

قرار رقم ٢٠١٩ / ٢٠٢٦

اعتماد منهاج التدريب على اختصاص "أمين صندوق"
الذي لا يؤدي لنيل شهادات رسمية في المديرية العامة للتعليم المهني والتقني

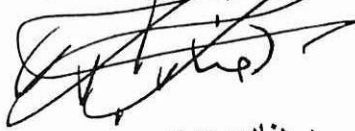
إن المديرية العامة للتعليم المهني والتقني بالتكليف،
بناءً على المذكرة الادارية رقم ٢٠١٩/م/٦٥ تاريخ ٢٠١٩/٠٥/٢٤ (قبول طلب المدير العام بالتكليف للتعليم المهني والتقني إعفاء من تكليفه بهذه المديرية العامة وتكليف مدير المعهد الوطني للعناية التمريضية بمهام المدير العام لها)،
بناءً على المرسوم رقم ٨٣٤٩ تاريخ ١٩٩٦/٠٥/٠٢ (تنظيم المديرية العامة للتعليم المهني والتقني)،
بناءً على القانون رقم ١٩٦٤/٦٢ تاريخ ١٩٦٤/٦/٣ (تنظيم التعليم المهني الخاص)،
بناءً على المرسوم رقم ٣٦٦٦ تاريخ ٢٠٠٠/٠٨/١٨ (تنظيم لجان المناهج والتدريب وتحديد التعويضات العائدة لها)،
بناءً على القرار رقم ٢٠٢٦/١٥٣ تاريخ ٢٠٢٦/٣/٣١ (تأليف لجان فنية متخصصة لدراسة المناهج التدريبية التي لا تؤدي لنيل الشهادات الرسمية)،
بناءً على اقتراح رئيس مصلحة التأهيل المهني بالتكليف،
تقرر ما يأتي:

المادة الأولى: يُعتمد في المديرية العامة للتعليم المهني والتقني، منهاج التدريب المرفق بهذا القرار باللغتين العربية والانكليزية العائد لإختصاص "أمين صندوق" الذي لا يؤدي لنيل شهادة رسمية .

المادة الثانية: يُنشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ويُبلغ حيث تدعو الحاجة.

١٢ أيار ٢٠٢٦

الدكوانه في:
المديرية العامة للتعليم المهني والتقني



د. هنادي بري



٢٠١٩ - ٢٠٢٦ - C.D



المديرية العامة للتعليم المهني والتقني
General Directorate of Vocational
and Technical Education



يونسف
لكل طفل

منهاج أميين الصندوق



أولاً: المعلومات العامة

عنوان البرنامج: أمين صندوق (البيع والخدمات)
مستوى التأهيل: شهادة مهنية
قطاع التدريب: التجزئة والخدمات
نوع البرنامج: تدريب مهني قصير المدى
إجمالي الساعات التدريبية: 150 ساعة تدريبية
مدة التدريب: 30 يوم تدريبي
عدد الساعات اليومية: 5 ساعات
نمط التنفيذ: تدريب حضوري – تطبيقي عملي
لغة التدريب: العربية (مع استخدام المصطلحات التشغيلية باللغة الإنجليزية عند الحاجة)

ثانياً: نظرة عامة على البرنامج

يهدف هذا البرنامج إلى إعداد كوادر مؤهلة للعمل كأمناء صناديق في قطاعي البيع والخدمات، من خلال تطوير المهارات التشغيلية والمالية وخدمة العملاء والبيع.

يركز البرنامج على:

- تشغيل أنظمة نقاط البيع (POS)
- إدارة المعاملات المالية بدقة
- تطبيق المفاهيم المحاسبية الأساسية
- تقديم خدمة عملاء احترافية
- دعم المبيعات عبر البيع الإضافي والمتقاطع

يعتمد البرنامج على التدريب القائم على الكفايات مع تركيز لا يقل عن 60% على التطبيق العملي.

ثالثاً: الوصف الوظيفي

أمين الصندوق مسؤول عن:

- تشغيل نظام نقاط البيع (POS)
- معالجة المدفوعات (نقدًا – بطاقات – مدفوعات إلكترونية)
- إصدار الفواتير والإيصالات
- تنفيذ إجراءات فتح وإغلاق الصندوق
- إجراء المطابقة النقدية اليومية
- التعامل مع المرتجعات والاستبدال
- تقديم خدمة العملاء وإدارة الشكاوى
- دعم المبيعات عبر تقنيات البيع

يعمل تحت إشراف مدير المتجر أو المشرف المالي.

رابعاً: نواتج التعلم القائمة على الكفايات

الكفايات الفنية	
• تشغيل نظام POS بدقة • إدخال المنتجات ومسح الباركود • معالجة جميع أنواع الدفع • تنفيذ عمليات الإلغاء والتصحيح • إجراء المطابقة النقدية	
الكفايات المحاسبية	كفايات خدمة العملاء
• فهم الإيرادات والمصروفات • تسجيل العمليات اليومية • حساب الخصومات والتغيير • تفسير تقارير المبيعات • توثيق الفروقات	• تقديم خدمة احترافية • التواصل الفعال • إدارة الشكاوى • شرح السياسات • الحفاظ على موقف إيجابي
كفايات البيع	المهارات السلوكية
• البيع الإضافي • البيع المتقاطع • عرض العروض • زيادة متوسط العملية • دعم الإيرادات	• النزاهة • إدارة الوقت • العمل الجماعي • حل المشكلات • الانضباط المهني

خامسًا: منهجية التدريب

- محاضرات تفاعلية
- تمارين عملية
- تمثيل أدوار
- تدريب عملي على POS
- تطبيقات محاسبية
- محاكاة بيئة عمل حقيقية

- تقييم مستمر

60% على الأقل تطبيق عملي.

سادسًا: نظام التقييم

النسبة	المكون
55%	محاكاة عملية
15%	اختبار كتابي
10%	اختبار مطابقة مالية
10%	تمثيل دور خدمة العملاء
10%	السلوك المهني
100%	الإجمالي

شروط النجاح

- 70% كحد أدنى
- إتقان استخدام POS
- تنفيذ المطابقة بشكل صحيح
- الالتزام بالسلوك المهني
- عدم وجود مخالفات مالية جسيمة

سابعًا: هيكل البرنامج

الوحدة	عنوان الوحدة	الساعات
1	مقدمة في قطاع البيع بالتجزئة ودور أمين الصندوق	5
2	المهام اليومية لأمين الصندوق	10
3	تنظيم نقطة البيع	5
4	أنظمة POS	15
5	إدخال المنتجات والباركود	10
6	طرق الدفع وإدارة العمليات المالية	10
7	إصدار الفواتير والإيصالات	10
8	إدارة المرتجعات والاستبدال	10
9	فتح وإغلاق الصندوق	10
10	المفاهيم المحاسبية الأساسية	10
11	التسوية النقدية العملية	10
12	خدمة العملاء	5
13	مهارات التواصل	5

14	البيع الإضافي والمتقاطع	5
15	محاكاة أسبوع كامل	25
	الإجمالي	150 ساعة

ثامناً: الخطة التفصيلية للوحدات التدريبية

الوحدة الأولى: مقدمة في قطاع البيع بالتجزئة ودور أمين الصندوق

بنهاية هذه الوحدة، سيكون المتدرب قادراً على:

- شرح الأدوار الأربعة الأساسية لأمين الصندوق (الكاشير) الحديث.
- تعداد الخطوات التقنية الأساسية لعملية البيع، بدءاً من الترحيب بالعميل وصولاً إلى تعبئة الأكياس.
- التعرف على الأدوار والمسؤوليات الرئيسية لأمين الصندوق.

بيئة العمل في قطاع البيع بالتجزئة

يشمل قطاع التجزئة الشركات التي تباع المنتجات أو الخدمات مباشرة إلى العملاء للاستخدام الشخصي. وهي الخطوة الأخيرة في سلسلة التوريد، حيث تصل البضائع إلى المستخدم النهائي.

أمثلة عن أماكن العمل	خصائص العمل
• السوبرماركت • متاجر الملابس • الصيدليات • متاجر الإلكترونيات • المطاعم والمقاهي • المراكز التجارية	• تفاعل مباشر مع العملاء • سرعة في الأداء • دقة في التعامل مع الأموال • مسؤولية مالية عالية

1.1 دور أمين الصندوق (الكاشير)

أمين الصندوق هو نقطة الاتصال الأخيرة بين العميل والمنشأة. يجمع هذا الدور بين المسؤولية المالية، وخدمة العملاء، والدعم العملي.

المسؤوليات الرئيسية:

- استقبال العملاء بلباقة.
- مسح المنتجات ضوئياً أو إدخالها بشكل صحيح.
- معالجة المدفوعات (نقدًا، بطاقات، دفع عبر الهاتف، قسائم شرائية).
- إصدار الإيصالات.
- تقديم الفكة (المبلغ المتبقي) بشكل صحيح.
- تعبئة السلع عند الحاجة.

الأدوار المتعددة لأمين الصندوق

إن وظيفة الكاشير تتجاوز بكثير مجرد "الضغط على الأزرار"؛ ففي القطاع الحديث، أنت تؤدي أربعة أدوار محورية:

1. **الحارس المالي:** ضمان احتساب كل قرش، وكشف العملات المزيفة، لتأكد من تطبيق كافة الخصومات والعروض الترويجية بشكل صحيح و ضمان نزاهة المعاملات من خلال التحقق من أسعار المنتجات.
2. **ممثّل خدمة العملاء:** أنت آخر شخص يراه العميل، وسلوكك يحدد ما إذا كان سيعود للمتجر مرة أخرى أم لا.
3. **وكيل منع الخسائر:** مراقبة منطقة "نقطة البيع" (POS) بيقظة للحد من السرقة أو الأخطاء.
4. **مركز معلومات:** الإجابة على استفسارات العملاء حول أماكن الأقسام، سياسات الإرجاع، والعروض الترويجية الحالية.

1.2 السمات الرئيسية للاحترافية

الصفات الرئيسية الواجب توفرها لدى أمين الصندوق قبل اكتساب المهارات من اجل النجاح والتميز في هذا القطاع (النزاهة ، القدرة على التواصل ، الرغبة في التعلم والتطور ...)

يجب على أمين الصندوق الموازنة بين المهارات التقنية (Technical Skills) والمهارات الشخصية (Soft Skills):

- الاهتمام بالتفاصيل: التحقق من ملصقات الأسعار، ومراجعة تاريخ انتهاء صلاحية الكوبونات، والتأكد من عد الفكة بدقة.
- الذكاء العاطفي: الحفاظ على الهدوء والتعاطف، حتى عند التعامل مع عميل غاضب أو حدوث خلل فني.
- الإلمام بالتقنية: القدرة على تعلم برامج نقاط البيع بسرعة، واستخدام الماسحات الضوئية، وأنظمة الدفع الرقمي مثل Apple Pay و Google Wallet .
- النزاهة الأخلاقية: التعامل مع البيانات الحساسة (معلومات البطاقات الائتمانية، أرقام الهواتف) بسرية تامة وأمانة.

1.3 أساسيات الامتثال والقوانين

غالباً ما يكون موظفو الصندوق خط الدفاع الأول فيما يتعلق بالقوانين المحلية. تشمل هذه الوحدة:

- المبيعات المقيدة بالعمر: الالتزام القانوني بالتحقق من الهوية عند بيع المنتجات التي تتطلب عمراً معيناً (مثل التبغ، المشروبات الروحية، مشروبات الطاقة وغيرها).
- خصوصية البيانات: فهم أهمية عدم تدوين أرقام بطاقات الائتمان الخاصة بالعملاء أو مشاركة معلوماتهم الشخصية.
- الصحة والسلامة: القواعد الأساسية لبيئة العمل (مثل الوقوف بشكل صحي سليم) والحفاظ على ممر الدفع خالياً من المخاطر والعوائق.
- الأمانة: النزاهة المالية والسرية بما يخص بيانات الزبائن وبيانات المؤسسة
- الالتزام: معرفة الحقوق والواجبات وشروط المساءلة القانونية

الوحدة الثانية: المهام اليومية لأمين الصندوق

بنهاية هذه الوحدة، سيكون المتدرب قادراً على:

- وصف مسؤوليات أمين الصندوق (الكاشير) من بداية وردية العمل حتى نهايتها.
- إجراء تسجيل دقيق للمعاملات باستخدام أنظمة نقاط البيع (POS).
- تطبيق الإجراءات السليمة للتعامل مع النقد.
- إدارة المواقف اليومية الشائعة باحترافية ومسؤولية.
- إظهار روح المسؤولية والمحاسبة في العمليات المالية.

إجراءات بداية الوردية

أ. تحضير محطة العمل

- الوصول في الوقت المحدد والالتزام بالزي الرسمي المناسب.
- تسجيل الدخول إلى نظام نقاط البيع (POS) باستخدام بيانات الاعتماد الشخصية.
- التأكد من أن ماسح الباركود، وطابعة الإيصالات، وجهاز الدفع بالبطاقات تعمل بشكل سليم.
- التأكد من توفر كمية كافية من ورق الإيصالات ومواد التغليف.
- التحقق من اتصال الإنترنت (إذا كان ذلك مطلوباً).

ب. التحقق من العهدة النقدية (Cash Float)

العهدة النقدية هي المبلغ المالي الذي يبدأ به الصندوق في بداية اليوم. الإجراءات:

- عدّ المبالغ الموجودة في درج النقود بحضور المشرف (إذا لزم الأمر).

- التأكد من تطابق المجموع مع الرصيد الافتتاحي الموثق.
- الإبلاغ عن أي فروقات (نقص أو زيادة) فوراً.
- اعطاء تمارين تطبيقية وارفافها بنماذج (تقارير ، فواتير وايصالات)
- يضمن الرصيد الافتتاحي الدقيق مبدأ المحاسبية ويمنع النزاعات في نهاية وردية العمل.

2.2 تسجيل ومعالجة المعاملات

يضمن التسجيل الدقيق للمعاملات نزاهة العمليات المالية وجرد المخزون.

ج. مسح وإدخال الأصناف

- مسح باركود كل منتج بعناية.
- في حال فشل الباركود، يتم إدخال كود المنتج الصحيح يدوياً.
- التأكد من اسم الصنف وسعره على الشاشة.
- التحقق من الكمية قبل اعتماد العملية.
- د. معالجة الدفع قد يقوم أمين الصندوق بمعالجة أنواع دفع متعددة:

- نقداً (Cash).
- بطاقات الائتمان / الخصم.
- الدفع عبر الهاتف المحمول.
- بطاقات الهدايا أو القسائم الشرائية.

2.3 إدارة النقد خلال وردية العمل

أ. الحفاظ على تنظيم درج النقود

- فصل العملات الورقية حسب فئاتها.
- الاحتفاظ بالفئات النقدية الكبيرة أسفل الدرج (إذا كانت سياسة المتجر تتطلب ذلك).
- تجنب ترك درج النقود مفتوحاً.

