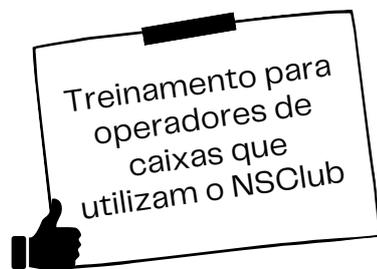


# Manual de Boas Práticas

operador(a) de caixa



# Introdução

O operador de caixa desempenha um papel crucial ao calcular, receber e registrar pagamentos, além de verificar documentos e assegurar a regularidade das transações financeiras.

Operadores de caixa em bares e casas noturnas têm algumas particularidades a considerar. Portanto, além das habilidades financeiras e administrativas, a atenção à segurança e o cuidado com o ambiente de trabalho são aspectos igualmente importantes a serem observados.

**Q** Quais são as primeiras responsabilidades?

- Conheça a empresa: a estrutura administrativa, setores e a hierarquia;
- Conheça o sistema de identificação dos produtos (códigos);
- Estude os valores e descrição dos produtos/serviços que o estabelecimento oferece aos clientes;
- Conheça as formas de pagamentos que você irá utilizar no estabelecimento, como pix, débito, crédito e dinheiro.

# Rotina de Chegada e Abertura

Diariamente, é crucial garantir que tudo esteja em ordem antes de iniciar o seu turno. Para isso, ao lado você encontra um checklist essencial para evitar contratempos. **São quatro partes essenciais que requerem a sua atenção e alinhamento:**

## Q Abertura de Caixa

No treinamento do sistema NSClub você irá aprender a realizar todos procedimentos de abertura, utilização e fechamento do caixa, portanto, é necessário realizar o treinamento para estar preparado para essa responsabilidade!

Além de realizar a abertura do seu caixa verifique se há troco o suficiente para utilizar no seu turno.

## Q Ambiente de Trabalho

Organização: Tudo está no seu lugar? Tire toda a bagunça que irá atrapalhar seu foco durante seu turno.

Limpeza: Tudo está limpo para otimizar seu espaço e tempo de trabalho?

Cheque se há canetas disponíveis, se a impressora está com a bobina suficiente e se as maquininhas de cartão estão carregadas.

## Q Checagem de Produtos

Faça a reposição dos produtos de geladeira como as cervejas, por exemplo, para não servir quente!

Verifique se há algum produto essencial no dia a dia que está em falta.

Cheque se há canetas disponíveis, se a impressora está com a bobina suficiente e se as maquininhas de cartão estão carregadas.

## Q Agenda

Verifique se hoje estão previstas situações especiais no cronograma do estabelecimento!

Exemplo: se a casa irá receber músicos, se vai ter open de alguma bebida ou até mesmo como você vai deixar preparado seu balcão para um dia de churrasco para os clientes do estabelecimento!

# Boas Práticas



## 1 Lançamento de Venda no Sistema

**NUNCA** realize o lançamento da venda ou do serviço no sistema **sem antes ter recebido o pagamento**

Em algumas ocasiões, o cliente pode decidir alterar a forma de pagamento no último momento, o que pode resultar em um registro incorreto no sistema. Além disso, existem situações em que vendas com cartão não são finalizadas, o que pode complicar o processo caso a transação já tenha sido lançada no sistema.

**Procedimento correto:** cobrar, receber o pagamento e por fim, lançar a venda no sistema.

Forma de Pagamento: **2** CARTÃO DE DÉBITO

Pagando Valor: **64,00**

Taxa: **1,92**

Pago: **0,00**

RECEBER: **65,92**

1	2	3	4	5	6
Dinheiro	Débito	Crédito	PIX	Nota Promissória	Outros
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

**ATENÇÃO** na hora de fazer o lançamento no sistema com o **código referente ao pagamento** que foi realizado

No sistema do NSClub, cada forma de pagamento possui códigos correspondentes para serem impressos no comprovante. Por exemplo, para transações realizadas via PIX, o código é 4. É fundamental evitar erros, uma vez que estes podem acarretar em discrepâncias no fechamento de caixa. Identificar a origem do problema durante a conferência de caixa pode se tornar mais complexo caso ocorram falhas.

**Procedimento correto:** após receber o pagamento, selecionar o código referente da venda e ai sim, finalizar o lançamento no sistema.

