és elköszön a vevőtől.

Munkaközi szünet

- Meggyőződés az utolsó művelet lezárásáról.
- Üzem mód átállítása, fiók lezárása.
- Visszaérkezéskor a kulcsok visszahelyezése.
- Munka folytatása.

Pénztár zárásakor

- Meggyőződés az utolsó művelet lezárásáról.
- Géptől függően: napi / napközi zárás elvégzése a vezető jelenlétében, vagy csak kijelentkezés a gépből.
- Elszámolás a bevétellel.
- Egyéb feladatok:
 - Áramszünet esetén nyugtát állít ki a vásárlásról, majd összesítőt készít a nyugtákról.
 - Napközben folyamatosan biztosítja a kereskedelmi információkat a vezetők részére.

A PÉNZTÁROS FELADATAI A KÉSZPÉNZES ÉS KÉSZPÉNZ NÉLKÜLI FIZETÉSI ESZKÖZÖKKEL TÖRTÉNŐ FIZETÉS ESETÉN

- Indokolt esetben csomagolást végez.
- Tisztaságot és rendet tart a munkaterületén.
- Stb.

FIZETÉS PÉNZZEL, PÉNZKEZELÉS

Meghatározó jelentőségű a pénztáros munkája során, hogy a pénzkezelést hogyan bonyolítja le. A legkisebb figyelmetlenség is jelentős anyagi károkat okozhat. Az alábbi szabályokra feltétlenül figyeljen oda.

- Hangosan és érthetően közli a vásárlóval a fizetendő összeget.
- Megszámolja a vásárlótól kapott pénzt.
- A kapott összeget hangosan is megerősíti a vásárlónak, miközben ránéz.
- Beüti a kapott összeget, és ellenőrzi a kijelzőt.
- Nem teszi el a pénzt!
- Leszámolja a visszajárót a kijelző alapján.
- Hangosan számolja le a visszajárót a vásárlónak, és átnyújtja a nyugtával együtt.
- Elteszi a vásárlótól kapott pénzt.
- Becsukja a fiókot.

A pénz feladásának és szállításának előírásai és szabályai

Kisebb egységekben a vezető döntése alapján, a napi kiadások kifizetése után a fennmaradó részt bankban, vagy postán befizetik a vállalkozás bankszámlájára.

Nagyobb egységekben a bevétel kezelése teljesen elkülönítetten történik a napi kiadásoktól. A pénz elszállítása, biztonsági okokból értékhatárhoz kötött.

A pénz szállításánál a következő szabályokat kell alkalmazni:

- 500 000 Ft-ig **1 fő**,
- 500 000–5 000 000 Ft-ig **2 fő**,
- 5 000 000–15 000 000 Ft-ig **3 fő**,
- 15 000 000 Ft felett **csak gépkocsival szabad pénzt szállítani.**

Riasztó jelzést adó pénzszállító táska használatánál

- 2 000 000 Ft-ig **1 fő**,
- 2 000 000–15 000 000 Ft-ig **2 fő**,
- 15 000 000 Ft felett **csak gépkocsival szabad pénzt szállítani.**

A készpénz felvételével és szállításával megbízott dolgozók felelősek az általuk átvett készpénzért. A pénz felvételével és szállításával megbízott dolgozók felelőssége addig tart, amíg a készpénzt a pénztárban, ill. bankban, vagy a jogosult címzettnek át nem adják.

A pénz szállíttatása biztonsági céggel

Nagyobb forgalmú üzletek esetében célszerű a készpénz szállítását egy megfelelő biztonságtechnikával és szakértelemmel rendelkező biztonsági céggel végeztetni. A rendszeres pénzszállítások elvégzése szerződés alapján történik. Jellemzői:

- A szerződésben rögzítésre kerül az időpont és az átvevő személyek neve.
- A pénz átadása-átvétele zsákos formában történik.
- Az esemény dokumentálása (a pénzt átvevő személyek aláírása) külön erre a célra használatos naplóban történik.
- A pénz szállítását rögzítő naplóban az alábbiaknak kell szerepelniük:
 - Honnan-hova történik a szállítás.
 - A szállítás időpontja (év, hónap, nap, óra, perc).
 - Az átadott összeg értéke (számmal és betűvel).
 - Átadó-átvevő aláírásai.(olvashatóan is).

FIZETÉS PÉNZHELYETTESÍTŐ ESZKÖZÖKKEL

A pénzhelyettesítő eszközökkel történő fizetésnél ugyanolyan figyelemmel kell eljárni, mint a készpénzes fizetéseknél. A bolt által elfogadott pénzhelyettesítő eszközök piktogramjait az üzlet bejáratánál és a pénztárnál ajánlott kitenni.