ب. التعامل مع المبالغ الكبيرة

- اتباع سياسة المتجر في "توريد النقد" (إخراج النقد الزائد من الدرج وتأمينه).
- عدم عدّ مبالغ كبيرة أمام العملاء بشكل غير ضروري.
- فرز العملات والتأكد من الفئات المتاحة

2.4 التعامل مع المواقف اليومية

أ. الطوابير الطويلة

- الحفاظ على الهدوء والتركيز.
- الحفاظ على سرعة المسح الضوئي دون التضحية بالدقة.
- الاعتذار بلباقة للعملاء عن وقت الانتظار.

ب. تضارب الأسعار

- التحقق من السعر الموجود على الرف.
- استدعاء المشرف إذا لزم الأمر.
- اتباع سياسة المتجر المتعلقة بتعديل الأسعار.

ج. المرتجعات والاستبدال

- اتباع سياسة الاسترجاع الخاصة بالمتجر.
- التحقق من الإيصال (الفاتورة).
- فحص حالة المنتج.
- معالجة المعاملة من خلال وظيفة المرتجعات الصحيحة في نظام ال POS.

2.5 إجراءات نهاية ورديّة العمل

أ. إغلاق الصندوق

- التوقف عن استقبال معاملات جديدة في الوقت المحدد.
- طباعة تقرير مبيعات نهاية اليوم.
- عدّ المبالغ الموجودة في درج النقود بعناية.

ب. مطابقة النقد: (Reconciliation) مقارنة إجمالي النقد الفعلي في الدرج مع مبيعات النقد المسجلة في نظام ال POS.

ج. التسليم الآمن

- تسليم التقارير والنقد وفقاً لإجراءات الشركة.
- تسجيل الخروج من نظام نقاط البيع (POS).
- تنظيف وترتيب محطة العمل.

الوحدة الثالثة: تنظيم نقطة البيع والتحضير للعمل في نهاية هذه الوحدة، سيكون المتدرب قادراً على:

- تحضير منطقة نقطة البيع (POS) قبل بدء العمل.
- ترتيب الأدوات والمواد لضمان كفاءة التشغيل.
- تطبيق تقنيات إدارة الوقت خلال فترات الذروة.
- الحفاظ على مساحة عمل نظيفة ومنظمة.

3.1 التحضير للعمل عند بدء المناوبة

أ. فحص المعدات (قبل فتح الصندوق):

- تشغيل نظام نقطة البيع وتسجيل الدخول.
- اختبار ماسح الباركود.
- فحص طابعة الإيصالات وتوفر الورق.
- التأكد من عمل جهاز الدفع بالبطاقات.
- تأكيد الاتصال بالإنترنت إذا كان مطلوباً.

ب. تحضير درج النقدية:

- عدّ المبلغ النقدي الافتتاحي (الرصيد الأولي).
- ترتيب الأوراق النقدية حسب الفئة.
- وضع العملات المعدنية في الأقسام الصحيحة.
- وضع الفئات النقدية الكبيرة أسفل الدرج إذا كانت سياسة المتجر تتطلب ذلك.

ج. الإمدادات والمواد (التأكد من توفر):

- أكياس التسوق و مواد التغليف.
- قلم ودفتر ملاحظات.
- أدوات التحقق من الأسعار أو مراجع المنتجات.
- مناديل مبللة أو معقم.

3.2 تخطيط وتنظيم محطة العمل

أفضل الممارسات في وضع الأدوات	انسيابية العناصر بكفاءة
-------------------------------	-------------------------

1. العميل يضع السلع.	- الماسح الضوئي في متناول اليد بسهولة.
2. المحاسب (الكاشير) يمسح السلع.	- الأكياس في متناول اليد (جهة اليد المسيطرة).
3. تتحرك السلع إلى منطقة التغليف.	- طابعة الإيصالات في مكان غير عائق.
4. تتم معالجة الدفع.	- الأدوات الأكثر استخداماً توضع في الأماكن الأقرب.
5. يستلم العميل السلع والإيصال.	

3.3 التنظيم أثناء المناوبة

أ. التحكم في درج النقدية

- الحفاظ على ترتيب الأوراق النقدية طوال اليوم.
- تجنب خلط الفئات النقدية المختلفة مع بعضها البعض.
- سحب المبالغ النقدية الزائدة إذا كانت سياسة المتجر تتطلب ذلك.

ب. التعامل مع الوثائق والإيصالات

- تخزين الإيصالات المُلغاة بشكل سليم.
- الحفاظ على تنظيم سجلات المعاملات.
- اتباع إجراءات المتجر الخاصة بعمليات الإلغاء (Voids) والمرتجعات.

ج. إعادة ملء الإمدادات

- إعادة تعبئة الأكياس وورق الإيصالات قبل نفادها.
- إبلاغ المشرف في حال انخفاض مستوى المخزون من المستلزمات.

د. التنظيم عند نهاية المناوبة

- تنظيف ومسح طاولة المحاسبة (الكاونتر).
- تنظيم المستلزمات المتبقية.
- إزالة الأغراض الشخصية.
- التأكد من إيقاف تشغيل جميع المعدات بشكل صحيح أو تسليمها للموظف التالي.
- ترك محطة العمل جاهزة للمحاسب (الكاشير) التالي حتى عند ترك محطة العمل لأي سبب (فرصة او حالة طارئة)

الوحدة 4: مقدمة في أنظمة نقاط البيع (POS)

في نهاية هذه الوحدة، سيكون المتدرب قادراً على:

- تعريف نظام نقطة البيع (POS) ودوره في عمليات التجزئة.
- تحديد المكونات الرئيسية للأجهزة والبرمجيات في نظام ال POS.
- تعريف المتدربين على self-checkout machine
- إجراء معاملات البيع الأساسية بدقة.
- فهم كيفية دعم أنظمة ال POS للتحكم في المخزون والتقارير المالية.
- تطبيق الإجراءات الصحيحة عند تشغيل النظام.

4.1 ما هو نظام نقطة البيع (POS)؟

نظام نقطة البيع هو مزيج من الأجهزة والبرمجيات المستخدمة لمعالجة معاملات البيع. يقوم النظام بتسجيل المشتريات، وحساب الإجمالي، ومعالجة المدفوعات، وتحديث سجلات العمل.

وظائف نظام ال POS:

- مسح المنتجات واسترجاع الأسعار.
- حساب الإجمالي (بما في ذلك الضرائب والخصومات).
- معالجة الدفع.
- إصدار الإيصالات.
- تحديث المخزون.
- تتبع المبيعات وإصدار التقارير.

4.2 مكونات نظام ال POS

أ. المكونات المادية (Hardware):

- شاشة/جهاز ال POS واجهة النظام الرئيسية.
- ماسح الباركود (Barcode Scanner) لقراءة أكواد المنتجات.
- درج النقد (Cash Drawer) لتخزين النقود بشكل آمن.
- طابعة الإيصالات: لطباعة سجلات المعاملات.
- جهاز الدفع بالبطاقات: لمعالجة بطاقات الخصم والائتمان.
- شاشة العميل (اختياري): لعرض الأسعار والإجمالي للعميل.

ب. المكونات البرمجية (Software):

- قاعدة بيانات المنتجات (الأصناف، الأسعار، الباركود).

- واجهة معالجة المبيعات.
- نظام إدارة المدفوعات.
- تتبع المخزون.
- أدوات التقارير.

4.3 تسجيل الدخول وأمن النظام

أ. إجراءات تسجيل الدخول:

- أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور الشخصية.
- لا تشارك بيانات الدخول الخاصة بك أبداً.
- تأكد من هوية الكاشير الصحيحة قبل البدء.

ب. قواعد الأمان:

- قم بتسجيل الخروج عند ترك الصندوق.
- لا تسمح بالاستخدام غير المصرح به للجهاز.
- بلغ عن أخطاء النظام أو أي نشاط مشبوه.

4.4 إجراء معاملة بيع أساسية

العملية خطوة بخطوة:

1. بدء معاملة جديدة.
2. مسح المنتجات: تأكد من ظهور اسم المنتج وسعره بشكل صحيح.
3. أدخل الكميات إذا لزم الأمر.
4. تطبيق الخصومات أو العروض (إذا كنت مخولاً بذلك).
5. مراجعة الإجمالي مع العميل.
6. اختيار طريقة الدفع.
7. إتمام عملية الدفع.
8. طباعة وتسليم الإيصال.

نصيحة للدقة: راقب الشاشة دائماً أثناء المسح لاكتشاف الأخطاء فوراً.

4.5 معالجة الدفع في نظام ال POS

أ. المدفوعات النقدية:

- أدخل المبلغ المستلم.

- يقوم النظام بحساب "الفكة" (المبلغ المتبقي).
- قم بعدّ المبلغ المتبقي للعميل.

ب. الدفع بالبطاقات:

- اختر خيار الدفع بالبطاقة.
- أكد المبلغ.
- انتظر رسالة الموافقة.
- قدم الإيصال.

ج. المدفوعات الرقمية أو الأخرى:

- اتبع إجراءات المتجر للمحافظ الإلكترونية أو بطاقات الهدايا.
- تأكد من تأكيد الدفع قبل إغلاق المعاملة.

4.6 وظائف إضافية أساسية

إلغاء صنف (Voiding an Item)
يُستخدم عند مسح/إدخال صنف بالخطأ.

- حدّد الصنف.
- اختر «إلغاء» أو «إزالة»
- اتبع قواعد التفويض/الموافقة إذا كانت مطلوبة.

ب. إلغاء معاملة (Cancelling a Transaction)
يُستخدم عندما يقرر العميل عدم الشراء.

- ألغ المعاملة قبل اكتمال الدفع.
- احتفظ بسجل إذا كانت سياسة المتجر تتطلب ذلك.

ج. المرتجعات واسترداد المبالغ (Returns and Refunds)

- اختر وظيفة «المرتجعات»
- امسح الصنف أو الإيصال.
- اتبع إجراءات الموافقة المعتمدة في المتجر.

4.7 الأخطاء الشائعة وكيفية إصلاحها

- **الباركود لا يعمل:** نظف السطح أو أدخل الكود يدوياً.
 - **مسح منتج خاطئ:** قم بإلغائه فوراً.
 - **تجمد النظام:** أبلغ المشرف ولا تحاول تصليح البرنامج.
 - **فشل الدفع:** أعد المحاولة أو اختر طريقة دفع أخرى.
- يجب أن تتبع هذه الوحدة مباشرة جلسة تدريب عملي منظمة على نظام نقطة البيع (POS)، مما يتيح للمتدربين تطبيق المفاهيم التي تمت تغطيتها، ومحاكاة سيناريوهات معاملات واقعية، والتدريب على التعامل مع مختلف المواقف التشغيلية في بيئة تعليمية خاضعة للإشراف.

الوحدة الخامسة: إدخال المنتجات والتعامل مع الباركود

بنهاية هذه الوحدة، سيكون المتدرب قادراً على:

- مسح المنتجات ضوئياً بشكل صحيح وفعال باستخدام ماسح الباركود.
- التحقق من معلومات المنتج وأسعاره أثناء المعاملات.
- إدخال المنتجات يدوياً عند فشل قراءة الباركود أو فقدانه.
- التعامل مع المنتجات غير المسجلة أو غير المعرفة وفقاً لإجراءات المتجر.
- الحفاظ على السرعة دون المساس بالدقة.

5.1 فهم الباركود

الباركود هو رمز مقروء آلياً يمثل معلومات المنتج المخزنة في قاعدة بيانات نقطة البيع (POS)

المعلومات المرتبطة بالباركود:

- اسم المنتج
- السعر
- كمية المخزون
- فئة المنتج
- نسبة الضريبة (إن وجدت)

5.2 تقنية المسح الضوئي الصحيحة للباركود

أ. خطوات المسح الضوئي

1. تحديد موقع الباركود على المنتج.
2. تمرير الباركود عبر الماسح الضوئي بسلاسة.

3. الاستماع إلى صافرة التأكيد.

4. التحقق من شاشة نقطة البيع:

- اسم المنتج الصحيح
- السعر الصحيح
- الكمية الصحيحة (عادةً 1)

5.3 التحقق من السعر

يعد الكاشير مسؤولاً عن ضمان احتساب السعر الصحيح.

أ. متى يجب التحقق من الأسعار

- عندما يستفسر العميل عن السعر.
- عندما يبدو السعر المعروض على الشاشة غير صحيح.
- عند التعامل مع الأصناف الترويجية أو المخفضة.
- عند إدخال المنتجات يدوياً.

ب. طرق التحقق

- التحقق من ملصق الرف أو بطاقة السعر.
- استخدام وظيفة "التحقق من السعر (Price-check) في نظام نقطة البيع.
- استدعاء المشرف أو موظف الصالة إذا لزم الأمر.

5.4 إدخال المنتج يدوياً

يكون الإدخال اليدوي مطلوباً عندما:

- يكون الباركود تالفاً أو غير قابل للقراءة.
- يكون الباركود مفقوداً.
- يكون الماسح الضوئي معطلاً مؤقتاً.

أ. إجراء الإدخال اليدوي

- إدخال كود المنتج PLU أو رقم الصنف، في نظام نقطة البيع.
- اختيار المنتج الصحيح من القائمة.
- تأكيد السعر والوصف.
- إدخال الكمية إذا لزم الأمر.

5.5 التعامل مع المنتجات غير المسجلة أو غير المعروفة
في بعض الأحيان، قد لا يكون الكود الممسوح أو المُدخل موجوداً في النظام.

أ. الإجراء الصحيح

- إبلاغ العميل بلباقة.
- البحث عن باركود أو ملصق آخر.
- التواصل مع المشرف أو موظف التحقق من الأسعار.
- اتباع سياسة المتجر لإدخال سعر مؤقت إذا كنت مخولاً بذلك.

ب. قواعد هامة

- لا تبتكر سعراً من عندك دون تفويض.
- لا تسمح بخروج المنتج دون تسجيل صحيح.
- تأكد من الإبلاغ عن الصنف لاحقاً لتحديث النظام.
- الرجوع الى المشرف عند تعذر حل اي مشكلة وعدم اتخاذ قرار يستدعي التفويض.

5.6 الأخطاء الشائعة وطرق الوقاية منها

الخطأ	الوقاية
المسح المزدوج (كرتين)	راقب الشاشة واستمع لصافرة التنبيه
مسح منتج خاطئ	تحقق من اسم المنتج على الشاشة
فقدان/عدم إدخال الكمية	أدخل الكمية الصحيحة للأصناف المتعددة
تخطي صنف (عدم مسحه)	حافظ على تدفق مسح مستمر ومنظم

الوحدة السادسة: طرق الدفع وإدارة العمليات المالية

بنهاية هذه الوحدة، سيكون المتدرب قادراً على:

- تحديد طرق الدفع المختلفة المستخدمة في تجارة التجزئة.
- معالجة المدفوعات النقدية، والبطاقات، والمدفوعات الإلكترونية بشكل صحيح.
- تطبيق إجراءات تداول النقد الآمنة.
- منع الأخطاء المالية والخسائر الشائعة.
- اتباع الممارسات الأمنية لحماية العملاء والعمل التجاري.