## 2 Atendimento ao Cliente

**Sempre pergunte qual a forma de pagamento antes de falar o valor a ser pago**

Nosso sistema já indica o valor de acordo com o método que o cliente irá pagar. Para evitar conflitos na hora de receber, pergunte sempre como será o pagamento do cliente para que você responda o valor corretamente já que em débito e crédito há taxas da maquininha.

**Procedimento correto:** perguntar a forma de pagamento, selecionar o código referente ao pagamento e responder o valor já com a taxa de acréscimo que aparecer no sistema.

### 3

## Organização dos Comprovantes E Dinheiro

O sistema da NSClub possui 9 tipos de comprovantes emitido nas filipetas, sendo eles:

- Pagamento no débito;
- Pagamento no crédito;
- Pagamento em Pix;
- Pagamento em dinheiro;
- Crédito de Caixa;
- Recibo de Despesa;
- Vale de Atendentes;
- Consumo de Atendentes;
- Pagamento de Atendentes

**Qual a importância de organizar os comprovantes por tipo antes de fechar o caixa?**

No momento de fechar o caixa, é obrigatório realizar a contagem de todos os comprovantes, seja no débito, crédito, PIX ou em dinheiro. Manter tudo organizado previamente facilita significativamente esse processo.

A separação dos comprovantes é essencial, já que o montante do caixa do dia é encaminhado ao setor financeiro para a conferência. Nesse momento, todos os comprovantes e recibos passam por uma minuciosa verificação.

**Procedimento correto:** após receber o pagamento, selecionar o código referente da venda e ai sim, finalizar o lançamento no sistema.

Nos módulos de conferência de caixa e treinamento do sistema NST, os conteúdos relacionados aos materiais mencionados neste manual serão abordados de forma mais detalhada. No entanto, para facilitar a adaptação às operações, apresentamos alguns conceitos técnicos essenciais no material de boas práticas.

As imagem a seguir mostram como é o método ideal de organização do dinheiro e dos comprovantes de entrada e saída para o fechamento do seu caixa.



As notas devem estar da menor para a maior, todas na mesma posição para facilitar a contagem de fechamento e conferência de caixa

**TENHA ATENÇÃO: É RESPONSABILIDADE DO OPERADOR DE CAIXA NÃO RECEBER NOTAS FALSAS E RASGADAS**

**A**

PLAYBAR

Recebimento de Pagamento

Nº Espetáculo: 06/03/2024  
 Montepólio: 2484  
 Caixa: 19812  
 Recibo de P.V.A.: 440000023  
 Agência: 060000011105311  
 Agência: 060000023  
 H.O. Produto: 06/03/2024 11:05:42  
 Valor: 33,00  
 Valor: 33,00  
 Total: R\$33,00

Declaro que recebi de: **CC RS 27,30**

Operador: REBECCA  
 06/03/2024  
 CAXA01  
 https://www.nignaoalibons.com.br  
 M: 06/03/2024  
 V: 20/14/07

**B**

PLAYBAR

Recebimento de Pagamento

Nº Espetáculo: 06/03/2024  
 Montepólio: 2484  
 Caixa: 19812  
 Recibo de P.V.A.: 440000023  
 Agência: 060000011105311  
 Agência: 060000023  
 H.O. Produto: 06/03/2024 18:28:31  
 Valor: 32,00  
 Valor: 32,00  
 Total: R\$32,00

Declaro que recebi de: **PNRS 32,00**

Operador: REBECCA  
 06/03/2024  
 CAXA01  
 https://www.nignaoalibons.com.br  
 M: 06/03/2024  
 V: 20/14/07

**C**

PLAYBAR

Recebimento de Pagamento

Nº Espetáculo: 06/03/2024  
 Montepólio: 2484  
 Caixa: 19812  
 Recibo de P.V.A.: 440000023  
 Agência: 060000011105311  
 Agência: 060000023  
 H.O. Produto: 06/03/2024 16:03:57  
 Valor: 150,00  
 Valor: 150,00  
 Total: R\$150,00

Declaro que recebi de: **CC RS 19,82  
 CC RS 18,65**

Operador: REBECCA  
 06/03/2024  
 CAXA01  
 https://www.nignaoalibons.com.br  
 M: 06/03/2024  
 V: 20/14/07

**D**

PLAYBAR

Recebimento de Pagamento

Nº Espetáculo: 06/03/2024  
 Montepólio: 2484  
 Caixa: 19812  
 Recibo de P.V.A.: 440000023  
 Agência: 060000011105311  
 Agência: 060000023  
 H.O. Produto: 06/03/2024 19:08:44  
 Valor: 50,00  
 Valor: 50,00  
 Total: R\$50,00