Fizetés bankkártyával

Bankkártyás fizetés jellemzői, menete:

- Kizárólag a kártya tulajdonosa fizethet a kártyával!
- A pénztáros, a bolt által engedélyezett valamennyi bankkártyát elfogadja, miután ellenőrizte:
 - a kártya típusát,
 - érvényességét,
 - a kártyán szereplő névvel azonos nemű illető vásárolhat. (Pl. férfi vásárló nem jöhet egy női nevű kártyával).
- A kártya hátoldalát meg kell nézni, hogy alá van-e írva!
- Nagyobb összegű vásárlások¹ esetén, fényképes igazolványt kérhet a személyazonosság igazolása érdekében.
- Miután ellenőrzi a kártyát és elfogadható, lehúzza a kártya-leolvasón.
- Ezután beüti az összeget a kártyaleolvasóba, majd ellenőrzi, és ha jó, akkor a zöld gombbal nyugtázza. (Ha az összeget félre üti, a sárga gombbal lehet javítani.)
- Bankkártyás fizetés esetén a pénztáros tájékoztatja a vásárlót, hogy hogyan kell kezelni a PIN-padot, amennyiben erre szükség van.
- A „Zöld” gombot minden bankkártyás vásárlás esetében a vásárlónak kell megnyomni, ezzel elfogadva a tranzakció értékét és jogosságát.

¹ Hogy mi számít nagyobb összegű vásárlásnak, az bolttípusonként, cégenként változó lehet!

A PÉNZTÁROS FELADATAI A KÉSZPÉNZES ÉS KÉSZPÉNZ NÉLKÜLI FIZETÉSI ESZKÖZÖKKEL TÖRTÉNŐ FIZETÉS ESETÉN

- Amennyiben aláírásra szükség van, megkéri a vásárlót, hogy szíveskedjen aláírni.
- A bankterminál és a pénztárgép blokkját a visszajáróval együtt adja át a vásárlónak.
- A bankterminál kezelése után, ha elutasítva üzenetet kap, annak oka lehet, hogy nincs fedezet a számlán, letiltották a fizetést vele, vagy műszaki hiba történt. Ha a vásárló ragaszkodik a kártyás fizetéshez, akkor ismétlje meg a műveletet. Ha ekkor sem sikerül a fizetendő összeget kiegyenlíteni, a vásárló más fizetési eszközt kénytelen használni. Ha azonban nem tud fizetni, akkor sztorozzuk a blokkot.

Fizetés hitelkártyával

Pénztári kezelése hasonlóan történik a bankkártyákéhoz. A hitelkártya egy megadott összeg vásárlásáig ad lehetőséget a kártya tulajdonosának. Nem kér PIN-kódot, csak terheli a kártyát a vásárlás összegével. A vásárlás összegét a bank átvállalja.

Fizetés utalvánnyal

- A bolt által elfogadható utalványok lejáratí idejét ellenőrizni kell!
- Az elfogadásuk után a pénztáros tollal áthúzza azt, ezzel érvényteleníti.
- Az utalványok összegéből visszaadás nem lehetséges!

Elektronikus pénztárca (e-purse)

- Feltölthető intelligens (smart) kártyákkal működő rendszer. Ezeket a kártyákat előre megállapított összegben lehet megvásárolni, majd az összeg kimerülése után fel lehet tölteni. Ezek a kártyák számos egyéb műveletre, illetve adattárolási és felhasználási feladatra is képesek a chip programozhatóságának függvényében. Jelenleg Magyarországon még nem terjedtek el ezek.

FIZETÉS HAMIS PÉNZZEL

Alapszabály, hogy a pénztáros, ha a neki átadott pénzek között hamis vagy hamisnak látszó bankjegyet vagy érmét talál, azt fizetesként nem fogadhatja el. A gyanús pénzt nem szabad visszaadni a vevőnek, mivel azt azonnal ki kell vonni a forgalomból. Ilyen esetekben a pénztárosnak értesítenie kell a boltvezetőt, indokolt esetben a rendőrséget. Az esetről jegyzőkönyvet kell felvenni, melyben fel kell tüntetni a gyanús pénz címletét, darabszámát, a vele fizetni szándékozó nevét, címét, személyi igazolványának számát, valamint nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy hol, kitől és mikor kapta a hamisítványt, illetve a gyanús pénzt. A jegyzőkönyvet alá kell íratni! A visszatartott pénzről átvételi elismervényt kell adni, melyben feltüntetésre kerül a pénz sorozata és sorozatszámá. A gyanús pénzt jegyzőkönyvvel együtt át kell adni a Magyar Nemzeti Banknak, ahol a szükséges intézkedéseket megteszik. Az MNB nemcsak a hamisgyanús forint-, hanem a hamisgyanús külföldi bankjegyek szakértői vizsgálatát is végzi.

Árulkodó nyomok a bankjegyen:

1. A vízjel a legárulkodóbb különbség, és ezt a legkönnyebb észrevenni, csak a fény felé kell fordítani, és látszik, hogy a hamis pénzben nincs vízjel.
2. A hamis pénzben fémszál nincs, ez is egy pillanat alatt kiderül, ha fény felé fordítjuk.
3. A vakoknak és gyengén látóknak a pénz hátulján kialakítottak egy domború azonosítót, ami az igazi pénzen kitapintható, a hamis pénzen viszont nem domborodik ki.
4. Szintén markáns azonosító az UV lámpa alatt kirajzolódó újabb jel, amit viszont sima fénynél nem lehet látni, ezért ezt UV lámpa nélkül nem tudjuk észrevenni. A pénztárakban tehát mindig legyen ilyen eszköz.