6.1 نظرة عامة على طرق الدفع

تقبل بيئات التجزئة الحديثة أنواعاً متعددة من الدفع. يجب على الكاشير فهم كيفية معالجة كل طريقة بدقة.

طرق الدفع الشائعة:

- النقد
- بطاقات الخصم (Debit cards)
- بطاقات الائتمان (Credit cards)
- المحافظ المحمولة أو الرقمية
- بطاقات الهدايا أو قسائم المتجر
- التحويلات البنكية (في بعض الأنشطة التجارية)

6.2 إجراءات تداول النقد

تتطلب المعاملات النقدية اهتماماً دقيقاً لأن الأخطاء لا يمكن التراجع عنها إلكترونياً.

أ. خطوات الدفع النقدي

1. الإعلان عن المبلغ الإجمالي بوضوح.
2. استلام النقد ووضعه على المنضدة (لا تضعه في الدرج بعد).
3. التحقق من الأوراق النقدية التالفة أو المشبوهة (يدويا أو جهاز كشف)
4. إدخال المبلغ المستلم في نظام نقطة البيع.
5. عدّ المبلغ المتبقي (الفكة) باستخدام حسابات نظام نقطة البيع.
6. عدّ المبلغ المتبقي للعميل بصوت عالٍ.
7. وضع النقد المستلم في الدرج.
8. إغلاق الدرج فوراً.

ب. أفضل الممارسات

- تنظيم الأوراق النقدية حسب الفئة.
- التحقق من الأوراق التالفة أو المشبوهة.
- تجنب التعامل مع مبالغ كبيرة بشكل مكشوف.
- إبقاء درج النقد مغلقاً عندما لا يكون قيد الاستخدام.

6.3 معالجة الدفع بالبطاقة

أ. خطوات بطاقات الخصم والائتمان

1. اختيار الدفع بالبطاقة في نظام نقطة البيع.
2. تأكيد المبلغ.

3. يقوم العميل بإدخال البطاقة، أو تقريبها (Tap)، أو تمريرها.

4. الانتظار حتى ظهور رسالة الموافقة.

5. تقديم الإيصال إذا لزم الأمر.

ب. قواعد الأمان

- لا تلمس بطاقة العميل أبداً دون داعٍ.
- لا تسجل أو تصور تفاصيل البطاقة.
- تأكد من الموافقة على المعاملة قبل إتمام عملية البيع.

6.4 المدفوعات الإلكترونية والمحمولة

وتشمل الأمثلة:

- محافظ الهاتف المحمول (النقر للدفع)
- دفع رموز الاستجابة السريعة (QR code)
- تطبيقات الدفع المرتبطة بالإنترنت

الإجراء:

- اختيار خيار الدفع الصحيح.
- تأكيد إشعار الدفع أو الموافقة.
- إصدار الإيصال.
- التأكد من ظهور حالة الدفع كـ "مكتمل" (Completed) في نظام نقطة البيع.

6.5 بطاقات الهدايا والقسائم

خطوات المعالجة:

- اختيار بطاقة الهدايا/القسيمة.
- مسح أو إدخال الكود.
- التحقق من الرصيد المتاح.
- إتمام المعاملة.
- إبلاغ العميل بالرصيد المتبقي إن وجد.

6.6 خطوات التسوية المالية في نهاية الوردية

1. طباعة تقرير النقد والمبيعات.
2. عد النقد الموجود في الدرج.

3. مقارنة النقد الفعلي مع إجمالي نظام نقطة البيع.

4. الإبلاغ عن أي فروقات فوراً.

5. تسليم النقد وفقاً لإجراءات المتجر.

الوحدة السابعة: إصدار الفواتير والإيصالات بشكل صحيح بنهاية هذه الوحدة، سيكون المتدرب قادراً على:

- شرح الغرض من الفواتير والإيصالات في عمليات التجزئة.
- إصدار إيصالات وفواتير دقيقة باستخدام نظام نقطة البيع (POS).
- مراجعة المعاملات قبل نهائية الدفع.
- تصحيح أخطاء المعاملات باستخدام الإجراءات المعتمدة.
- فهم الأهمية القانونية والمالية للتوثيق الدقيق.

7.1 الغرض من الإيصالات والفواتير

الإيصالات والفواتير هي سجلات رسمية للمعاملات، وتخدم أغراضاً متعددة.

7.2 الفرق بين الإيصال والفاتورة

الوثيقة	الغرض
الإيصال (Receipt)	يؤكد إتمام عملية الدفع.
الفاتورة (Invoice)	بيان تفصيلي بالمطالبة المالية يصدر قبل أو في وقت الدفع (تستخدم غالباً للشركات أو المشتريات الكبيرة).

تنشئ بعض أنظمة نقاط البيع الإيصالات تلقائياً، بينما قد تتطلب الفواتير تفاصيل إضافية عن العميل.

إصدار فاتورة	إصدار إيصال
1. اختيار خيار الفاتورة في نظام نقطة البيع	1. إتمام الدفع في نظام نقطة البيع.
2. إدخال تفاصيل العميل إذا لزم الأمر: (الاسم، الشركة، معلومات الاتصال أو الرقم الضريبي).	2. انتظار تأكيد المعاملة.
3. التحقق من تفاصيل الأصناف والإجماليات.	3. طباعة الإيصال تلقائياً.
4. طباعة أو إرسال الفاتورة.	4. التأكد من أن الإيصال يتضمن: (اسم المتجر، التاريخ، قائمة الأصناف، الإجمالي، طريقة الدفع).
5. معالجة الدفع إذا كان ذلك ينطبق.	5. تسليم الإيصال للعميل وشكره.

7.3 تصحيح الأخطاء

يجب تصحيح أخطاء المعاملات فوراً باستخدام وظائف نقطة البيع المناسبة. تشمل الأخطاء الشائعة مسح صنف خاطئ، إدخال كميات أو أسعار غير صحيحة، واختيار نوع دفع خاطئ. قبل نهائية الدفع، يمكن تصحيح الأخطاء عن طريق إلغاء الأصناف (Voiding)، تعديل الكميات، والتحقق من الإجماليات. بعد الدفع، يجب اتباع إجراءات الاسترداد أو الإرجاع مع

موافقة المشرف عند الضرورة، وإصدار إيصال مصحح. كما يجب اتباع سياسات المتجر فيما يخص عمليات الإلغاء، أو إلغاء المعاملات، أو إعادة طباعة الإيصالات.

الوحدة الثامنة: إدارة المرتجعات والاستبدال

بنهاية هذه الوحدة، سيكون المتدرب قادراً على:

- شرح الغرض من سياسات الإرجاع والاستبدال.
- معالجة المرتجعات والاستبدال بشكل صحيح باستخدام نظام نقطة البيع.
- التحقق من الأهلية بناءً على سياسة المتجر.
- التعامل مع طلبات العملاء بمهنية وهدوء.
- حماية العمل التجاري من الخسائر المالية مع الحفاظ على رضا العملاء.

8.1 فهم سياسات الإرجاع الخاصة بالمتجر

لكل نشاط تجاري قواعد محددة يجب على الكاشير معرفتها واتباعها بدقة

شروط السياسة الشائعة:

- الإرجاع خلال فترة زمنية محددة (مثلاً 7-30 يوماً).
- اشتراط وجود الإيصال الأصلي.
- أن يكون المنتج غير مستخدم وفي عبوته الأصلية.
- بقاء الملصقات أو العلامات (Tags) سليمة.
- بعض الأصناف غير قابلة للإرجاع (مثل منتجات النظافة، الطعام، أو أصناف التصفية).

8.2 التفاعل مع العميل أثناء المرتجعات

- أ. **الأسلوب المهني:** رحب بالعميل بلباقة، استمع بعناية لسبب الإرجاع، حافظ على هدوئك واحترامك، وتجنب الجدل أو لوم العميل.
- ب. **نصائح التواصل:** اشرح السياسة بوضوح، وإذا كان الإرجاع غير مسموح به، قدم بدائل (استبدال، رصيد متجر، أو المساعدة من المشرف).
- ج. تطبيق لبعض المفاهيم المتعلقة بأسلوب التواصل مع الزبائن والتشديد على الدقة والسرعة دون فوضى.

8.3 إجراءات معالجة الإرجاع (خطوة بخطوة)

1. طلب الإيصال.
2. التحقق من تاريخ الشراء وتفاصيل الصنف.
3. فحص حالة المنتج.
4. تأكيد الأهلية بناءً على السياسة.

5. اختيار "إرجاع" في النظام.
6. مسح الصنف أو إدخال رقم المعاملة.
7. تأكيد طريقة الاسترداد (نفس طريقة الدفع أو رصيد متجر).
8. طباعة إيصال الإرجاع وتسليمه للعميل.
9. وضع المنتج المرتجع في المنطقة المخصصة.
- 8.4 إجراءات معالجة الاستبدال
1. معالجة الصنف الأصلي كمرتجع.
2. مسح الصنف الجديد.
3. مقارنة الأسعار (إذا كان الجديد أغلى، يدفع العميل الفرق؛ وإذا كان أرخص، يتم رد الفرق حسب السياسة).
4. إتمام البيع الجديد وإصدار الإيصال النهائي.
- 8.5 التعامل مع المرتجعات بدون إيصال

- إذا كانت سياسة المتجر تسمح: ابحث عن المعاملة في النظام باستخدام التاريخ أو البطاقة، واعرض رصيداً للمتجر بدلاً من النقد، واطلب موافقة المشرف.
- إذا كانت لا تسمح: اشرح السياسة بلباقة، واعرض استدعاء المشرف إذا أصر العميل.

8.6 فحص المنتجات المرتجعة

- يجب على الكاشير التحقق من: التلف، علامات الاستخدام، القطع المفقودة، والتغليف الأصلي. تنبيه: لا تقبل الأصناف التي لا تستوفي الشروط إلا بتفويض.

8.7 منع الاحتيال والأخطاء

- **المخاطر:** إرجاع أصناف مستخدمة أو مسروقة، استخدام إيصالات مزيفة، أو تكرار المرتجعات من نفس العميل.
- **إجراءات الوقاية:** التحقق من تفاصيل الإيصال بعناية، مطابقة الصنف مع الوصف، اتباع إجراءات النظام (عدم المعالجة يدوياً)، وإبلاغ المشرف عن الحالات المشبوهة.

الوحدة التاسعة: إجراءات فتح وإغلاق الصندوق يومياً

بنهاية هذه الوحدة، سيكون المتدرب قادراً على:

- تجهيز الصندوق عبر تسجيل رصيد الفتح بدقة.
- تنفيذ إجراءات الفتح القياسية بأمان وكفاءة.
- إتمام إجراءات الإغلاق، بما في ذلك تسوية النقد والمبيعات.
- تحديد وتسجيل الفروقات أو الأخطاء.
- الحفاظ على المسؤولية والأمان طوال وردية العمل.

9.1 أهمية فتح وإغلاق الصندوق

تعتبر هذه الإجراءات أساسية لـ: ضمان الدقة المالية، منع السرقة أو الخسارة، الحفاظ على مسؤولية كل كاشير، ودعم سجلات المخزون والمبيعات.

9.2 إجراءات الفتح (بداية ورديّة العمل)

- أ. **الحضور مستعداً:** الالتزام بالمواعيد والزي الرسمي، والتأكد من عمل المعدات.
- ب. **تسجيل الدخول:** استخدام بياناتك الشخصية والتأكد من هويتك في النظام.
- ج. **التحقق من عهدة النقد (Float):** عدّ ميزانية البداية ووضع العملات بترتيب صحيح، وتسجيل المبلغ في تقرير الفتح.
- د. **فحص مكان العمل:** التأكد من عمل الماسح الضوئي، طباعة الإيصالات، وتوافر الأكياس والورق.

9.3 أثناء الدورية

يجب على الكاشير: الحفاظ على تنظيم الدرج، اتباع الإجراءات لكل معاملة، عد النقد بعناية، وتسجيل أي تعديلات (استرداد أو إلغاء) بدقة في النظام.

9.4 إجراءات الإغلاق (نهاية ورديّة العمل)

- أ. **إيقاف المعاملات:** إخطار العملاء بقرب الإغلاق وعدم بدء معاملات جديدة بعد الوقت المحدد.
- ب. **تسوية النقد:** عدّ كل النقد في الدرج ومقارنته بتقرير نهاية اليوم في النظام لتحديد العجز أو الزيادة.
- ج. **مراجعة المعاملات:** التأكد من تسجيل المرتجعات والإلغاءات بشكل صحيح وطباعة التقارير المطلوبة.
- د. **الإبلاغ عن الفروقات:** إخطار المشرف فوراً بأي اختلاف في النقد وتوثيق الأخطاء.
- هـ. **تأمين الصندوق:** تخزين النقد والتقارير في الخزنة، تسجيل الخروج، وتنظيف مكان العمل للوردية التالية.

9.5 المشكلات الشائعة والحلول

المشكلة	الوقاية / الحل
عدم تطابق عد النقد	إعادة العد بعناية، مراجعة سجلات المعاملات، والإبلاغ عن الفرق.
نسيان تسجيل المرتجعات	مراجعة سجل المعاملات في النظام قبل الإغلاق.
عطل في المعدات	الإبلاغ فوراً وعدم محاولة الإصلاح غير المصرح به.
فقدان الإيصالات	الحفاظ على تنظيم الإيصالات ومطابقتها مع النظام.

الوحدة العاشرة: مقدمة في مفاهيم المحاسبة الأساسية

بنهاية هذه الوحدة، سيكون المتدرب قادراً على:

- تعريف المصطلحات المحاسبية: الإيرادات، المصروفات، الربح، والخسارة.
- فهم علاقة المبيعات وتداول النقد بالإيرادات.
- إدراك دور الكاشير في دعم السجلات المالية الدقيقة.
- تحديد الأخطاء التي تؤثر على الربح والخسارة.