Declaro que recebi de: **01 RS 50,00**

Operador: REBECCA  
 06/03/2024  
 CAXA01  
 https://www.nignaoalibons.com.br  
 M: 06/03/2024  
 V: 20/14/07

**E**

PLAYBAR

Recebimento de Pagamento

Nº Espetáculo: 06/03/2024  
 Montepólio: 2484  
 Caixa: 19812  
 Recibo de P.V.A.: 440000023  
 Agência: 060000011105311  
 Agência: 060000023  
 H.O. Produto: 06/03/2024 16:03:02  
 Valor: 197,00  
 Valor: 197,00  
 Total: R\$197,00

Declaro que recebi de: **CD RS 19,61**

Operador: REBECCA  
 06/03/2024  
 CAXA01  
 https://www.nignaoalibons.com.br  
 M: 06/03/2024  
 V: 20/14/07

**F**

PLAYBAR

Recebimento de Pagamento

Nº Espetáculo: 06/03/2024  
 Montepólio: 2484  
 Caixa: 19812  
 Recibo de P.V.A.: 440000023  
 Agência: 060000011105311  
 Agência: 060000023  
 H.O. Produto: 06/03/2024 19:43:08  
 Valor: 3666,24  
 Valor: 3666,24  
 Total: R\$3666,24

Declaro que recebi de: **3775,00**

Operador: REBECCA  
 06/03/2024  
 CAXA01  
 https://www.nignaoalibons.com.br  
 M: 06/03/2024  
 V: 20/14/07

**G**

PLAYBAR

Recebimento de Pagamento

Nº Espetáculo: 06/03/2024  
 Montepólio: 2484  
 Caixa: 19812  
 Recibo de P.V.A.: 440000023  
 Agência: 060000011105311  
 Agência: 060000023  
 H.O. Produto: 06/03/2024 20:07:15  
 Valor: 1573,00  
 Valor: 1573,00  
 Total: R\$1573,00

Declaro que recebi de: **1573,00**

Operador: REBECCA  
 06/03/2024  
 CAXA01  
 https://www.nignaoalibons.com.br  
 M: 06/03/2024  
 V: 20/14/07

**H**

PLAYBAR

Recebimento de Pagamento

Nº Espetáculo: 06/03/2024  
 Montepólio: 2484  
 Caixa: 19812  
 Recibo de P.V.A.: 440000023  
 Agência: 060000011105311  
 Agência: 060000023  
 H.O. Produto: 06/03/2024 17:07:25  
 Valor: 365,00  
 Valor: 365,00  
 Total: R\$365,00

Declaro que recebi de: **365,00**

Operador: REBECCA  
 06/03/2024  
 CAXA01  
 https://www.nignaoalibons.com.br  
 M: 06/03/2024  
 V: 20/14/07

**I**

PLAYBAR

Recebimento de Pagamento

Nº Espetáculo: 06/03/2024  
 Montepólio: 2484  
 Caixa: 19812  
 Recibo de P.V.A.: 440000023  
 Agência: 060000011105311  
 Agência: 060000023  
 H.O. Produto: 06/03/2024 15:21:39  
 Valor: 39,00  
 Valor: 39,00  
 Total: R\$39,00

Declaro que recebi de: **39,00**

Operador: REBECCA  
 06/03/2024  
 CAXA01  
 https://www.nignaoalibons.com.br  
 M: 06/03/2024  
 V: 20/14/07

**J**

PLAYBAR

Recebimento de Pagamento

Nº Espetáculo: 06/03/2024  
 Montepólio: 2484  
 Caixa: 19812  
 Recibo de P.V.A.: 440000023  
 Agência: 060000011105311  
 Agência: 060000023  
 H.O. Produto: 06/03/2024 18:25:29  
 Valor: 7,00  
 Valor: 7,00  
 Total: R\$7,00

Declaro que recebi de: **7,00**

Operador: REBECCA  
 06/03/2024  
 CAXA01  
 https://www.nignaoalibons.com.br  
 M: 06/03/2024  
 V: 20/14/07

