

BEISPIEL:

Tätigkeiten im Kassenbereich

1. Vorbereiten

Arbeitsmittel:

- Kassenanweisung
- Einführung in das elektronische Kassensystem
- Zusammenhang mit Warenwirtschaft erläutern

Ziel:

- Vermeidung von Kassendifferenzen
- Freundliche Verabschiedung von Kunden als Kundenbindungsmaßnahme
- Kurze Wartezeiten an der Kasse etc.

Motivation

Von einem reibungslosen und ordnungsgemäßen Kassenvorgang hängt ab:

- Kundenzufriedenheit/ Stammkunden
- Warenbestandserfassung/Bestellwesen
- Unternehmensverluste an Waren oder Geld

Anforderungen an einen Kassen-Mitarbeiter

- Verantwortungsbewusst
- Aufmerksamkeit
- Genauigkeit
- Hilfsbereitschaft
- Konzentrationsfähigkeit
- Saubere Bekleidung, gepflegtes Äußeres
- Sorgfalt im Umgang mit Geld und Ware
- Sortimentskenntnisse
- Positive Kundenkommunikation (Begrüßung/Verabschiedung)
- Ruhe bewahren bei Kundenandrang

2. Vormachen/erklären

- Kasse vorbereiten (Sauberkeit, Wechselgeld etc.)
- Zahlungsmittel
- Echtheitsprüfung von Münzen und Scheinen erklären
- Kasse erklären
- Bon erklären
- Wechselgeldherausgabe erklären
- Bargeldlose Bezahlung erklären
- Verwaltung von Bons, Gutscheinen etc.
- Quittung ausstellen
- Sichtkontrolle der Artikel und der Einkaufswagen
- Wesentliches wiederholen...

3. Nachmachen/erklären lassen

- Nachmachen lassen
- Erklären lassen
- Kontrollfragen stellen
- Fehler korrigieren
- Wiederholung
- Sicherheit geben
- Loben
-

4. Selbstständig anwenden lassen/üben

- Selbstständig anwenden lassen
- Ggf. beobachten, helfendes Eingreifen
- Auswertungsgespräch
- Evtl. Hinweis auf weiterführende Tätigkeiten wie Kassenbericht etc.