10.1 مفاهيم محاسبية رئيسية

- أ. الإيرادات (المبيعات): إجمالي المال المستلم من العملاء. كل معاملة يقوم بها الكاشير تساهم في الإيرادات.
- ب. المصروفات: التكاليف التي يتكبدها العمل (مخزون، أجور، كهرباء). يؤثر الكاشير عليها عبر تقليل الأخطاء وتجنب فقدان البضائع.
- ج. الربح: الإيرادات ناقص المصروفات. المعالجة الدقيقة للمعاملات تؤثر مباشرة على الربح المعلن.
- د. الخسارة: عندما تتجاوز المصروفات الإيرادات، أو بسبب السرقة والأخطاء.
- هـ. الضريبة على القيمة المضافة: ضريبة استهلاك غير مباشرة، تقوم الشركات بتحصيلها وتوريدها لوزارة المالية (الارفاق بنموذج فاتورة)

10.2 ربط المحاسبة بمهام الكاشير

المفهوم المحاسبي	مسؤولية الكاشير	مثال
الإيرادات	مسح الأصناف بدقة ومعالجة الدفع	زيادة أو نقص السعر يؤثر على إجمالي المبيعات
المصروفات	تقليل الأخطاء ومنع فقدان البضائع	سوء التعامل مع المخزون يزيد التكلفة
الربح	تسجيل المعاملات بدقة	التسعير الصحيح يضمن هوامش الربح
الخسارة	الإبلاغ عن الفروقات	الفاشل في الإبلاغ عن نقص النقد يسبب خسارة مالية

10.3 حسابات بسيطة للكاشير

أ. التحقق من إجمالي المبيعات

- يجب أن يتطابق مجموع كافة المعاملات التي تمت خلال وردية العمل (الوردية) مع تقارير نظام نقطة البيع (POS).
- مثال: بيع 10 أصناف بإجمالي 150 دولاراً ← يجب أن يظهر تقرير نهاية وردية العمل في نظام نقطة البيع إيرادات بقيمة 150 دولاراً.

ب. دقة المبلغ المتبقي والنقد

- مثال: دفع العميل مبلغ 50 دولاراً لمشتريات بقيمة 37 دولاراً ← المبلغ المتبقي (الفكة) = 50 دولاراً - 37 دولاراً = 13 دولاراً.

- يضمن الحساب الدقيق صحة الإيرادات ويمنع حدوث خسائر.

ملاحظة إضافية: اعطاء مثال دفع العميل بعملة نقدية والمرجع يكون بعملية نقدية مختلفة

ج. تأثير عملية الاسترداد (المرتجع)

- استرداد مبلغ بقيمة 20 دولاراً يقلل الإيرادات بمقدار 20 دولاراً ويؤثر على كمية النقد الموجودة في الدرج.

الوحدة الحادية عشرة: التسوية النقدية العملية

بنهاية هذه الوحدة، سيكون المتدرب قادراً على:

- إجراء تسوية نقدية دقيقة في نهاية الوردية.

- مقارنة النقد الفعلي في الدرج مع تقارير نظام نقطة البيع.

- تحديد الفروقات وتحديد أسبابها المحتملة.

- اتباع إجراءات الإبلاغ والتصحيح المناسبة.

11.1 أهمية التسوية النقدية

تعتبر حاسمة لأنها: تؤكد تسجيل جميع المعاملات، تكشف العجز أو الزيادة فوراً، تمنع الخسائر المالية، وتدعم التقارير المالية الموثوقة.

11.2 عملية التسوية النقدية

أ. التحضير: إغلاق النظام أو وضعه في وضع التقرير، وجمع الدرج، التقارير، الإيصالات، قسائم الاسترداد، وورقة التسوية.

ب. عدّ النقد: إخراج النقد، عدّ الورق حسب الفئة ثم العملات المعدنية، وتسجيل المجموع الكلي للنقد الفعلي.

ج. المقارنة مع تقرير النظام: استخراج إجمالي المبيعات والمرتجعات من النظام.

المعادلة: النقد المتوقع = عهدة البداية + مبيعات نقدية - مستردات نقدية - مسحوبات.

11.3 تحليل الفروقات

- الأسباب الشائعة: أخطاء الفكة، معاملات لم تُسجل، خصومات غير مصرح بها، أو عملات مفقودة.
- خطوات الإجراء: إعادة العد، مراجعة سجل المعاملات، توثيق الفرق بالوقت والسبب المحتمل، مقارنة العمليات النقدية والغير نقدية مع الرصيد المتوفر ومطابقتها وفق نظام التأليل (الممكن) وإبلاغ المشرف فوراً في حال وجود أخطاء أو فروقات.

الوحدة الثانية عشرة: مفهوم وأهمية خدمة العملاء

بنهاية هذه الوحدة، سيكون المتدرب قادراً على:

- تعريف خدمة العملاء ودورها في بيئة التجزئة.
- شرح تأثير خدمة العملاء على الرضا ونجاح المؤسسة.
- إظهار سلوك مهذب، مهني، وفعال عند نقطة البيع.

12.1 فهم خدمة العملاء

أ. تعريف خدمة العملاء: هي عملية تقديم المساعدة، والتوجيه، والتفاعل الإيجابي للعملاء قبل وأثناء وبعد عملية الشراء.

ب. صلة موظف الصندوق: غالباً ما يكون موظفو الصندوق هم نقطة التفاعل الأخيرة في تجربة تسوق العميل. إن سلوكهم واحترافيتهم يؤثران بشكل كبير على انطباع العميل عن العمل التجاري (المؤسسة).

ج. المبادئ الأساسية لخدمة العملاء الفعالة:

1. الكياسة والاحترام:

- الترحيب بالعملاء بلباقة.
- استخدام لغة ونبرة صوت محترمة.

- معاملة كل عميل بالتساوي، بغض النظر عن الموقف أو السلوك.

2. الكفاءة والدقة:

- معالجة المعاملات بشكل صحيح وعلى الفور.
- تجنب التأخيرات غير الضرورية.

3. الاستماع الفعال:

- الاهتمام باحتياجات العميل.
- الرد بشكل مناسب على الأسئلة أو المخاوف.

4. مهارات حل المشكلات:

- حل المشكلات البسيطة بسرعة عندما يكون ذلك ممكناً.
- تصعيد المواقف المعقدة إلى المشرفين بطريقة مهنية.

5. الموقف الإيجابي:

- الحفاظ على سلوك ودي وهادئ حتى تحت الضغط.
- تشجيع تجربة تسوق ترحيبية.

12.2 سيناريوهات خدمة العملاء الشائعة لموظفي الصندوق

1. استفسار العميل – الإجابة على الأسئلة المتعلقة بالمنتجات، أو العروض الترويجية، أو السياسات بلباقة ودقة.
2. التعامل مع الشكاوى – الاستماع بفعالية، والإقرار بالمخاوف (الاعتراف بها)، واتباع سياسة المتجر للوصول إلى حل.
3. المرتجعات أو الاستبدالات – معالجتها بكفاءة مع الحفاظ على المهنية.
4. العملاء صعبو المراس – البقاء هادئاً، وتجنب النزاع، وطلب دعم المشرف إذا لزم الأمر.

12.3 أفضل الممارسات

الابتسام، تأكيد الإجماليات قبل الدفع، الحفاظ على نظافة منطقة المحاسبة، الصبر أثناء فترات الازدحام، وشرح سياسات المتجر بوضوح (يتم تطبيقها وفق أسلوب رول بلاي بين المتدربين)

الوحدة الثالثة عشرة: مهارات التواصل الفعال مع العملاء

بنهاية هذه الوحدة، سيكون المتدرب قادراً على:

- فهم دور التواصل الفعال في خدمة العملاء.
- تطبيق مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- بناء علاقات إيجابية مع العملاء لتعزيز الولاء.

13.2 مهارات التواصل اللفظي

المبادئ الأساسية:

1. الوضوح: التحدث بوضوح واستخدام لغة بسيطة ومفهومة.

2. **اللباقة:** استخدام كلمات مثل "من فضلك"، "شكراً لك"، و"عفواً / على الرحب والسعة".
 3. **الاستماع الفعال:** ترك المجال للعميل للتحدث دون مقاطعة، وإظهار ما يفيد فهمك لحديثه.
 4. **اللغة الإيجابية:** تجنب الصياغات السلبية؛ والتركيز على الحلول بدلاً من المشكلات.
 5. **التأكيد:** تكرار أو تلخيص المعلومات الهامة لضمان الفهم المتبادل.
- مثال:** بدلاً من قول "لا يمكنك إرجاع هذا الصنف"، قل: "وفقاً لسياسة المتجر، هذا الصنف غير مؤهل للإرجاع. يمكننا مساعدتك في استكشاف خيارات أخرى"

13.3 مهارات التواصل غير اللفظي

العناصر الأساسية:

- **لغة الجسد:** الحفاظ على وضعية جسد منفتحة وتجنب تكتيف الذراعين.
- **تعبيرات الوجه:** الابتسام بشكل طبيعي لنقل الود والترحاب.
- **التواصل البصري:** يظهر الاهتمام والتفاعل مع العميل.
- **الإيماءات:** استخدام حركات اليد المناسبة لتوجيه العميل أو توضيح المعلومات.
- **نبرة الصوت:** الحفاظ على نبرة هادئة، ودودة، ومهنية، حتى في المواقف الصعبة.

13.4 بناء علاقات إيجابية مع العملاء

- الترحيب بكل عميل على الفور وبحرارة.
- إضفاء طابع شخصي على التعامل كلما أمكن ذلك (مثل: "شكراً لتسوقك معنا اليوم").
- الحفاظ على اتساق جودة الخدمة لبناء الثقة.
- إظهار الصبر مع العملاء الجدد أو الذين يواجهون صعوبات.
- متابعة الطلبات أو المشكلات بشكل مناسب.

13.5 التعامل مع العملاء صعبو المراس أو المرتبكون

- البقاء هادئاً ومتزناً؛ وعدم أخذ الشكاوى بشكل شخصي.
 - الاستماع بفعالية والإقرار بمخاوفهم.
 - شرح السياسات بوضوح وبكل احترام.
 - تقديم حلول عملية ضمن إجراءات المتجر المعتمدة.
 - تصعيد الأمر إلى المشرف إذا كان الحل يتجاوز صلاحياتك.
- (استخدام أسلوب "رول بلاي" بين المتدربين وإضافة أدوات تقييم الاداء للتأكد من اكتساب المهارات المطلوبة)

الوحدة الرابعة عشرة: تقنيات البيع الارتقائي (Upselling) والبيع المتقاطع (Cross-selling)

بنهاية هذه الوحدة، سيكون المتدرب قادراً على:

- تعريف البيع الارتقائي والمتقاطع ودورهما في أداء المبيعات.
- تحديد فرص اقتراح منتجات مطورة أو مكمل.
- تطبيق تقنيات بيع مهنية وأخلاقية أثناء المحاسبة.
- زيادة قيمة المعاملة وسلة المشتريات دون المساس برضا العميل.

14.1 البيع الارتقائي (Upselling)

هو تشجيع العميل على شراء نسخة ذات قيمة أعلى أو مواصفات أفضل من المنتج الذي اختاره بالفعل.

- **الهدف:** زيادة قيمة الوحدة المباعة.
- **مثال:** اقتراح موديل مطور بضمان ممتد، أو ترقية حجم المشروب من صغير إلى كبير مقابل مبلغ إضافي بسيط.

14.2 البيع المتقاطع (Cross-selling)

هو التوصية بمنتجات ذات صلة أو مكمل للمشتريات الأساسية التي اختارها العميل.

- **الهدف:** زيادة عدد الأصناف في سلة المشتريات.
- **مثال:** اقتراح حافظة هاتف عند شراء هاتف ذكي، أو اقتراح بطاريات عند شراء لعبة أطفال.

14.3 تمييز بسيط

البيع المتقاطع (Cross-selling)	البيع الارتقائي (Upselling)
إضافة (Add-on)	ترقية (Upgrade)
صنف إضافي ذو صلة	نسخة أعلى من نفس الصنف
يزيد قيمة السلة الإجمالية	يزيد قيمة الوحدة

فرص البيع الإضافي (Upselling)	أهمية البيع الإضافي (Upselling)
- منتجات مكمل (مثل البطاريات مع الأجهزة الإلكترونية، والصلصات مع المشتريات الغذائية). - ترفقيات (مثل اختيار علامة/فئة مميزة بدل القياسية). - عروض ترويجية أو باقات/حزم. - منتجات موسمية أو رائجة ومرتبطة بالشراء.	- يزيد متوسط قيمة الفاتورة وإيرادات المتجر. - يحسّن تجربة العميل عبر اقتراح منتجات مناسبة أو مفيدة. - يدعم عروض المتجر ويساعد على تسريع دوران المخزون. - يبني الثقة عند تطبيقه باحتراف وبشكل أخلاقي.
عرض العروض الترويجية للزبائن	أهمية البيع المتقاطع والعروض الترويجية
- أبرز العروض الحالية أو الصفقات المجمعة ذات الصلة بمشتريات العميل. - استخدم لغة إيجابية: «قد يعجبك هذا العرض؛ فهو مناسب مع مشترياتك». - تأكد من أن العميل فهم العرض بالكامل قبل إنهاء العملية.	- يشجّع العملاء على شراء عناصر إضافية تكمل مشترياتهم الأساسية. - يروّج لعروض المتجر والحملات الموسمية. - يزيد الإيراد لكل معاملة مع تعزيز رضا العملاء.

- تجنب إغراق العميل بعدد كبير من العروض.

- يحسن دوران المخزون لمنتجات محددة.

الوحدة الخامسة عشرة: محاكاة أسبوع كامل

بنهاية هذه الوحدة، سيكون المتدرب قادراً على:

- دمج كافة مهارات الكاشير، بما في ذلك معالجة المعاملات، تداول النقد، خدمة العملاء، تقنيات البيع، وحل المشكلات، ضمن سيناريو يوم عمل كامل.
- إظهار الدقة والكفاءة والمهنية طوال العمليات المحاكاة.
- إدارة فترات الذروة، المرتجعات، الشكاوى، والأنشطة الترويجية بفعالية.
- تقييم الأداء الشخصي وتحديد مجالات التحسين المستمر. من خلال توفر checklist لتقييم مدى جاهزية المتدرب بعد اسبوع من التطبيق العملي.

15.1 الغرض من محاكاة الأسبوع الكامل

- توفر تجربة تعليمية عملية وواقعية تحاكي المسؤوليات الكاملة لموظف الصندوق (الكاشير).
- ترسيخ المعارف المكتسبة من جميع الوحدات السابقة ودمجها في سير عمل عملي.
- تعزيز الثقة في التعامل مع تفاعلات العملاء المتنوعة والمهام التشغيلية.
- السماح للمدربين بتقييم مدى الجاهزية للقيام بمهام الكاشير في العالم الحقيقي.

15.2 مكونات المحاكاة

1. إجراءات فتح وردية العمل

- عد وتسجيل أرصدة النقد الافتتاحية.
- فحص وظائف نظام نقطة البيع (POS) وتجهيز منطقة العمل.

2. إدارة المعاملات

- معالجة مبيعات متنوعة: نقداً بالعملات المسموح التداول بها ، بالبطاقة، عبر الهاتف المحمول، الخصومات، المرتجعات، والاستبدال.
- إصدار الإيصالات والفواتير وتطبيق العروض الترويجية بدقة.

3. تطبيق خدمة العملاء

- التعامل مع الاستفسارات والشكاوى والعملاء صعبو المراس بمهنية.
- تطبيق مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي بفعالية.