**K**

PLAYBAR

Recebimento de Pagamento

Nº Espetáculo: 06/03/2024  
 Montepólio: 2484  
 Caixa: 19812  
 Recibo de P.V.A.: 440000023  
 Agência: 060000011105311  
 Agência: 060000023  
 H.O. Produto: 06/03/2024 15:21:39  
 Valor: 39,00  
 Valor: 39,00  
 Total: R\$39,00

Declaro que recebi de: **39,00**

Operador: REBECCA  
 06/03/2024  
 CAXA01  
 https://www.nignaoalibons.com.br  
 M: 06/03/2024  
 V: 20/14/07

**L**

PLAYBAR

Recebimento de Pagamento

Nº Espetáculo: 06/03/2024  
 Montepólio: 2484  
 Caixa: 19812  
 Recibo de P.V.A.: 440000023  
 Agência: 060000011105311  
 Agência: 060000023  
 H.O. Produto: 06/03/2024 19:43:08  
 Valor: 3666,24  
 Valor: 3666,24  
 Total: R\$3666,24

Declaro que recebi de: **3775,00**

Operador: REBECCA  
 06/03/2024  
 CAXA01  
 https://www.nignaoalibons.com.br  
 M: 06/03/2024  
 V: 20/14/07

**M**

PLAYBAR

Recebimento de Pagamento

Nº Espetáculo: 06/03/2024  
 Montepólio: 2484  
 Caixa: 19812  
 Recibo de P.V.A.: 440000023  
 Agência: 060000011105311  
 Agência: 060000023  
 H.O. Produto: 06/03/2024 20:07:15  
 Valor: 1573,00  
 Valor: 1573,00  
 Total: R\$1573,00

Declaro que recebi de: **1573,00**

Operador: REBECCA  
 06/03/2024  
 CAXA01  
 https://www.nignaoalibons.com.br  
 M: 06/03/2024  
 V: 20/14/07

**N**

PLAYBAR

Recebimento de Pagamento

Nº Espetáculo: 06/03/2024  
 Montepólio: 2484  
 Caixa: 19812  
 Recibo de P.V.A.: 440000023  
 Agência: 060000011105311  
 Agência: 060000023  
 H.O. Produto: 06/03/2024 17:07:25  
 Valor: 365,00  
 Valor: 365,00  
 Total: R\$365,00

Declaro que recebi de: **365,00**

Operador: REBECCA  
 06/03/2024  
 CAXA01  
 https://www.nignaoalibons.com.br  
 M: 06/03/2024  
 V: 20/14/07

Observe que todos comprovantes de entrada possuem <E> no canto direito e os de saída <S>.

- A** CC: Indica comprovantes de Entrada de Cartões de Crédito. A contagem é realizada pela nota emitida pela maquininha de cartão e grampeada junto com a filipeta impressa pelo sistema.
- B** PIX: Indica comprovantes de Entradas de PIX pela nota emitida pela maquininha de cartão e grampeada junto com a filipeta impressa pelo sistema.
- C** MISTA: Indica comprovantes de Entradas de mais de uma forma de pagamento.
- D** DH: Indica comprovantes de Entrada em dinheiro. A contagem é realizada pelo valor em dinheiro no caixa. Não há necessidade de contar
- E** CD: Indica comprovantes de Entrada de Cartões de Débito. A contagem é realizada pela nota emitida pela maquininha de cartão e grampeada junto com a filipeta impressa pelo sistema.
- F** Resumo do Caixa: É o comprovante de fechamento do caixa
- G** Pagamento das Atendentes
- H** Recibo de Despesas
- I** Vale Consumo Atendente
- J** Vale Atendente

## 4

# Postura no Atendimento

### A importância de Fidelizar clientes

Um cliente fidelizado é um consumidor satisfeito com os serviços, produtos e principalmente o tratamento. Cliente satisfeito se torna fiel ao local e trará amigos, resultando em novos consumidores;

### Comunicação

Expressar-se bem, falar corretamente e ser claro em suas colocações é o básico da **comunicação**.

Para isso deve ser atencioso(a) e simpático(a), usar termos respeitosos e evitar gíria, piadas e arrogância. Outro ponto necessário da comunicação é demonstrar que entende as necessidades do cliente.

### Bom Humor

Não se esqueça que todos devem ser tratados com respeito, simpatia e atenção.

Sorriso e educação é essencial desde a entrada até a saída do cliente no estabelecimento.



Cumprimentar sempre com bom dia, boa tarde ou boa noite!

No final do atendimento, agradeça pela preferência, convide para voltar sempre e despeça!



# Rotina de Fechamento