1. ábra. Árulkodó nyomok a bankjegyen

Vagyonvédelem a pénztárnál

A pénztár elhagyása után a vásárló szabadon távozik. Ha nem kellő figyelemmel végzi a pénztáros a munkáját, vagy nem megfelelő a biztonságtechnika, az jelentős anyagi veszteségeket okozhat a bolt számára. Ezért ajánlott a pénztárosnak betartani az alábbi szabályokat:

- Nem fizettetek rokont, ismerőst, közeli hozzátartozót a pénztáramnál! (cégenként ez változó lehet)
- Kiürítetem a vásárlóval a kosarát, bevásárlókocsiját!
- Megvizsgálom a bevásárlókocsin hagyott tárgyakat!
- Felemeltetem a kocsi alján hagyott újságokat, egyéb tárgyakat!
- Ellenőrzöm a dobozok és tartalmuk azonosságát!
- A le nem fóliázott könyvek, újságok lapjait ellenőrzöm, nincs-e idegen tárgy benne!
- Ismerem az adott hét akcióit, árengedményeit!
- Hiányzó vagy hibás vonalkód esetén mindig hívom a felettesemet!
- Ellenőrzöm, hogy ne maradjon a pénztárnál kifizetett termék!
- Összetartozó ruhadarabok esetén ellenőrzöm a méretegyenlőséget!
- Ellenőrzöm a szalagra helyezett ruhadarabok, táskák zsebeit!
- Blokkoláskor legalább 40 cm-es távolságot hagyok a beblokkolt és a még nem blokkolt áruk között.
- Figyelem a monitort/kijelzőt (a monitoron látható termék neve megegyezik-e, a szkennelt terméken láthatóéval)!
- Figyelem a túl beszédes vásárlókat, nehogy elvonják a figyelmemet!
- A hűtőszatyor árnyékolja az áruvédő rendszert, így ezekre különös gondot fordítok!

A PÉNZTÁROS FELADATAI A KÉSZPÉNZES ÉS KÉSZPÉNZ NÉLKÜLI FIZETÉSI ESZKÖZÖKKEL TÖRTÉNŐ FIZETÉS ESETÉN

- A pénztárt engedély nélkül elhagyni nem szabad, távozáskor mindig gondoskodnom kell a pénz biztonságáról!

ELADÁSSAL KAPCSOLATOS ADMINISZTRÁCIÓS FELADATOK

Minden vásárlásról a pénztárosnak kötelező a pénztárgép által készített nyugtát a vásárlónak átadni. A nyugtának az alábbi információkat kell tartalmaznia. A vevő kérésére a pénztáros készpénzfizetési számlát állít ki a vásárolt termékekről. A számla kiállítása történhet a pénztárgépen keresztül, vagy nyomtatvány kiállításával, kézzel. Kézzel kiállított KP fizetési számla eredeti példányát adjuk át a vásárlónak, a tömbben maradó példányhoz csatolni kell a pénztárgép nyugtáját.

Műszaki hiba esetén, ha nem tudunk a pénztárgéppel blokkot adni a vásárlónak, úgy kézzel kiállított nyugtát adunk a fizetett végösszegekről. Ha a műszaki probléma helyreállt, az így befolyt összegeket be kell blokkolni a pénztárgépbe.

ELADÓ CÉG NEVE		
ELADÓ CÉG SZÉKHELYE		
BOLT NEVE		
BOLT CÍME		
ELADÓ CÉG ADÓSZÁMA		
----- NYUGTA -----		
UTIKÖNYV	1200	A
SZALÁMI	1234	B
1,234 KG * 1000 FT/KG		

ÖSSZESEN:	2434	FT
KÉSZPÉNZ:	3000	FT
VISSZAJÁRÓ:	566	FT
KÖSZÖNJÜK, HOGY NÁLUNK VÁSÁROLT!		
NYUGTASZÁM:	1234/00001	
2010-03-28		11:15
AP 123456789		

2. ábra. A fizetési nyugta információ tartalma

Hibás számla és nyugta kezelése

A kézi kiállítású számla javítása akkor tekinthető szabályosnak, ha a téves adatot egy vonallal áthúzzák (úgy, hogy a hibás adat is jól olvasható maradjon) és ezt követően a helyes adatot olvasható módon a javítás fölé- vagy alá írják. Az ilyen módon javított bizonylatot természetesen a javítást végző személynek a dátum feltüntetésével alá kell írnia, mert lényegében ez hitelesíti a számlában a javított adatokat. Többpéldányos számla esetén a javítást a számla minden példányán el kell végezni. Hibajavító festék használata tilos!

A bizonylat hibájának javítása azonban nem ilyen egyszerű a számítógéppel előállított számla esetében. Fő szabály szerint gépi számla esetében a számla minden adatát a számítógépnek kell kitöltenie, így annak kézi javítására nincs mód, a hibás, vagy hiányos számlát stornírozni kell.

PÉNZTÁRZÁRÁS ÉS ROVANCS

A pénztáros elszámoltatása minden műszak végén megtörténik.