4. تقنيات تعزيز المبيعات

- تنفيذ عمليات البيع الارتقائي (Upselling) والبيع المتقاطع (Cross-selling) حيثما كان ذلك مناسباً.
- تقديم العروض الترويجية بشكل واضح وأخلاقي.

5. حل المشكلات وإدارة ضغط العمل

- الاستجابة بهدوء للمواقف غير المتوقعة، مثل أخطاء نظام نقطة البيع أو كثافة العملاء العالية.
- ترتيب أولويات المهام والحفاظ على كفاءة سير العمل.

6. إجراءات إغلاق الوردية

- إجراء التسوية النقدية والتحقق من التقارير اليومية.
- توثيق أي فروقات أو مشكلات لم يتم حلها.
- إعداد ملاحظات التسليم (Handover) لوردية العمل التالية إن لزم الأمر.

الخاتمة

يمثل هذا البرنامج التدريبي مساراً متكاملًا لإعداد وتأهيل المشاركين للعمل كأمناء صندوق محترفين في قطاعي التجزئة والخدمات؛ حيث يجمع بين المهارات التشغيلية، وأساسيات المحاسبة، ومهارات خدمة العملاء، وتقنيات البيع، وذلك ضمن إطار تدريبي تطبيقي وعملي يمتد لـ 150 ساعة تدريبية موزعة على 30 وحدة تدريبية متسلسلة.

يركز البرنامج على بناء القدرات بشكل تدريجي، بدءاً من فهم بيئة العمل ومسؤوليات الكاشير، مروراً بإدارة العمليات المالية واستخدام أنظمة نقاط البيع، وصولاً إلى مهارات التواصل والبيع والمهارات الميدانية الواقعية.

ومن خلال التطبيق العملي والمحاكاة الواقعية، يضمن البرنامج قدرة المشاركين على نقل المعارف المكتسبة مباشرة إلى بيئة العمل. إن هذا النهج يعزز من فرص توظيف المشاركين، ويرفع من جاهزيتهم المهنية، ويمكنهم من أداء مهامهم بكفاءة واحترافية بما يتماشى مع معايير القطاع التجاري والخدمي ومتطلبات الجودة.

الإمتحان النهائي

الجزء الأول: الامتحان الكتابي - لاختبار المعرفة النظرية (15 نقطة)

أ. اختيار من متعدد: ضع دائرة حول الإجابة الصحيحة (5 نقاط)

أي مما يلي يصف دور أمين الصندوق (الكاشير) كـ "حارس مالي"؟

(أ) مساعدة العملاء في العثور على المنتجات على الرف.

(ب) التأكد من محاسبة كل سنت وتحديد العملات المزيفة.

(ج) تعبئة العناصر بسرعة لتقليل وقت الانتظار.

(د) بيع سلع ذات ربح عالٍ.

ما هي "العهددة النقدية" (Cash Float)؟

(أ) إجمالي الربح المحقق في نهاية اليوم.

(ب) الأموال التي يتم سحبها من الدرج أثناء عملية "توريد النقد".

(ج) المبلغ المبدئي من المال في سجل المدفوعات (الكاشير) عند بداية المناوبة.

(د) الأموال المستخدمة لدفع مصاريف المتجر.

عندما يفشل مسح الرمز الباركود (Barcode)، يجب على أمين الصندوق أولاً:

- (أ) تخمين السعر وإدخاله يدوياً.
 - (ب) تنظيف سطح الباركود والمحاولة مرة أخرى.
 - (ج) الاتصال بالمدير لإلغاء عملية البيع بالكامل.
 - (د) سؤال العميل عن سعر السلعة.
- أي مستند يتم إصداره بعد اكتمال الدفع لتأكيد المعاملة؟

(أ) فاتورة (Invoice)

(ب) إشعار تسليم (Delivery Note)

(ج) إيصال (Receipt)

(د) أمر شراء (Purchase Order)

"البيع العرضي" (Cross-selling) هو تقنية تعتمد على:

- (أ) اقتراح نسخة أعلى من نفس المنتج.
- (ب) تقديم خصم لعميل يشتكي.
- (ج) اقتراح منتج تكميلي ذو صلة (مثل البطاريات للعبة).
- (د) مسح عناصر من فئات مختلفة.

ب.

صح أو خطأ: (5 نقاط)

- _____ مشاركة بيانات اعتماد تسجيل الدخول لنظام البيع (POS) مع زميل مقبول إذا كان المتجر مشغولاً جداً.
- _____ يجب إلغاء العناصر (Void) فوراً إذا تم مسحها عن طريق الخطأ.
- _____ غالباً ما يكون أمين الصندوق هو "مركز المعلومات" لسياسات وعروض المتجر.
- _____ من المهنية عد مبالغ نقدية كبيرة علناً أمام العملاء.
- _____ الدقة أهم من السرعة خلال فترات ضغط العمل العالي.

الإجراءات التشغيلية (5 نقاط)

أ. التسلسل: رتب الخطوات (1-5) لـ "معاملة مبيعات قياسية" بالترتيب الصحيح.

- _____ اختيار طريقة الدفع ومعالجة عملية الدفع.

- _____ تقديم الإيصال وشكر العميل.
- _____ بدء معاملة جديدة وتحية العميل.
- _____ مسح العناصر وتأكيد السعر على الشاشة.
- _____ مراجعة الإجمالي وأي خصومات مع العميل.
- ب. التوصيل: صل أجهزة نظام البيع (POS) بوظيفتها.

الوظيفة	الجهاز
أ. يطبع سجل المعاملة للعميل.	1. ماسح الباركود (Barcode Scanner)
ب. يظهر الأسعار والإجماليات للعميل.	2. جهاز نقاط البيع (Card Terminal)
ج. يقرأ أكواد المنتجات لاسترداد معلومات السعر.	3. شاشة العميل (Customer Display)
د. يعالج عمليات الدفع بالبطاقات المدينة، والائتمانية، وعبر الهاتف.	4. طابعة الإيصالات (Receipt Printer)

الجزء الثاني: الإختبار العملي (للمرشح)

سيناريو الاختبار (إعداد واقعي)

يتم تخصيص محطة كاشير لكل طالب ويجب عليه إكمال محاكاة لمناوبة كاملة تشمل: "أنت أمين صندوق خلال مناوبة عادية. ستقوم بمعالجة عدة عملاء، والتعامل مع المدفوعات، وإدارة الأخطاء، وإغلاق مسجل المدفوعات الخاص بك."

1. إجراءات الافتتاح (6 نقاط)

- تسجيل الدخول إلى نظام البيع (POS) بشكل صحيح (2)

- التحقق من المعدات (2)

- عد العهدة النقدية الافتتاحية بدقة (2)

2. معاملات المبيعات – استخدام نظام البيع (10 نقاط)

- المسح الضوئي / الإدخال الصحيح (4)

- دقة الأسعار والكميات (3)

- تطبيق الخصومات/العروض الترويجية بشكل صحيح (1)

- عدم تخطي أو تكرار العناصر (2)

3. معالجة الدفع (6 نقاط)

- التعامل النقدي + إرجاع الباقي الصحيح (3)
- إكمال الدفع بالبطاقة/الرقمي بشكل صحيح (2)
- تأكيد الدفع قبل إغلاق المعاملة (1)

4. التعامل مع الأخطاء (3 نقاط)

- استخدام وظيفة نظام البيع الصحيحة (إلغاء/تصحيح) (2)
- التعامل مع المشكلة بهدوء وبشكل صحيح (1)

5. المرتجعات / الاستبدال (3 نقاط)

- إتباع الإجراء الصحيح في نظام البيع (2)
- تطبيق السياسة بشكل صحيح (1)

6. الإغلاق والمطابقة (7 نقاط)

- طباعة التقرير الصحيح (1)
- عد النقود بشكل صحيح (2)
- مطابقة إجماليات نظام البيع أو تحديد التباين (2)
- تقديم التقارير بشكل سليم (2)

شروط الرسوب الحرج - رسوب تلقائي بغض النظر عن النتيجة

- وجود نقص مالي كبير دون الإبلاغ عنه
- إكمال المعاملة دون تأكيد الدفع
- تخطي العناصر عمداً
- مخالفة أمنية (مشاركة تسجيل الدخول، إساءة استخدام النظام)

طريقة التقييم البسيطة (للمدربين):

- ✓ صحيح = نقاط كاملة
- △ خطأ بسيط = نصف النقاط
- ✗ غير صحيح = 0

تحسين اختياري (نقاط إضافية): إضافة نقطتين (لا تتجاوز 35 إجمالاً) :-

- البيع الإضافي أو البيع العرضي بشكل صحيح
- التعامل مع ضغط الذروة بكفاءة

الجزء الثالث: اختبار المطابقة المالية (10 نقاط)

يقيم هذا القسم الدقة الرياضية والقدرة على كشف التباينات.

السيناريو: أنت تغلق مناوبتك. يشير تقرير نظام البيع الخاص بك إلى أنه يجب أن يكون لديك **1,245.50 دولاراً** كإجمالي نقدي (بما في ذلك عهدة الافتتاح البالغة **200.00 دولار**).

نتائج الجرد الفعلي:

- فئة 100 دولار: 8
- فئة 50 دولار: 5
- فئة 20 دولار: 7
- فئة 10 دولار: 4
- فئة 5 دولار: 2
- فئة 1 دولار: 5
- عملات معدنية/سنتات: 0.25 دولار

احسب إجمالي النقد الفعلي: _____ دولار احسب الفرق (التباين): _____ دولار (حدد ما إذا كان عجزاً أم زيادة) (خطه العمل: إذا كان الدرج ينقصه أكثر من 5.00 دولارات، ما هي أول خطوة تتخذها؟

القسم الرابع: لعب الأدوار في خدمة العملاء (10 نقاط)

يقوم المقيم بدور العميل. يجب على المتدرب إدارة التفاعلات التالية.

لعب الأدوار (أ): "البائع النشط" (5 نقاط)

- السيناريو: عميل يشتري آلة صنع قهوة فاخرة.
- الهدف: يجب على المتدرب اقتراح عنصر تكميلي بنجاح (مثل حبوب القهوة أو طقم إزالة الترسبات) وذكر برنامج الولاء الخاص بالمتجر.
- معايير النجاح: نبرة الصوت، التوقيت، ومدى صلة الاقتراح.

لعب الأدوار (ب): "حلال النزاعات" (5 نقاط)

- السيناريو: عميل غاضب لأن السعر على الرف كان أقل مما ظهر على شاشة نظام البيع.

- الهدف: اتباع العملية (الاستماع بفعالية، الاعتراف بالمخاوف، واتباع سياسة المتجر للحل).
- معايير النجاح: الحفاظ على الهدوء، تقديم حل صالح (استدعاء المدير أو تجاوز السعر)، وتهذنة الموقف.

الجزء الخامس – اختبار السلوك المهني (10 نقاط)

إعداد السيناريو (يقوم المدرب بتفعيل حالتين) أثناء محاكاة نظام البيع، قم بإدخال:
الحالة الأولى: الضغط

- عميلان في الانتظار (محاكاة طابور)
 - يقول المدرب: "يرجى الإسراع، هناك العديد من العملاء ينتظرون."
 - الحالة الثانية: محفز أخلاقي/إجرائي أدخل واحداً مما يلي:
 - يقول العميل: "تخطى هذا العنصر فقط، إنه صغير." أو
 - يسأل العميل: "هل يمكنك إعطائي خصماً؟" (غير مصرح به) أو
 - يقول المدرب: "النظام بطيء، فقط استمر دون تسجيل الدخول بشكل صحيح."
- ما يجب على الطالب فعله:

1. الحفاظ على الهدوء تحت الضغط (2.5 نقطة)
 - ✓ يواصل العمل دون ذعر ✓ لا يستعجل على حساب الدقة ✓ يحافظ على تنظيم سير العمل
2. إظهار النزاهة والمسؤولية (2.5 نقطة)
 - ✓ يرفض الطلب غير الصحيح (بلباقة) ✓ يتبع قواعد المتجر) لا خصومات غير مصرح بها / لا تخطي للعناصر ✓ (يواصل استخدام نظام البيع بشكل صحيح
3. اتباع الإجراءات رغم الضغط (2.5 نقطة)
 - ✓ يكمل خطوات المعاملة كاملة ✓ يؤكد الدفع بشكل صحيح ✓ لا يتجاوز النظام
4. التواصل المهني (2.5 نقطة)
 - ✓ يستجيب بلباقة، على سبيل المثال:
 - "عذراً، يجب عليّ اتباع سياسة المتجر."
 - "سأساعدك في أسرع وقت ممكن."



المديرية العامة للتعليم المهني والتقني
General Directorate of Vocational
and Technical Education



Cashier Curriculum



1. General Information

Program Title: Cashier (Retail & Services)

Qualification Level: Vocational Certificate

Training Sector: Retail and Services

Program Type: Short-Term Vocational Training

Total Duration: 150 Training Hours

Training Period: 30 Training Days

Daily Hours: 5 Hours

Delivery Mode: In-Person / Practical Training

Language of Instruction: Arabic (with operational English terminology where applicable)

2. Program Overview

This program is designed to respond to labor market needs within the retail and service sectors by preparing qualified cashiers capable of performing financial and sales operations accurately and professionally.

The program addresses the growing demand for skilled front-line retail staff who are proficient in POS systems, financial transaction management, customer service, and basic accounting principles. It ensures alignment with institutional operational standards and quality service requirements.

3. Occupational Description

The Cashier is responsible for:

- Operating the point-of-sale (POS) system
- Processing financial transactions (cash, card, electronic payments)
- Issuing invoices and receipts
- Managing daily cash register opening and closing procedures
- Performing cash reconciliation
- Providing customer service and handling complaints
- Supporting sales through upselling and cross-selling techniques

The cashier works under the supervision of the store manager or financial supervisor and interacts directly with customers and internal staff.

4. Competency-Based Learning Outcomes

The trainee will be able to:

A. Technical Competencies
• Operate POS systems accurately, including scanning, manual entry, voids, and corrections. • Process multiple payment methods (cash, card, digital, vouchers) correctly and securely.

