



**SUPERMERCADO RESPONSÁVEL**  
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER  
NORTE**

2 0 1 1  
PARÁ - AMAPÁ - ROYANIA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro - Belém-Pará  
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

# Operação de Checkout





**SUPERMERCADO RESPONSÁVEL**  
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER  
NORTE**

2 0 1 1

PARÁ - AMAPÁ - ROYANA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará  
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

## Papel do operador de Check- out

- ❑ Encantar clientes;
- ❑ Dar atenção ao cliente;
- ❑ Garantir que ele fique satisfeito;
- ❑ Fazer com que ele se sinta importante para loja;
- ❑ Deixá-lo com vontade de voltar sempre.





**SUPERMERCADO RESPONSÁVEL**  
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER  
NORTE**

2 0 1 1

PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará  
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

## Funções do Operador de Check-out

- ❑ Operar o PDV mantendo-o limpo;
- ❑ Garantir que todos os equipamentos e instrumentos de trabalho estejam funcionando;
- ❑ Registrar mercadorias escolhidas pelos clientes;
- ❑ Emitir cupom fiscal;
- ❑ Receber pagamento e dar troco.





**SUPERMERCADO RESPONSÁVEL**  
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER  
NORTE**

2 0 1 1  
PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará  
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

## O que as empresas esperam do Operador de Check-out

- ❑ Postura discreta;
- ❑ Cordialidade e bom humor durante o atendimento;
- ❑ Segurança e domínio dos procedimentos operacionais, evitando erros e prejuízos;
- ❑ Agilidade no registro de preços, recebimento de valores e manuseio de cartões de crédito/ débito;
- ❑ Engajamento e comprometimento com as metas da empresa.



**SUPERMERCADO RESPONSÁVEL**  
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER  
NORTE**

2 0 1 1

PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará  
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

## Tipos de clientes encontrados no Check-out

- ❑ Cliente amigável – deseja ser íntimo do profissional e desvia atenção para assuntos pessoais;
- ❑ Cliente sabe-tudo – este valoriza demais seus próprios conhecimentos e não presta atenção as informações que os profissionais passam a ele;
- ❑ Cliente apressado – não tem paciência para aguardar sua vez de ser atendido e “atropela” outros clientes e o próprio profissional que deverá atendê-lo.



**SUPERMERCADO RESPONSÁVEL**  
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER  
NORTE**

2 0 1 1

PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará  
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

- ❑ Cliente indeciso - não sabe exatamente o que deseja e não consegue se decidir. Muitas vezes, solicita ajuda ao profissional que o está atendendo;
- ❑ Cliente inseguro - desconfia de todas as informações e exige detalhes do produto ou do procedimento;
- ❑ Cliente irritado - reclama de tudo, discute e critica os produtos e procedimentos.



**SUPERMERCADO RESPONSÁVEL**  
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER  
NORTE**

2 0 1 1  
PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará  
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

---

# Tipos de Clientes X possíveis ações



**SUPERMERCADO RESPONSÁVEL**  
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

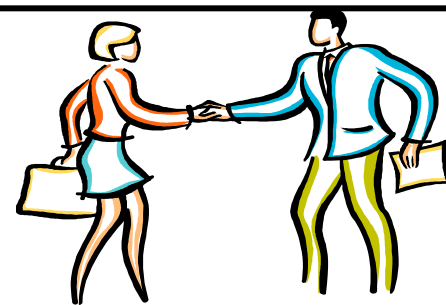
**SUPER  
NORTE**

2 0 1 1  
PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará  
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

# Amigável

Para atendê-los	Lembre-se
<ul style="list-style-type: none"><li>- Seja objetivo e direto</li><li>- Conduza a conversa para assunto profissional</li><li>- Observe se ele está atento às informações que você está prestando</li></ul>	<p>Ele <b>NÃO</b> é seu amigo, é seu <b>CLIENTE!</b></p>





**SUPERMERCADO RESPONSÁVEL**  
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER  
NORTE**

2 0 1 1  
PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará  
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

# Sabe tudo

## Para atendê-los

- Deixe-o expressar seu ponto de vista
- Evite competir com o cliente
- Não se intimide. Espere o momento certo para falar

## Lembre-se

Confie NOS SEUS próprios conhecimentos!