Napközben a boltvezető ellenőrzést végezhet, amelyet pénztárrovancsnak nevezünk. A pénztárrovancs oka lehet egy vásárlói reklamáció (rosszul adott vissza a pénztáros), vagy pusztán a vezető napi ellenőrzése.

A napi zárás folyamata

Naponta a bolt bezárása után a napi zárás elvégzése kötelező, melynek folyamata a következő:

- A fiókban lévő pénzkészlet megállapítása.
- Egyéb fizetési eszközök összesítése.
- A pénztárelszámolás elkészítése (nyomtatvány, vagy számítógépes program kitöltése, majd kinyomtatása).
- Eredmény megállapítása. (hiány - többlet - egyező).

Az eltérés adódhat: téves visszaadásból, hibás blokkolásból, stb.

A pénztáros teljes anyagi felelősséggel tartozik a pénztárhiányért!

A PÉNZTÁROS FELADATAI A KÉSZPÉNZES ÉS KÉSZPÉNZ NÉLKÜLI FIZETÉSI ESZKÖZÖKKEL
TÖRTÉNŐ FIZETÉS ESETÉN

ELADÓ CÉG NEVE ELADÓ CÉG SZÉKHELYE BOLT NEVE BOLT CÍME ELADÓ CÉG ADÓSZÁMA	
----- NAPI FORGALMI JELENTÉS -----	
ZÁRÁS SORSZÁMA:	1234
A - 05,00% :	355
B - 15,00% :	2 468
C - 20,00% :	0
D - AJT :	0
E - TAM :	0

NAPI FORGALOM (Ft) :	2 823
FELÉR ÖSSZESEN:	0
SZTORNÓ ÖSSZESEN:	0
ENGEDMÉNY ÖSSZESEN:	0
VISSZÁRU ÖSSZESEN:	0
NYUGTÁK SZÁMA:	1
EGYSZERŰSÍTETT SZÁMLÁK SZÁMA:	2
NYUGTÁK, E. SZÁMLÁK ÖSSZESEN:	3
MEGSZAKÍTÁSOK SZÁMA:	0
SZTORNÓ BIZONYLATOK SZÁMA:	1
SZTORNÓ BIZONYLATOK ÖSSZESEN:	1 349
VISSZÁRU BIZONYLATOK SZÁMA:	2
VISSZÁRU BIZONYLATOK ÖSSZESEN:	1 634
GÖNGY. FORGALOM (GT) (Ft) :	123 452 823
RAM TÖRLÉSEK SZÁMA:	1
2006. 01. 15.	19:15
AP 123456789	

6. ábra. Napi zárás

Pénztárelszámolás Sorszám: K^N 396985

bolt megnevezése, száma: (bőveggző) pénztárgép száma

..... év hó nap.

1	Pénztárgép záró állása		
2	Pénztárgép nyitó állása		
3	Pénztárgép szerinti bevétel (1-2)		
4	Készletkezelési jegyzék szerinti bevétel		
5	Bevétel összesen (3+4)		
6	Levonás: sztorató blokk		
7	visszavett áru		
8	utalványok		
9	visszaváltott göngyölög		
10	Nettó bevétel 5-(6+7+8+9)		
11	Nyitó pénzkészlet		
12	Összesen (10+11)		
Kiadások			
13	Áruvásárlás		
14	Munkabér		
15	Banki befizetés		
16			
17	Egyéb költségek		
18	Pénztárgégyenlög 12-(13+14+15+16+17)		
19	Záró pénzkészlet		
20	Többlet vagy hiány (z)		

pénztárkezelő aláírása boltvezető aláírása

B. Sz. ny. 22-12 r. sz. — Pénztárelszámolás (ingy. pénztárgépre) MSZ 351

7. ábra. Pénztárelszámolás készítése nyomtatványon

A PÉNZTÁROS FELADATAI A KÉSZPÉNZES ÉS KÉSZPÉNZ NÉLKÜLI FIZETÉSI ESZKÖZÖKKEL TÖRTÉNŐ FIZETÉS ESETÉN

A helyes viselkedés

Hosszú ideig tart, egy vevő „megszerzése” de csak egy pillanatig az elvesztése!

Ha a vásárlóval beszél:

- Készségesen álljon rendelkezésére!
- Figyeljen rá, mindig hallgassa végig!
- Nézzen a szemébe!
- Az arca nyugodtságot tükrözzön!
- Kerülje a negatív szófordulatokat!

Konfliktus helyzetben:

- Próbáljon nyugodt, kiegyensúlyozott maradni!
- Nyugtassa meg a vásárlót, hogy problémáját máris kezeljük, rendezzük!
- Ha Ön nem tud segíteni, szóljon a felettesének!

Semmi esetre sem szabad az erőteljesebb megjegyzésekre hasonlóval válaszolni, a vásárlóval udvariatlanul, kioktatóan beszélni még akkor sem, ha nincs igaza. A pénztárnál nem magánemberként van jelen, hanem a céget képviseli!