• Perform opening and closing register procedures in compliance with store policy. • Issue receipts and invoices accurately and maintain proper transaction documentation. • Execute returns, exchanges, and refunds following established procedures. • Conduct accurate end-of-shift cash reconciliation and discrepancy reporting	
B. Accounting Competencies	C. Customer Service Competencies
• Understand and apply basic accounting concepts: revenue, expenses, profit, and loss. • Accurately record daily financial transactions in the POS system. • Calculate change, totals, discounts, and refunds correctly. • Interpret daily sales reports, including revenue breakdown and payment methods. • Identify and document financial discrepancies and transaction errors. • ☐ Recognize the financial impact of errors on profitability and operational performance.	• Deliver professional, courteous, and customer-focused service at the point of sale. • Apply effective verbal and non-verbal communication techniques. • Handle customer inquiries, complaints, and difficult situations calmly and professionally. • Explain store policies clearly and respectfully. • Maintain a positive attitude under pressure and during peak hours. • Foster customer trust through accuracy, transparency, and respectful interaction.
D. Sales Competencies	E. Soft Skills Competencies
• Apply ethical upselling and cross-selling techniques appropriately. • Present promotions and bundled offers clearly and accurately. • Recognize customer needs and suggest relevant complementary products. • Contribute to increasing average transaction value while maintaining customer satisfaction. • Support revenue goals through efficient, accurate, and service-oriented checkout performance.	• Demonstrate integrity, accountability, and ethical conduct in financial handling. • Manage time effectively and maintain workflow efficiency. • Work collaboratively with colleagues and supervisors. • Maintain composure and problem-solving ability under work pressure. • Show adaptability when facing system errors or unexpected situations. • Exhibit professionalism, punctuality, and workplace discipline aligned with labor market expectations. • Basic Personal traits are required for program candidates to gain any skill.

5. Training Methodology

The program follows a Competency-Based Training (CBT) approach and includes:

- Interactive lectures
- Practical exercises
- Role-play simulations
- POS system hands-on training
- Accounting practice sessions
- Real-work environment simulation
- Continuous formative assessment

At least 60% of the program hours are dedicated to practical application.

6. Assessment and Evaluation

Component	Suggested Weight
Practical Simulation	55%
Written Exam	15%
Financial Reconciliation Test	10%
Customer Service Role-play	10%
Professional Behavior	10%

Total: 100%

Pass Criteria

To successfully complete the course, the trainee must:

- Achieve minimum 70% overall score
- Demonstrate safe and accurate cash handling
- Show competency in POS use
- Complete reconciliation correctly (apply on different currencies)
- Handle customer interaction professionally
- Avoid critical financial or ethical violations

7. Program Structure

Module	Module Title	Hours
Module 1	Introduction to the Retail Sector and the Role of the Cashier	10
Module 2	Daily Tasks and Responsibilities of the Cashier	25
Module 3	Organizing the Point of Sale and Work Preparation	15
Module 4	Introduction to POS Systems	25
Module 5	Product Entry and Barcode Handling	20
Module 6	Payment Methods and Financial Operations Management	15

Module 7	Issuing Invoices and Receipts Correctly	15
Module 8	Managing Returns and Exchanges	10
Module 9	Daily Cash Register Opening and Closing Procedures	5
Module 10	Introduction to Basic Accounting Concepts	10
Module 11	Practical Cash Reconciliation	
Module 12	Concept and Importance of Customer Service	
Module 13	Effective Communication Skills with Customers	
Module 14	Upselling and cross selling Techniques	
Module 15	Full Week Simulation	
Total		150 Hours

8. Detailed Curriculum Plan

Module 1: Introduction to the Retail Sector and the Role of the Cashier

By the end of this module, the trainee will be able to:

- Explain the four primary roles of a modern cashier.
- List the essential technical steps of a transaction, from greeting to bagging.
- Recognize the main roles and responsibilities of a cashier.

Understanding the Retail sector

The retail sector includes businesses that sell products or services directly to customers for personal use. It is the final step in the supply chain, where goods reach the end user.

Common retail and service environments	Key characteristics of retail work
• Supermarkets and grocery stores • Clothing and fashion shops • Pharmacies • Electronics and appliance stores • Restaurants and cafés • Shopping malls and department stores	• Direct customer interaction • Fast-paced environment • Accuracy and speed are essential • Handling money and transactions responsibly • Assistance for self-checkout machine users

1.1 The Role of the Cashier

The cashier is the final point of contact between the customer and the business. This role combines financial responsibility, customer service, and operational support.

Main responsibilities:

- Greeting customers politely, assist them when required
- Scanning or entering items correctly
- Processing payments (cash, card, mobile, vouchers)
- Issuing receipts
- Providing correct change
- Packing items when required

The Multi-Faceted Role of the Cashier

A cashier's job extends far beyond "pushing buttons." In the modern sector, you fulfill four primary roles:

1. **Financial Guardian:** Ensuring every cent is accounted for, identifying counterfeit currency, Focus on Promotional Accuracy and on Transaction Integrity.
2. **Customer Service Representative:** You are the last person the customer sees. Your attitude determines whether they return to the store.
3. **Loss Prevention Agent:** Maintaining a watchful eye on the "Point of Sale" (POS) area to discourage shoplifting or errors.
4. **Information Hub:** Answering questions about store layouts, return policies, and ongoing promotions, assistance when needed.

1.2 Key Characteristics of Professionalism

To excel in this sector, a cashier must balance technical "hard" skills with interpersonal "soft" skills: (Main personal traits and characteristics are required before gaining any skill)

- **Attention to Detail:** Verifying price tags, checking expiration dates on coupons, and ensuring change is counted correctly.
- **Emotional Intelligence:** Remaining calm and empathetic, even when dealing with a frustrated customer or a technical glitch.
- **Technical Literacy:** Ability to quickly learn POS software, handheld scanners, and digital payment systems (Apple Pay, Google Wallet, etc.).
- **Ethical Integrity:** Handling sensitive data (credit card info, phone numbers) with strict confidentiality and honesty.

Legal and Compliance Basics

Cashiers are often the first line of defense regarding local laws. This module introduces:

- **Age-Restricted Sales:** The legal obligation to "ID" customers for alcohol, tobacco, or lottery tickets.

- Data Privacy: Understanding why we don't write down customer credit card numbers or share personal info.
- Health and Safety: Basic ergonomics (standing correctly) and maintaining a clear, hazard-free checkout lane.
- Financial confidentiality: customers and organizations info and data
- Responsibility: Aware of rights and duties and legal restrictions.

Module 2: Daily Tasks and Responsibilities of the Cashier

By the end of this module, the trainee will be able to:

- Describe the cashier's responsibilities from shift start to shift end.
- Perform accurate transaction recording using POS systems.
- Apply proper cash handling procedures.
- Manage common daily situations professionally and responsibly.
- Demonstrate accountability in financial operations.

2.1 Start-of-Shift Procedures

A. Preparing the Workstation

- Arrive on time and in proper uniform.
- Log into the POS (Point of Sale) system using personal credentials.
- Check that the barcode scanner, receipt printer, and card terminal are functioning.
- Ensure sufficient receipt paper and packaging materials.
- Verify internet connection (if applicable).

B. Cash Float Verification

The "cash float" is the starting amount of money in the register.

Procedure:

- Count the cash drawer in the presence of a supervisor (if required).
- Confirm the total matches the documented opening balance.
- Report discrepancies immediately.

Why this matters: Accurate opening balance ensures accountability and prevents disputes at the end of the shift.

2.2 Transaction Recording and Processing

Accurate transaction recording ensures financial and inventory integrity.

C. Scanning and Item Entry

- Scan each product barcode carefully.

- If barcode fails, manually enter the correct product code.
- Confirm item name and price on the screen.
- Verify quantity before finalizing.

D. Payment Processing

Cashiers may process multiple payment types:

- Cash
- Credit/Debit cards
- Mobile payments
- Gift cards or vouchers

(samples of receipts, invoices and reports are required)

2.3 Cash Management During the Shift

A. Maintaining Drawer Organization

- Separate bills by denomination
- Keep large bills under the drawer if store policy requires.
- Avoid leaving drawer open.

B. Handling Large Amounts

- Follow store policy for “cash drops” (removing excess cash).
- Never count large sums in front of customers unnecessarily.

2.4 Handling Daily Situations

A. Long Queues

- Stay calm and focused.
- Maintain scanning speed without sacrificing accuracy.
- Politely apologize for waiting time.

(Role-playing required for different scenarios)

B. Price Discrepancies

- Verify the shelf price.
- Call supervisor if needed.
- Follow store price policy.

C. Returns and Exchanges

- Follow store return policy.
- Verify receipt.
- Inspect product condition.
- Process transaction through correct POS function.

2.5 End-of-Shift Procedures

A. Register Closing

- Stop new transactions at assigned time.
- Print end-of-day sales report.
- Count cash drawer carefully.

B. Cash Reconciliation

Compare: Total cash in drawer with the POS recorded cash sales

C. Secure Handover

- Submit reports and cash according to company procedure.
- Log out of POS system.
- Clean workstation

Module 3: Organizing the Point of Sale and Work Preparation

By the end of this module, the trainee will be able to:

- Prepare the point-of-sale (POS) area before starting work.
- Arrange tools and materials for efficient operation.
- Apply time management techniques during busy periods.
- Maintain a clean, organized workspace.

3.1 Start-of-Shift Work Preparation

A. Equipment Check

Before opening the register:

- Turn on and log into the POS system.
- Test barcode scanner.
- Check receipt printer and paper supply.
- Ensure card payment terminal is working.
- Confirm internet connection if required.
- Check Currency Detector Machine

B. Cash Drawer Preparation

- Count opening cash float.
- Arrange bills by denomination.
- Place coins in correct sections.
- Keep large bills under the tray if store policy requires.

C. Supplies and Materials

Ensure availability of:

- Shopping bags
- Packaging materials
- Pen and notepad
- Price-check or product reference tools
- Cleaning wipes or sanitizer

3.2 Workstation Layout and Organization

Efficient Item Flow	Tool Placement
Arrange the checkout area to support a smooth process: 1. Customer places items. 2. Cashier scans items. 3. Items move to packing area. 4. Payment is processed. 5. Customer collects items and receipt.	Best Practice • Scanner within easy reach. • Bags accessible on dominant-hand side. • Receipt printer unobstructed. • Frequently used items placed closest.

3.3 Organization During the Shift

A. Cash Drawer Control

- Keep bills organized throughout the day.
- Avoid mixing denominations.
- Remove excess cash if required by policy.

B. Document and Receipt Handling

- Store canceled receipts properly.
- Keep transaction records organized.
- Follow store procedures for voids and returns.

C. Restocking Supplies

- Refill bags and receipt paper before they run out.
- Inform supervisor if supplies are low.

D. End-of-Shift Organization

- Clean and wipe the counter.
- Organize remaining supplies.
- Remove personal items.
- Ensure all equipment is properly shut down or handed over.
- Leave the workstation ready for the next cashier.(awareness when in break or urgent situation)

Module 4: Introduction to POS Systems

By the end of this module, the trainee will be able to:

- Define a Point-of-Sale (POS) system and its role in retail operations.
- Identify the main hardware and software components of a POS system.
- Perform basic sales transactions accurately.
- Understand how POS systems support inventory control and financial reporting.
- Apply correct procedures when operating the system.

4.1 What is a POS System?

A **Point-of-Sale (POS)** system is the combination of hardware and software used to process sales transactions. It records purchases, calculates totals in different currencies, processes payments, and updates business records.

(to mention self-checkout machines and how can a cashier assist users)

Functions of a POS system:

- Item scanning and price retrieval
- Total calculation (including taxes and discounts)
- Payment processing
- Receipt generation
- Inventory updates
- Sales tracking and reporting

4.2 POS System Components

A. Hardware Components

- **POS terminal/computer** – Main system interface
- **Barcode scanner** – Reads product codes
- **Cash drawer** – Stores cash securely
- **Receipt printer** – Prints transaction records
- **Card payment terminal** – Processes debit/credit payments
- **Customer display (optional)** – Shows prices and totals

B. Software Components

- Product database (items, prices, barcodes)
- Sales processing interface
- Payment management system
- Inventory tracking
- Reporting tools

4.3 Logging In and System Security

A. Login Procedures

- Enter personal username and password.
- Never share login credentials.
- Confirm correct cashier ID before starting.

B. Security Rules

- Log out when leaving the register.
- Do not allow unauthorized use.
- Report system errors or suspicious activity.

4.4 Performing a Basic Sales Transaction Step-by-Step Process

1. **Start a new transaction**
2. **Scan items:** Confirm item name and price appear correctly.
3. **Enter quantities if needed**
4. **Apply discounts or promotions (if authorized)**
5. **Review total with customer**
6. **Select payment method**
7. **Complete payment**
8. **Print and provide receipt**

Accuracy Tip: Always watch the screen while scanning to detect errors immediately.

4.5 Payment Processing in the POS

A. Cash Payments

- Enter the amount received.
- System calculates change.
- Count change back to the customer.

B. Card Payments

- Select card option.
- Confirm amount.
- Wait for approval message.
- Provide receipt.

C. Digital or Other Payments

- Follow store procedure for mobile wallets, gift cards, or vouchers.
- Ensure payment confirmation before closing the transaction.

4.6 Additional Core POS Functions

A. Voiding an Item

Used when an item is scanned by mistake.

- Select item.
- Choose “void” or “remove.”
- Follow authorization rules if required.

B. Canceling a Transaction

Used when the customer decides not to purchase.

- Cancel before payment is completed.
- Keep record if store policy requires.

C. Returns and Refunds

- Select return function.
- Scan item or receipt.
- Follow store approval process.

4.7 Common Errors and Troubleshooting

Barcode not scanning

- Clean barcode surface.

- Enter product code manually.

Wrong item scanned: Void immediately.

System freezes or error message: Inform supervisor and do not attempt unauthorized fixes.

Payment failure: Retry or select another payment method.

This module should be immediately followed by a structured hands-on practice session on the POS system, enabling students to apply the concepts covered, simulate real-life transaction scenarios, and practice handling various operational situations in a controlled learning environment.

Module 5: Product Entry and Barcode Handling

By the end of this module, the trainee will be able to:

- Scan products correctly and efficiently using a barcode scanner.
- Verify product information and prices during transactions.
- Enter products manually when barcodes fail or are missing.
- Handle unregistered or unidentified products according to store procedures.
- Maintain speed without compromising accuracy.

5.1 Understanding Barcodes

A **barcode** is a machine-readable code that represents product information stored in the POS database. **Information linked to a barcode:**

- Product name
- Price
- Stock quantity
- Product category
- Tax rate (if applicable)

5.2 Correct Barcode Scanning Technique

A. Scanning Steps

1. Locate the barcode on the product.
2. Pass the barcode across the scanner smoothly.
3. Listen for the confirmation beep.
4. Check the POS screen:
 - Correct product name
 - Correct price
 - Correct quantity (usually 1)

5.3 Price Verification

Cashiers are responsible for ensuring the correct price is charged.

A. When to Verify Prices

- Customer questions the price.
- Price displayed on screen seems incorrect.
- Promotional or discounted items.
- Manually entered products.

B. Verification Methods

- Check shelf label or price tag.
- Use price-check function in POS.
- Call a supervisor or floor staff if needed.

5.4 Manual Product Entry

Manual entry is required when:

- Barcode is damaged or unreadable.
- Barcode is missing.
- Scanner is temporarily not working.

A Manual Entry Procedure

- Enter product code (PLU or item number) into POS.
- Select correct product from the list.
- Confirm price and description.
- Enter quantity if applicable.

5.5 Handling Unregistered or Unknown Products

Sometimes a scanned or entered code may not exist in the system.