**SUPERMERCADO RESPONSÁVEL**  
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER  
NORTE**

2 0 1 1  
PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará  
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

# Apressado

Para atendê-los	Lembre-se
<ul style="list-style-type: none"><li>- Responda com prontidão, agilizando e acompanhando o seu ritmo</li><li>- Seja objetivo nas suas colocações</li><li>- Tende identificar o motivo da pressa do cliente</li></ul>	<p>Você pode e deve ser <b>ÁGIL</b></p> <p>Mas não se contamine com a <b>PRESSA</b> do cliente</p>





**SUPERMERCADO RESPONSÁVEL**  
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER  
NORTE**

2 0 1 1  
PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará  
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

# Indeciso/ Inseguro

Para atendê-los	Lembre-se
<ul style="list-style-type: none"><li>- Faça perguntas para entender as suas necessidades</li><li>- Transmita e demonstre segurança</li><li>- Ofereça informações detalhadas</li><li>- Procure entender o motivo da insegurança/ indecisão</li></ul>	<p>Decida COM ele e não POR ele!</p> <p>Não PRESSIONE!!</p>





**SUPERMERCADO RESPONSÁVEL**  
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER  
NORTE**

2 0 1 1

PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará  
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

# Irritado

Para atendê-los	Lembre-se
<ul style="list-style-type: none"><li>- Permaneça calmo e seja objetivo</li></ul>	Nunca diga: "o senhor está nervoso" ou "fique calmo"
<ul style="list-style-type: none"><li>- Deixe a pessoa desabafar. Não interrompa</li></ul>	Sua atitude controlada e firme vai acalmá-lo
<ul style="list-style-type: none"><li>- Desarme-o demonstrando compreender sua raiva</li></ul>	Jamais discuta com o cliente
<ul style="list-style-type: none"><li>- Transmita equilíbrio emocional</li></ul>	





**SUPERMERCADO RESPONSÁVEL**  
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER  
NORTE**

2 0 1 1

PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará  
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

# Ética Profissional

Conjunto de princípios morais que devem ser observados no exercício de uma profissão.

Em todas as situações profissionais existe uma ética a ser seguida.





**SUPERMERCADO RESPONSÁVEL**  
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER  
NORTE**

2 0 1 1

PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará  
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

## Princípios Éticos do Operador

- ❑ Respeitar o cliente como ele é, na sua individualidade;
- ❑ Nunca comentar situações constrangedoras do cliente, as quais tenha presenciado;
- ❑ Não divulgar informações sobre a situação bancária ou financeira do cliente;

**A confiança mútua é essencial para que haja cooperação.**



**SUPERMERCADO RESPONSÁVEL**  
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER  
NORTE**

2 0 1 1

PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará  
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

## Segurança e situações de risco

- ❑ Não intervir diretamente: aguardar intervenção de seguranças;
- ❑ Alertar seguranças;
- ❑ Manter-se no seu local de trabalho;
- ❑ Evitar demonstrar medo, valentia;
- ❑ Manter-se calmo e seguir as instruções dos agressores.



**SUPERMERCADO RESPONSÁVEL**  
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER  
NORTE**

2 0 1 1  
PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará  
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

# Contaminação no Checkout

<b>Tipos de contaminação</b>	<b>Agentes de contaminação</b>	<b>Formas de contaminação</b>
Química	Agentes químicos(detergentes, desinfetantes, tintas)	Através de <u>contato ou exposição</u> a esses produtos
Microbiológica	Protozoários, bactérias, vírus e fungos	<u>Através de contato</u> com mãos ou objetos não higienizados (dinheiro, canetas, clips, grampos, panos)



**SUPERMERCADO RESPONSÁVEL**  
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER  
NORTE**

2 0 1 1  
PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará  
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

# Cuidados

- ❑ Higienizar adequadamente tudo o que entre em contato com o alimento;
- ❑ Não deixar resíduos no check-out;
- ❑ Lavar bem as mãos todas as vezes que for manipular alimentos não embalados;
- ❑ Tomar cuidado com partículas e objetos estranhos que possam ficar no check-out.



**SUPERMERCADO RESPONSÁVEL**  
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER  
NORTE**

2 0 1 1  
PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará  
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

**Patrícia Falcao**

[www.aspas.com.br](http://www.aspas.com.br)