Megjelenés

Nem az a fontos, hogy milyen az alakja, hanem inkább a következők:

- Kifogástalan ruházat, ápoltság, diszkrét smink.
- Munkaidő alatt viseljen egyenruhát/köpenyt.
- A pénztáros kinézete legyen ápoltság, tiszta, rendezett legyen a haja (hosszú haj legyen összefogva) ne legyen túl színes, kirívó.
- Sminkje legyen diszkrét! Kerülje a feltűnő, esztétikátlan festést, a ríktó körömlakkot.
- Ügyeljen, hogy a keze ápoltság legyen, ami fontos a vásárlóval való érintkezés során!
- Kerülje a túl sok ékszer használatát (ez a munka során nem is túl praktikus).
- Tilos a pénztárban enni, rágógumizni!
- Ügyeljen környezetének tisztaságára, rendezettségére is!

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A szakmai információtartalom segít Önnek eligazodni a pénztáros sokrétű feladatai között. Megismerhette, hogy milyen felelősséggel tartozik a munkája során. Az elkövetkező feladatok segítenek abban, hogy ismereteit elmélyítse, és a gyakorlati munkája során alkalmazni tudja azokat.

A PÉNZTÁROS FELADATAI A KÉSZPÉNZES ÉS KÉSZPÉNZ NÉLKÜLI FIZETÉSI ESZKÖZÖKKEL
TÖRTÉNŐ FIZETÉS ESETÉN

- 1. Az Ön gyakorlati munkahelyén a pénztáros napi munkája során milyen feladatokat végez? Sorolja fel ezeket a feladatokat!

Tevékenység nyitáskor: _____

Tevékenység záráskor: _____

2. Mit nem tesz helyesen a pénztáros munkája során? Húzza alá a nem megfelelőt, és írja a helyes választ a kijelölt helyre!

- a) Ellenőrzi az átvett ellátmány összegét.
- b) A vásárlótól átvett pénzt azonnal beteszi a kasszába, majd visszaad belőle.
- c) Valamennyi terméket kipakoltat a bevásárlókocsiból a futószalagra a vásárlóval.
- d) A nap folyamán megkéri munkatársát, hogy ugorjon be helyette a kasszába, amíg a mosdóba megy.
- e) Hangosan közli a fizetendő összeget.
- f) Az utalványok értékéből a visszajárót készpénzben visszaadja.
- g) Hogy kevesebb hulladék keletkezzék, csak azoknak a vásárlóknak ad blokkot, akik kérik.
- h) Az ebédjét a kasszában fogyasztja el, mert nem szeretné, ha leváltanák.
- i) A vásárlóknak segít beütni a pin-kódot, ha az, lassan megy.
- j) Minden nagycímletű bankjegyet ellenőriz, hogy hamis-e?

**A PÉNZTÁROS FELADATAI A KÉSZPÉNZES ÉS KÉSZPÉNZ NÉLKÜLI FIZETÉSI ESZKÖZÖKKEL
TÖRTÉNŐ FIZETÉS ESETÉN**

3. Olvassa el a következő esetleírást, majd válaszoljon a kérdésekre!

A vevő az üzletben a polcról elvesz egy üveg likőrt, és azzal a pénztárhoz megy. Rendesen fizet érte 1250 Ft-ot, és elhagyja az üzletet. Az üzlet előtt várja a „partnere”. Átadja neki az üveget, és a kezében tartott pénztári blokkal azonnal visszatér az üzletbe. Elveszi ugyanazt az üveg likőrt és a zsebéből előhúzza egy pár vékony kesztyűt. Ezzel ugyanahhoz a pénztárhoz megy. „Elnézést kérek, itt hagytam a kesztyűmet”, mondja a pénztárosnak és mutatja a kesztyűjét valamint a pénztári blokkot. A pénztárosnő megértően bólint és engedi a vevőt elmenni.

a) Mit lehet tenni, hogy ezt a veszélyt elkerüljük?

Blank area for answer a) with horizontal lines.

b) Milyen intézkedéseket hozna az ilyen esetek elkerülése érdekében? Írja le válaszát!

Blank area for answer b) with horizontal lines.

Megoldás

1.

Tevékenység nyitáskor:

- Tájékoztodik a napi munkát érintő információkról.
- Ellátmány (nyitókészpénz) átvétele.
- Pénztárgép üzembe helyezése.
- Pénz elhelyezése a fiókban.
- Meggyőződés, hogy valamennyi eszköz rendelkezésre áll-e a munkához.

Tevékenység záraskor:

- Meggyőződés az utolsó művelet lezárásáról.
- Géptől függően: napi/napközi zárás elvégzése a vezető jelenlétében, vagy csak kijelentkezés a gépből.
- Elszámolás a bevétellel.
- Tisztán és rendben hagyja ott a munkaterületét.

2.

- Ellenőrzi az átvett ellátmány összegét.
- A vásárlótól átvett pénzt azonnal beteszi a kasszába, majd visszaad belőle.
- Valamennyi terméket kipakoltat a bevásárlókocsiból a futószalagra a vásárlóval.
- A nap folyamán megkéri munkatársát, hogy ugorjon be helyette a kasszába, amíg a mosdóba megy.
- Hangosan közli a fizetendő összeget.
- Az utalványok értékéből a visszajárót készpénzben visszaadja.
- Hogy kevesebb hulladék keletkezzék, csak azoknak a vásárlóknak ad blokkot, akik kérik.
- Az ebédjét a kasszában fogyasztja el, mert nem szeretné, ha leváltanák.
- A vásárlóknak segít beütni a pin-kódot, ha az, lassan megy.
- Minden nagycímletű bankjegyet ellenőriz, hogy hamis-e?