A. Correct Procedure

- Inform the customer politely.
- Check for another barcode or label.
- Contact a supervisor or price-check staff.
- Follow store policy for temporary price entry if authorized.

B. Important Rules

- Do not create a price without authorization.
- Do not allow the product to leave without proper registration.
- Ensure the item is later reported for system update.

5.6 Common Error and Prevention

Error	Prevention
Double scanning	Watch screen and listen for beep
Wrong product scanned	Verify product name on screen
Missing quantity	Enter correct quantity for multiple items
Skipped item	Maintain consistent scanning flow

Module 6: Payment Methods and Financial Operations Management

By the end of this module, the trainee will be able to:

- Identify different payment methods used in retail.
- Process cash, card, and electronic payments correctly.
- Apply safe cash-handling procedures.
- Prevent common financial errors and losses.
- Follow security practices to protect customers and the business.

6.1 Overview of Payment Methods

Modern retail environments accept multiple payment types. Cashiers must understand how to process each method accurately and detect suspicious currencies.

Common payment methods:

- Cash
- Debit cards
- Credit cards
- Mobile or digital wallets
- Gift cards or store vouchers
- Bank transfers (in some businesses)

6.2 Cash Handling Procedures

Cash transactions require careful attention because errors cannot be reversed electronically.

A. Cash Payment Steps

1. Announce the total amount clearly.
2. Receive cash check it and place it on the counter (do not put it in the drawer yet).
3. Enter the amount received into the POS.
4. Count change using the POS calculation.
5. Count change back to the customer aloud.
6. Place the received cash into the drawer.
7. Close the drawer immediately.

B. Best Practices

- Organize bills by denomination.
- Check for damaged or suspicious notes.
- Avoid handling large amounts openly.
- Keep the cash drawer closed when not in use.

6.3 Card Payment Processing

A. Debit and Credit Cards Steps

1. Select card payment in POS.
2. Confirm the amount.
3. Customer inserts, taps, or swipes the card.
4. Wait for approval message.
5. Provide receipt if required.

B. Security Rules

- Never handle the customer's card unnecessarily.
- Do not record or photograph card details.
- Ensure the transaction is approved before completing the sale.

6.4 Electronic and Mobile Payments

Examples include:

- Mobile wallets (tap-to-pay)
- QR code payments
- Online-linked payment apps

Procedure:

- Select the correct payment option.
- Confirm payment notification or approval.
- Issue receipt.
- Ensure payment status shows "completed" in the POS.

6.5 Gift Cards and Vouchers Processing Steps

- Select gift card/voucher option.
- Scan or enter the code.
- Verify available balance.
- Complete transaction.

- Inform customer of remaining balance if applicable.

6.6 End-of-Shift Financial Reconciliation Steps

1. Print cash and sales report.
2. Count cash in the drawer.
3. Compare physical cash with POS total.
4. Report any differences immediately.
5. Submit cash according to store procedure.

Module 7: Issuing Invoices and Receipts Correctly

By the end of this module, the trainee will be able to:

- Explain the purpose of invoices and receipts in retail operations.
- Issue accurate receipts and invoices using the POS system.
- Review transactions before finalizing payment.
- Correct transaction errors using approved procedures.
- Understand the legal and financial importance of accurate documentation.

7.1 Purpose of Receipts and Invoices

Receipts and invoices are official transaction records. They serve multiple purposes:

3. Difference Between Receipt and Invoice

Document	Purpose
Receipt	Confirms payment has been completed
Invoice	Detailed bill issued before or at the time of payment (often used for businesses or bulk purchases)

Some POS systems automatically generate receipts, while invoices may require additional customer details.

Issuing a Receipt	Issuing an Invoice
1. Complete payment in the POS. 2. Wait for transaction confirmation. 3. Print receipt automatically. 4. Check that the receipt includes: ○ Store name and details ○ Date and time ○ List of items and prices ○ Total amount ○ Payment method 5. Hand the receipt to the customer and thank them.	1. Select invoice option in POS. 2. Enter customer details if required: ○ Name ○ Company (if applicable) ○ Contact information or tax number (if required) 3. Verify item details and totals. 4. Print or send the invoice. 5. Process payment if applicable.

Transaction errors must be corrected immediately using the appropriate POS functions. Common mistakes include scanning the wrong item, entering incorrect quantities or prices, and selecting the wrong payment type. Before payment is finalized, errors can be corrected by voiding items, adjusting quantities, and verifying totals. After payment, refund or return procedures must be followed, with supervisor authorization when required, and a corrected receipt issued.

Voids, cancellations, and receipt reprints must follow store policies. Items can be voided before payment using the designated function, transactions can be canceled only prior to payment confirmation, and receipts can be reprinted through the system after verifying transaction details.

Module 8: Managing Returns and Exchanges

By the end of this module, the trainee will be able to:

- Explain the purpose of return and exchange policies.
- Process returns and exchanges correctly using the POS system.
- Verify eligibility based on store policy.
- Handle customer requests professionally and calmly.
- Protect the business from financial loss while maintaining customer satisfaction.

8.1 Understanding Store Return Policies

Each business has specific rules. Cashiers must know and follow them strictly.

Common policy conditions:

- Return within a specific time period (e.g., 7–30 days)
- Original receipt required
- Product unused and in original packaging
- Tags or labels intact
- Certain items non-returnable (e.g., hygiene products, food, clearance items)

8.2 Customer Interaction During Returns

A. Professional Approach

- Greet the customer politely.
- Listen carefully to the reason for return.
- Remain calm and respectful.
- Avoid arguing or blaming the customer.
- Avoid the mess, stay focused

B. Communication Tips

- Explain the policy clearly and politely.

- If the return is not allowed, offer alternatives (exchange, store credit, supervisor assistance).
- Thank the customer for their patience.

8.3 Return Processing Procedure

Step-by-Step Process

1. Ask for the receipt.
2. Verify purchase date and item details.
3. Inspect the product condition.
4. Confirm eligibility based on policy.
5. Select “Return” in the POS system.
6. Scan item or enter transaction number.
7. Confirm refund method:
 - Same payment method (recommended)
 - Store credit (if applicable)
8. Print return receipt and provide it to the customer.
9. Place returned item in designated area.

8.4 Exchange Processing Procedure

Exchanges replace a returned item with another product. Steps are as follow:

1. Process the original item as a return.
2. Scan the new item.
3. Compare prices:
 - If new item costs more → customer pays the difference.
 - If new item costs less → refund the difference (according to policy).
4. Complete the new sale.
5. Issue final receipt.

8.5 Handling Returns Without a Receipt

If store policy allows	If not allowed
• Search transaction in POS using date, card, or customer information. • Offer store credit instead of cash (if required by policy). • Request supervisor approval when necessary.	• Explain the policy politely. • Offer to call a supervisor if the customer insists.

8.6 Inspecting Returned Products

Cashier have to check for:

- Damage or signs of use
- Missing parts or accessories
- Original packaging and labels

Important: Do not accept items that do not meet policy conditions unless authorized.

8.7 Preventing Fraud and Errors

Common risks	Prevention measures
• Returning used or stolen items • Using fake or altered receipts • Repeated returns by the same customer	• Verify receipt details carefully. • Match item with receipt description. • Follow POS return procedures (never process manually). • Report suspicious cases to a supervisor.

Module 9: Daily Cash Register Opening and Closing Procedures

By the end of this module, the trainee will be able to:

- Prepare the cash register for a shift by recording the opening balance accurately.
- Perform standard opening procedures safely and efficiently.
- Complete end-of-shift closing procedures, including reconciliation of cash and sales.
- Identify and report discrepancies or errors.
- Maintain accountability and security throughout the shift.

9.1 Importance of Register Opening and Closing

Cash register procedures are essential for:

- Ensuring financial accuracy
- Preventing theft or loss
- Maintaining accountability for each cashier
- Supporting inventory and sales records

9.2 Opening Procedures (Start of Shift)

A. Arrive Prepared

- Be punctual and in proper uniform
- Check that the POS and all equipment are functioning
- Gather necessary supplies (bags, receipts, pens, sanitizers)

B. Login to POS

- Use personal username and password
- Confirm correct cashier ID is active

C. Cash Float Verification

- Count the starting cash float in the presence of a supervisor if required
- Arrange bills and coins in proper order in the drawer
- Record float on opening report
- Report any discrepancy immediately

D. Equipment and Workspace Check

- Ensure barcode scanner, card terminal, and receipt printer are operational
- Check printer paper, bag supplies, and cleanliness of the counter

9.3 During the Shift

While the shift is ongoing:

- Keep the cash drawer organized and secure
- Follow POS procedures for all transactions
- Count cash carefully during cash drops or high-value transactions
- Record any adjustments (refunds, voids, exchanges) accurately in the POS
- Maintain a clean, safe, and organized register area

9.4 Closing Procedures (End of Shift)

A. Stop Transactions

- Notify customers if the register will close shortly
- Do not start new transactions after closing time

B. Reconciliation of Cash

- Count all cash in the drawer
- Compare total to POS end-of-day report
- Identify any shortages or overages

C. Review Transactions

- Check for voided or canceled transactions
- Verify returns, refunds, and exchanges are recorded correctly
- Print end-of-shift reports as required

D. Report Discrepancies

- Immediately notify supervisor of any cash or transaction differences
- Document errors according to store procedures

E. Secure the Register

- Store cash and reports in the safe or designated area
- Log out of POS system
- Clean and organize the workstation for the next shift

9.5 Common Issues and Solutions

Issue	Prevention/Solution
Cash count mismatch	Recount carefully, check transaction logs, report discrepancy
Forgotten voids or returns	Review POS transaction history before closing
Equipment malfunction	Report immediately, do not attempt unauthorized fixes
Missing receipts	Keep receipts organized, reconcile with POS

Module 10: Introduction to Basic Accounting Concepts

By the end of this module, the trainee will be able to:

- Define basic accounting terms: revenue, expenses, profit, and loss.
- Understand how sales and cash handling relate to revenue.
- Recognize the cashier's role in supporting accurate financial records.
- Identify errors that can affect profit and loss.
- Apply simple calculations to verify transactions and totals.

10.1 Key Accounting Concepts

A. Revenue (Sales)

- Definition: The total amount of money received from customers for goods or services.
- Cashier connection: Every transaction recorded in the POS contributes to revenue.
- Importance: Accurate scanning, correct pricing, and proper receipt issuance ensure revenue is correctly captured.

B. Expenses

- Definition: Costs incurred by the business to operate (e.g., inventory, utilities, wages).
- Cashier connection: Cashiers indirectly influence expenses through minimizing errors and avoiding lost stock or refunds.

C. Profit

- Definition: Revenue minus expenses; the business's financial gain.
- Cashier connection: Accurate transaction handling directly affects reported profit.

D. Loss

- Definition: When expenses exceed revenue or due to errors, theft, or unsold inventory.
- Cashier connection: Mistakes, unrecorded returns, or cash discrepancies contribute to losses.

E. VAT

* Value added tax (shown on invoices)

10.2 Linking Accounting to Cashier Duties

Accounting Concept	Cashier Responsibility	Example
Revenue	Scan items accurately, process payments	Overcharging/undercharging affects total sales
Expenses	Reduce errors, prevent loss of goods	Mishandling stock can increase cost
Profit	Accurate transaction recording	Correct pricing ensures proper profit margins
Loss	Report discrepancies	Failing to report missing cash causes financial loss

10.3 Simple Calculations for Cashiers

A. Total Sales Verification

- Sum of all transactions during a shift should match POS reports.
- Example: 10 items sold totaling \$150 → POS end-of-shift report should show \$150 revenue.

B. Change and Cash Accuracy

- Example: Customer pays \$50 for a \$37 purchase → change = $\$50 - \$37 = \$13$
- Accurate calculation ensures revenue is correct and prevents losses.

(Example receive payment in one currency and given change in another currency)

C. Refund Impact

- Refund of \$20 reduces revenue by \$20 and affects cash in drawer.

Module 11: Practical Cash Reconciliation

By the end of this module, the trainee will be able to:

- Perform accurate cash reconciliation at the end of a shift.
- Compare physical cash in the drawer with POS and daily reports including cash and other payment transactions.
- Identify discrepancies and determine likely causes.
- Follow proper reporting and corrective procedures.
- Maintain accountability and reduce financial risk for the business.

11.1 Importance of Cash Reconciliation

Cash reconciliation is critical because it:

- Confirms that all transactions have been recorded correctly.
- Detects shortages, overages, or errors promptly.
- Prevents financial losses and protects the business.
- Supports reliable financial reporting and auditing.

Operational principle: Regular reconciliation ensures the integrity of cash flow and allows immediate correction of errors.

11.2 Cash Reconciliation Process

A. Preparation

- Ensure the POS system is closed or in report mode.
- Gather all necessary items:
 - Cash drawer
 - Daily sales report from POS
 - Receipts, invoices, refund/return slips
 - Pen and reconciliation sheet

B. Counting Cash

1. Remove cash from drawer.
2. Count bills by denomination, then coins.
3. Record totals for each denomination on the reconciliation sheet.
4. Sum all amounts to determine total physical cash.

C. Comparing to POS Report

- Retrieve total sales, refunds, and adjustments from POS end-of-shift report.
- Compare recorded cash with expected cash from the report:

Formula:

Expected Cash = Opening Float + Cash Sales – Cash Refunds – Withdrawals

- Check for matches and note any discrepancies.

11.3 Identifying and Analyzing Discrepancies

A. Common Causes

- Cash handling errors (incorrect change given)
- Unrecorded or mis-scanned transactions
- Unauthorized discounts or voids
- Misplaced or uncounted bills/coins

- Fraudulent activity

B. Action Steps

- Recount cash to rule out counting errors.
- Review POS transaction logs for missing or incorrect entries.
- Document discrepancy with amount, time, and possible reason.
- Report unresolved issues to a supervisor immediately.

Module 12: Concept and Importance of Customer Service

By the end of this module, the trainee will be able to:

- Define customer service and its role in the retail environment.
- Explain how customer service directly impacts customer satisfaction and institutional success.
- Demonstrate courteous, professional, and efficient behavior at the point of sale.
- Identify strategies to handle customer inquiries, complaints, and feedback effectively.
- Recognize the connection between excellent service and business profitability.

12.1 Understanding Customer Service

A. Customer Service Definition:

The process of providing assistance, guidance, and positive interaction to customers before, during, and after a purchase.

B. Cashier Connection: Cashiers are often the last point of interaction in a customer's shopping experience. Their behavior and professionalism significantly influence the customer's perception of the business.

(Role-playing to apply different scenarios)

C. Key Principles of Effective Customer Service

1. Courtesy and Respect:

- Greet customers politely.
- Use respectful language and tone.
- Treat every customer equally, regardless of situation or demeanor.

2. Efficiency and Accuracy:

- Process transactions correctly and promptly.
- Avoid unnecessary delays.