3.

A valóságban is előfordul, hogy a vevők valamit az eladótérben hagynak és meggondolatlanul olyan helyzetet idéznek elő, amit nem lehet egyértelműen megítélni.

a)

Ez nem csak a kesztyűvel, hanem esernyővel, autó vagy lakáskulccsal is előfordulhat. A tisztességtelen vásárlók ezt a trükköt többnyire akkor alkalmazzák, amikor a pénztárnál hosszú sorok képződnek. Az első vásárlásnál mindig feltűnően viselkednek, hogy a második áthaladás alkalmával a pénztáros biztosan emlékezzen rájuk.

b)

- Táblát kell elhelyezni, hogy a vevő a már egyszer fizetett áruval nem léphet még egyszer az eladótérbe.

- Ajánlják fel a vevőknek, hogy a már kifizetett árukat a pénztárnál leadhassák, vagy csomagmegőrzőben elhelyezhessék, ha ismét az eladótérbe akarnak menni.
- Az „értékesebb” áruknál alkalmazzanak egyedi elektronikus áruvédelmi eszközöket, melyek a kasszavonalon áthaladva jelzést adnak.
- A pénztárosoknak fel kell hívni a figyelmét a már ismert trükkökre.

MUNKANYELV

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Húzza alá a helyesnek vélt állítást!

a) Pénzkezeléskor mit nem szabad tennie a pénztárosnak?

- Hangosan közölni a fizetendő összeget.
- Az átvett összeget gyorsan berakni a fiókba, és utána adni vissza belőle.
- A blokkot a visszajáróval együtt adni át.

b) Bankkártyával történő fizetésnél, mit nem tesz helyesen a pénztáros?

- Ellenőrzi a kártya érvényességét.
- Valamennyi forgalomban lévő bankkártyát elfogad.
- A kártya hátoldalát ellenőrzi, hogy alá van-e írva?

c) Melyik kijelentés helyes?

- Ellenőrzöm a dobozok és tartalmuk azonosságát.
- A nagyobb méretű termékeket nem rakatom fel a futószalagra.
- Ha lehet, megkérem a vevőt diktálja be az áru mennyiségét.

d) Mi helyes? A pénztáros munkája közben:

- Elsősorban a gép kezelésére koncentrálok.
- Csak a vevőre figyelek.
- Szüksége van az osztott figyelem képességére.

e) Melyik kijelentés a helyes? A pénztáros, konfliktus helyzetben:

- Mindig a vevőnek adjon igazat.
- Minden esetben hívja a főnökét.
- Nyugtassa meg a vásárlót, hogy problémáját máris kezeljük, rendezzük.

f) A pénztáros megjelenésére vonatkozóan, melyik kijelentés igaz?

- Mindig a bolt egyenruhájában végezze munkáját.
- Az ápoltságát erős sminkkel és parfümmel hangsúlyozza.
- Mutatós ékszerekkel (karkötő, gyűrűk stb.) növelheti külső megjelenésének pozitív hatását.

g) Mit tarthat a pénztárban saját használatra?

A PÉNZTÁROS FELADATAI A KÉSZPÉNZES ÉS KÉSZPÉNZ NÉLKÜLI FIZETÉSI ESZKÖZÖKKEL TÖRTÉNŐ FIZETÉS ESETÉN

- Ásványvizet.
- Tízórait, rágógumit.
- Cigaretta.

h) Minden cikket kézbe kell-e vennie a blokkolásakor?

- Igen.
- Elég, ha a vevő bediktálja.
- Elég, ha látom.

i) Kötelező-e blokkot adni vásárláskor?

- Csak ha a vevő kéri.
- Csak 100 Ft-on felüli vásárláskor.
- Igen.

j) „A pénztáros a kasszát teljes anyagi felelősséggel kezeli”. Igaz-e az előbbi kijelentés?

- Teljesen igaz.
- A hiányt minden esetben meg kell térítenie, de ha többlete van, az övé lehet.
- 1000 Ft-on aluli eltérés az elszámolásakor, nem jelent problémát.

2. feladat

Sorolja fel, melyek a pénztáros kötelességei a napi munkája során!

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

3. feladat

Fejtse ki, mi a véleménye arról a szabályról, hogy pénztárhiány esetén a pénztárosnak meg kell térítenie a teljes hiányt, pénztártöbblet esetén pedig nem illeti meg a többlet!

4. feladat

A pénzkezelésre vonatkozó szabályok betartása meghatározó jelentőségű műveleti sort jelent. Írja le, hogyan történik a készpénzzel történő fizetés lebonyolítása a pénztárnál!

5. feladat

Mely fizetési eszközökre jellemzőek az alábbi meghatározások? Írja a megfelelő számot a fizetési eszköz neve mellé!

1. Elfogadása előtt meg kell győződni az érvényességéről, típusáról. Csak a tulajdonosa fizethet vele.
2. Nem kér PIN-kódot, csak terheli a számlát a vásárlás összegével. A vásárlás összegét a bank átvállalja.

3. Az elfogadásuk után a pénztáros tollal áthúzza azt, ezzel érvényteleníti. Belőle visszaadás nem lehetséges!

4. Feltölthető intelligens (smart) kártyákkal működő rendszer. Ezeket a kártyákat előre megállapított összegben lehet megvásárolni, majd az összeg kimerülése után fel lehet tölteni.

- Utalvány
- Bankkártya
- Hitelkártya
- Elektronikus pénztárca (e-purse)

MEGOLDÁSOK

1. feladat

a) Pénzkezeléskor mit nem szabad tennie a pénztárosnak?

- Hangosan közölni a fizetendő összeget.
- Az átvett összeget gyorsan berakni a fiókba, és utána adni vissza belőle.
- A blokkot a visszajáróval együtt adni át.

b) Bankkártyával történő fizetésnél, mit nem tesz helyesen a pénztáros?

- Ellenőrzi a kártya érvényességét.
- Valamennyi forgalomban lévő bankkártyát elfogad.
- A kártya hátoldalát ellenőrzi, hogy alá van-e írva?

c) Melyik kijelentés helyes?

- Ellenőrzöm a dobozok és tartalmuk azonosságát.
- A nagyobb méretű termékeket nem rakatom fel a futószalagra.
- Ha lehet, megkérem a vevőt diktálja be az áru mennyiségét.

d) Mi helyes? A pénztáros munkája közben:

- Elsősorban a gép kezelésére koncentrálok.
- Csak a vevőre figyelek.
- Szüksége van az osztott figyelem képességére.

e) Melyik kijelentés a helyes? A pénztáros, konfliktus helyzetben:

- Mindig a vevőnek adjon igazat.
- Minden esetben hívja a főnökét.
- Nyugtassa meg a vásárlót, hogy problémáját máris kezeljük, rendezzük.

f) A pénztáros megjelenésére vonatkozóan, melyik kijelentés igaz?

- Mindig a bolt egyenruhájában végezze munkáját.
- Az ápoltságát erős sminkkel és parfümmel hangsúlyozza.
- Mutató ékszerekkel (karkötő, gyűrűk stb.) növelheti külső megjelenésének pozitív hatását.

g) Mit tarthat a pénztárban saját használatra?

- Ásványvizet.
- Tízórait, rágógumit.

A PÉNZTÁROS FELADATAI A KÉSZPÉNZES ÉS KÉSZPÉNZ NÉLKÜLI FIZETÉSI ESZKÖZÖKKEL TÖRTÉNŐ FIZETÉS ESETÉN

- Cigarettdát.

h) Minden cikket kézbe kell-e vennie a blokkoláskor?

- Igen.
- Elég, ha a vevő bediktálja.
- Elég, ha látom.

i) Kötelező-e blokkot adni vásárláskor?

- Csak ha a vevő kéri.
- Csak 100 Ft-on felüli vásárláskor.
- Igen.

j) „A pénztáros a kasszát teljes anyagi felelősséggel kezeli”. Igaz-e az előbbi kijelentés?

- Teljesen igaz.
- A hiányt minden esetben meg kell térítenie, de ha többlete van, az övé lehet.
- 1000 Ft-on aluli eltérés az elszámoláskor, nem jelent problémát.

2. feladat

- A vásárlót mindig kedvesen, a napszagnak megfelelő köszöntéssel fogadja.
- Tájékoztatja a vásárlót.
- Felelősséggel tartozik az általa beblokkolt tételek pontosságáért.
- Árut nem adhat ki fizetés vagy bizonylat nélkül.
- Ellenőrzi a kiadott áruk csomagolását, árfeltüntetését.
- Betartja a pénzkezelés szabályait.
- Betartja a pénzhelyettesítő eszköz kezelésére vonatkozó szabályokat.
- Megköszöni a vásárlást, és elköszön a vevőtől.

3. feladat

A tényleges pénztárhiány kialakulásához leggyakrabban a téves visszaadás vagy ritkábban a szándékos megtévesztés vezet. Mindkét esetben tényleges hiányt okoz az üzletnek.

A pénztártöbblet kialakulásához vezethet, ha a vevő otthagyja az aprót, a pénztáros rosszul ad vissza, vagy szándékosan megtéveszti a vevőt. Előfordulhat az is, hogy a pénztáros nem blokkolja be az árut, de átvéve az összeget a vásárlótól beteszi a kasszába, vagyis nem tényleges többlet keletkezik.

Mivel nem bizonyítható, hogy a többlet hogyan keletkezett, így nem is könyvelhető el annak. A pénztártöbblet nem lehet a pénztáros nyeresége!

4. feladat

- Hangosan és érthetően közli a vásárlóval a fizetendő összeget.
- Megszámolja a vásárlótól kapott pénzt.
- A kapott összeget hangosan is megerősíti a vásárlónak, miközben ránéz.
- Beüti a kapott összeget, és ellenőrzi a kijelzőn.
- Nem teszi el a pénzt!
- Leszámolja a visszajárót a kijelző alapján.
- Hangosan számolja le a visszajárót a vásárlónak, és átnyújtja a blokkal együtt.
- Elteszi a vásárlótól kapott pénzt.
- Becsukja a fiókot.