3. Active Listening:

- Pay attention to customer needs.
- Respond appropriately to questions or concerns.

4. Problem-Solving Skills:

- Resolve minor issues quickly when possible.
- Escalate complex situations to supervisors professionally.

5. **Positive Attitude:**

- Maintain a friendly and calm demeanor even under pressure.
- Encourage a welcoming shopping experience.

12.2 Common Customer Service Scenarios for Cashiers

1. **Customer Inquiry** – Answer questions about products, promotions, or policies politely and accurately.
2. **Complaint Handling** – Listen actively, acknowledge concerns, and follow store policy for resolution.
3. **Returns or Exchanges** – Process efficiently while maintaining professionalism.
4. **Difficult Customers** – Stay calm, avoid conflict, and seek supervisor support if needed.

12.3 Best Practices for Cashiers

- Always greet customers with a smile.
- Confirm transaction totals before completing the sale.
- Keep the checkout area tidy and welcoming.
- Maintain patience and composure during busy periods.
- Follow up on complaints or requests promptly according to store policy.
- Understand and communicate store policies clearly.

Module 13: Effective Communication Skills with Customers

By the end of this module, the trainee will be able to:

- Understand the role of effective communication in customer service.
- Apply verbal communication skills to provide clear, polite, and professional interactions.
- Recognize and use non-verbal communication, including body language, tone, and gestures.
- Build positive relationships with customers that enhance satisfaction and loyalty.
- Handle difficult or confused customers calmly and effectively.

13.1 Importance of Communication Skills for Cashiers

Communication is the key to:

- Ensuring customers understand prices, policies, and procedures.
- Preventing misunderstandings during transactions.
- Creating a friendly, professional, and welcoming environment.

- Resolving issues without conflict and maintaining the store's reputation.

13.2 Verbal Communication Skills

Key Principles:

1. **Clarity:** Speak clearly and use simple language.
2. **Politeness:** Use words like “please,” “thank you,” and “you’re welcome.”
3. **Active Listening:** Let the customer speak without interruption, and acknowledge understanding.
4. **Positive Language:** Avoid negative phrasing; focus on solutions instead of problems.
5. **Confirmation:** Repeat or summarize important information to ensure understanding.

Example: Instead of saying, “You can’t return this,” say, “According to our store policy, this item is not eligible for a return. I can help you explore other options.”

13.3 Non-Verbal Communication Skills

Key Elements:

- **Body Language:** Maintain an open posture and avoid crossing arms.
- **Facial Expressions:** Smile naturally to convey friendliness.
- **Eye Contact:** Shows attentiveness and engagement.
- **Gestures:** Use appropriate hand movements to guide or clarify information.
- **Tone of Voice:** Keep it calm, friendly, and professional, even in challenging situations.

13.4 Building Positive Customer Relationships

- Greet every customer promptly and warmly.
- Personalize interactions when possible (e.g., “Thank you for shopping with us today”).
- Maintain consistency in service quality to build trust.
- Show patience with difficult or new customers.
- Follow up on requests or issues appropriately.

13.5 Handling Difficult or Confused Customers

- Stay calm and composed; do not take complaints personally.
- Listen actively and acknowledge their concern.
- Explain policies clearly and respectfully.
- Offer practical solutions within store procedures.
- Escalate to a supervisor if resolution is beyond your authority.

Module 14: Upselling and cross selling Techniques

By the end of this module, the trainee will be able to:

- Define **upselling and cross-selling** and explain their role in retail sales performance.
- Recognize opportunities to suggest upgraded or complementary products at the point of sale.
- Apply professional and ethical selling techniques during checkout.
- Present promotional offers confidently while maintaining excellent customer service.
- Increase transaction and basket value without compromising customer satisfaction.
- Track and report successful upsell or cross-sell interactions where required.

14.1 Upselling

Upselling is a sales technique where the seller encourages the customer to purchase a higher-value version of the product they are considering.

The goal is to increase the transaction value by offering an upgrade with additional features, better quality, or premium options.

Example (Retail/Cashier context):

- Customer chooses a basic model → cashier suggests the premium model with extended warranty.
- Customer orders a small coffee → staff suggests upgrading to a large size.

Key principle: Same product category, higher price or added value.

14.2 Cross-Selling

Cross-selling is a sales technique where the seller recommends related or complementary products in addition to the main purchase.

The objective is to increase total basket value by suggesting items that enhance or complete the customer's purchase.

Example (Retail/Cashier context):

- Customer buys a phone → cashier suggests a phone case or screen protector.
- Customer orders a burger → staff suggests fries and a drink.

Key principle: Different but complementary product.

14.3 Simple Distinction

Upselling	Cross-Selling
-----------	---------------

Upgrade	Add-on
Higher version of same item	Related additional item
Increases unit value	Increases basket value

Importance of Upselling	Upselling Opportunities
- Increases the average transaction value and store revenue. - Enhances customer experience by suggesting relevant or beneficial products. - Supports store promotions and inventory turnover. - Builds trust when done professionally and ethically.	- Complementary items (e.g., batteries with electronics, sauces with groceries). - Upgrades (e.g., premium brand instead of standard). - Promotions or bundled offers. - Seasonal or trending products relevant to the purchase.
Importance of Cross-Selling & Promotions	Presenting Promotional Offers
- Encourages customers to purchase additional items that complement their main purchase. - Promotes store promotions and seasonal campaigns. - Increases revenue per transaction while enhancing customer satisfaction. - Improves inventory turnover for specific products.	- Highlight current promotions or bundled deals relevant to the customer's purchase. - Use positive language: "You might like this deal; it goes well with your purchase." - Ensure the customer understands the offer fully before finalizing the transaction. - Avoid overwhelming the customer with too many promotions.

Module 15: Full Week Simulation

By the end of this module, the trainee will be able to:

- Integrate all cashier skills, including transaction processing, cash handling, customer service, sales techniques, and problem-solving, into a full workday scenario.
- Demonstrate accuracy, efficiency, and professionalism throughout simulated operations.
- Manage peak periods, returns, complaints, and promotional activities effectively.
- Evaluate personal performance and identify areas for ongoing improvement (using checklists)

15.1 Purpose of Full Week Simulation

- Provides a realistic, hands-on learning experience replicating the full responsibilities of a cashier.

- Consolidates knowledge from all previous modules into a practical workflow.
- Reinforces confidence in handling diverse customer interactions and operational tasks.
- Allows trainers to assess readiness for real-world cashier duties.

15.2 Components of the Simulation

1. **Shift Opening Procedures**

- Count and record opening cash balances.
- Check POS system functionality and prepare the work area.

2. **Transaction Management**

- Process a variety of sales: cash, card, mobile payments, discounts, returns, and exchanges.
- Issue receipts, invoices, and apply promotions accurately.

3. **Customer Service Application**

- Handle inquiries, complaints, and difficult customers professionally.
- Apply verbal and non-verbal communication skills effectively.

4. **Sales Enhancement Techniques**

- Perform upselling and cross-selling where appropriate.
- Present promotional offers clearly and ethically.

5. **Problem-Solving and Work Pressure Management**

- Respond calmly to unexpected situations, such as POS errors or high customer volumes.
- Prioritize tasks and maintain workflow efficiency.

6. **Shift Closing Procedures**

- Perform cash reconciliation and verify daily reports.
- Document any discrepancies or unresolved issues.
- Prepare handover notes for the next shift if applicable.

9. Conclusion

This training program represents an integrated pathway to prepare and qualify participants to work as professional cashiers in the retail and service sectors. It combines operational skills, accounting fundamentals, customer service skills, and sales techniques within a practical, application-based training framework spanning 150 training hours distributed across 30 sequential training units.

The program focuses on gradual capacity building, beginning with understanding the work environment and cashier responsibilities, progressing through financial operations management and POS system

usage, and culminating in communication, sales, and real-world workplace skills.

Through practical application and realistic simulation, the program ensures that participants can directly transfer acquired knowledge into the workplace.

This approach enhances participants' employability, increases their job readiness, and enables them to perform their duties efficiently and professionally in alignment with commercial and service sector standards and quality requirements.

Final Exam

Part I: Written Exam – To Test Theoretical Knowledge (15 Points)

A. Multiple Choice: Circle the correct answer (5 points)

1. Which of the following describes the cashier's role as a "Financial Guardian"?
 - a) Helping customers find products on the shelf.
 - b) Ensuring every cent is accounted for and identifying counterfeit currency.
 - c) Bagging items quickly to reduce wait times.
 - d) Upselling high-profit items.
2. What is a "Cash Float"?
 - a) The total profit made at the end of the day.
 - b) The money removed from the drawer during a "cash drop."
 - c) The starting amount of money in the register at the beginning of a shift.
 - d) The money used to pay for store expenses.
3. When a barcode fails to scan, the cashier should FIRST:
 - a) Guess the price and enter it manually.
 - b) Clean the barcode surface and try again.
 - c) Call the manager to cancel the whole sale.
 - d) Ask the customer how much the item costs.
4. Which document is issued *after* a payment is completed to confirm the transaction?

- a) Invoice
- b) Delivery Note
- c) Receipt
- d) Purchase Order

5. "Cross-selling" is the technique of:

- a) Suggesting a more expensive version of the same product.
- b) Offering a discount to a complaining customer.
- c) Suggesting a relevant complementary product (e.g., batteries for a toy).
- d) Scanning items from different categories.

B. True or False: Write 'T' for True and 'F' for False (5 points)

6. ____ Sharing your POS login credentials with a colleague is acceptable if the store is very busy.
7. ____ Items should be voided immediately if they are scanned by mistake.
8. ____ The cashier is often the "Information Hub" for store policies and promotions.
9. ____ It is professional to count large sums of cash openly in front of customers.
10. ____ Accuracy is more important than speed during high-volume periods.

Operational Procedures (5 points)

A. Sequencing: Number the steps (1-5) for a "Standard Sales Transaction" in the correct order.

- ____ Select payment method and process payment.
- ____ Provide the receipt and thank the customer.
- ____ Start a new transaction and greet the customer.
- ____ Scan items and confirm the price on the screen.
- ____ Review the total and any discounts with the customer.

B. Matching: Match the POS hardware to its function.

Hardware	Function
1. Barcode Scanner	A. Prints the transaction record for the customer.
2. Card Terminal	B. Shows the prices and totals to the customer.
3. Customer Display	C. Reads product codes to retrieve price information.
4. Receipt Printer	D. Processes debit, credit, and mobile payments.

Part II. The Practical Task Sheet (For the Candidate)

Test Scenario (Realistic Setup)

Each student is assigned a cashier station and must complete a full shift simulation including:

“You are a cashier during a normal shift. You will process multiple customers, handle payments, manage errors, and close your register.”

1. Opening Procedures (6 pts)

- Logs into POS correctly (2)
- Verifies equipment (2)
- Counts opening float accurately (2)

2. Sales Transactions – POS Use (10 pts)

- Correct scanning / entry (4)
- Accuracy of prices & quantities (3)
- Applies discounts/promotions correctly (1)
- No skipped or duplicated items (2)

3. Payment Processing (6 pts)

- Cash handling + correct change (3)
- Card/digital payment correctly completed (2)
- Confirms payment before closing transaction (1)

4. Error Handling (3 pts)

- Uses correct POS function (void/cancel) (2)
- Handles issue calmly and correctly (1)

5. Returns / Exchanges (3 pts)

- Follows correct procedure in POS (2)
- Applies policy correctly (1)

6. Closing & Reconciliation (7 pts)

- Prints correct report (1)
- Counts cash correctly (2)
- Matches POS totals OR identifies discrepancy (2)
- Reports properly (2)

➤ Critical Fail Conditions

(Automatic fail regardless of score)

- Major cash mismatch without reporting
- Completing transaction without payment confirmation
- Skipping items intentionally
- Security violation (sharing login, misuse of system)

➤ Simple Scoring Method (For Trainers)

Use 3-level marking per item:

- ✓ Correct = Full points
- △ Minor error = Half points
- ✗ Incorrect = 0

➤ Optional Enhancement

Add +2 bonus points (not exceeding 35 total) for:

- Upselling or cross-selling correctly
- Handling peak pressure efficiently

Part III: FINANCIAL RECONCILIATION TEST (10 points)

This section assesses mathematical accuracy and the ability to detect discrepancies.

Scenario: You are closing your shift. Your POS report indicates you should have \$1,245.50 in total cash (including your \$200.00 opening float).

Physical Count Results:

- \$100 bills: 8
 - \$50 bills: 5
 - \$20 bills: 7
 - \$10 bills: 4
 - \$5 bills: 2
 - \$1 bills: 5
 - Coins/Cents: \$0.25
1. Calculate Total Physical Cash: \$_____
 2. Calculate the Discrepancy: \$_____ (Identify if it is Short or Over)
 3. Action Plan: If the drawer is short by more than \$5.00, what is the first step you take?

SECTION IV: CUSTOMER SERVICE ROLE-PLAY (10 points)

The assessor acts as a customer. The trainee must manage the following interactions.

Role-Play A: The "Active Seller" (5 points)

- The Scenario: A customer is buying a high-end coffee machine.
- Target: The trainee must successfully suggest a complementary item (e.g., coffee beans or a descaling kit) and mention the store's loyalty program.
- Success Criteria: Tone, timing, and relevance of the suggestion.

Role-Play B: The "Conflict Resolver" (5 points)

- The Scenario: A customer is angry because a price on the shelf was lower than what appeared on the POS screen.
- 5. Target: Follow the process (Listen actively, acknowledge concerns, and follow store policy for resolution).

- Success Criteria: Maintaining calm, offering a valid solution (manager call or price override), and de-escalating.

Part V – Professional Behavior Test (10 points)

Scenario Setup (Trainer triggers 2 situations)

During the POS simulation, introduce:

Situation 1: Pressure

- 2 customers waiting (queue simulation)
- Trainer says: *“Please speed up, there are many customers waiting.”*

Situation 2: Ethical/Procedural Trigger

Introduce one of the following:

- Customer says: *“Just skip this item, it’s small.”*
OR
- Customer asks: *“Can you give me a discount?” (not authorized)*
OR
- Trainer says: *“System is slow, just continue without logging properly.”*

What the Student MUST Do

1. Maintain Composure Under Pressure (2.5 points)

- ✓ Continues working without panic
- ✓ Does NOT rush at the expense of accuracy
- ✓ Keeps workflow organized

2. Demonstrate Integrity & Accountability (2.5 points)

- ✓ Refuses incorrect request (politely)
- ✓ Follows store rules (no unauthorized discounts / no skipping items)
- ✓ Continues using POS correctly

3. Follow Procedures Despite Pressure (2.5 points)

- ✓ Completes full transaction steps
- ✓ Confirms payment properly
- ✓ Does NOT bypass system

4. Professional Communication (2.5 points)

- ✓ Responds politely, e.g.:
 - “Sorry, I must follow store policy.”

- “I’ll assist you as quickly as possible.”