5. feladat

- | | |
|------------------------------------|---|
| - Utalvány | 3 |
| - Bankkártya | 1 |
| - Hitelkártya | 2 |
| - Elektronikus pénztárca (e-purse) | 4 |

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Eötvös Lászlóné – Varga Jánosné: Pénztárelszámolási ismeretek és gyakorlatok számítógépen, KIT kiadó, Budapest, 2006

Pisky Józsefné: A pénztárgép kezelése, BETISZK tananyagfejlesztések, Budapest, 2007

www.apenh.hu

AJÁNLOTT IRODALOM

Kunvári Enikő – Rozsonics Angéla: Kereskedelmi ismeretek a modulrendszerű képzéshez, KIT kiadó, Budapest, 2008

A(z) 0005–06 modul 017–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
31 851 01 0000 00 00	Hulladékfelvásárló
52 341 02 0010 52 01	Bútor- és szőnyegbecsüs
52 341 02 0010 52 02	Ékszerbecsüs
52 341 02 0010 52 03	Festménybecsüs
52 341 02 0010 52 04	Műtárgybecsüs
33 341 02 0000 00 00	Mintabolti értékesítő, szolgáltatásértékesítő
33 341 02 0100 31 01	Bolti pénztáros
33 341 02 0100 33 01	E-kereskedő
33 341 02 0100 33 02	Játéktermi felügyelő (krupié)
33 341 02 0100 31 02	Kereskedelmi és szolgáltatási ügynök
33 341 02 0100 31 03	Szerencsejáték-értékesítő
33 215 02 0100 31 02	Virágkötő
52 341 01 0100 33 01	Autó- és motorkerékpár-eladó, -kölcsönző
31 341 01 0010 31 01	Bútor- és lakástextil-eladó
31 341 01 0010 31 02	Élelmiszer- és vegyiáru-eladó
31 341 01 0010 31 03	Műszakicikk eladó
31 341 01 0010 31 04	Porcelán- és edényáru-eladó
31 341 01 0010 31 05	Ruházati eladó
31 341 01 0010 31 06	Zöldség-gyümölcs eladó
52 341 07 0100 31 01	Hírlapáros, trafikos
52 341 07 0100 51 01	Kazetta- és lemez eladó, -kölcsönző
52 341 07 0100 51 02	Óra-ékszer és díszműáru eladó
52 341 07 0100 31 02	Papír, írószer eladó
33 341 03 0100 31 01	Épületgépészeti anyag- és alkatrész eladó
33 341 03 0100 31 02	Gépészeti anyag- és alkatrész eladó
33 341 03 0100 31 03	Járműalkatrész-eladó
33 341 03 0100 31 04	Telepi építőanyag-eladó
33 341 03 0100 31 05	Villamossági anyag- és alkatrész eladó
51 341 01 0100 33 01	Kisgép- és műszakicikk-kölcsönző
31 341 03 0000 00 00	Töltőállomás-kezelő
33 215 02 0100 31 01	Virágbolti eladó
52 341 06 0000 00 00	Könyvesbolti eladó
52 341 01 0000 00 00	Autó- és motorkerékpár-kereskedő
51 341 02 0000 00 00	Régiségkereskedő
33 215 02 0100 33 01	Virágdekoratőr
54 481 03 0010 54 04	IT kereskedő
51 213 01 0010 51 01	Eseményrögzítő
51 213 01 0010 51 02	Filmlaboráns
52 341 05 1000 00 00	Kereskedő
52 341 05 0100 52 01	Bútor- és lakástextil-kereskedő
52 341 05 0100 52 02	Élelmiszer- és vegyiáru-kereskedő
52 341 05 0100 52 03	Ruházati kereskedő
52 341 07 0000 00 00	Kultúrcikk-kereskedő
52 725 01 0000 00 00	Látszerész és fotócikk-kereskedő
33 341 03 0010 33 01	Építőanyag-kereskedő
33 341 03 0010 33 02	Épületgépészeti anyag- és alkatrész-kereskedő
33 341 03 0010 33 03	Járműalkatrész-kereskedő
33 341 03 0010 33 04	Villamossági anyag- és alkatrész-kereskedő
51 341 01 0000 00 00	Műszakicikk-kereskedő
31 341 04 0000 00 00	Vegyesiparcikk-kereskedő
31 341 04 0100 31 01	Agrokémiai és növényvédelmi kereskedő

31 341 04 0100 31 02	Gyógynövénykereskedő
31 341 04 0100 31 03	Piaci, vásári kereskedő
31 341 04 0100 31 04	Sportszer- és játékkereskedő
33 215 02 0000 00 00	Virágkötő, -berendező, virágkereskedő
33 215 02 0100 33 02	Virágkereskedő
31 582 09 0100 31 04	Tűzvédelmi eszköz- és rendszerszerelő, karbantartó

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

28 óra

MUNKANYELVI ANYAG

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató