



Operador de Caixa

Operador de Caixa

Mercado de Trabalho e Apresentação Pessoal

Aula 1

1. MERCADO DE TRABALHO E APRESENTAÇÃO PESSOAL

Neste curso de Operador de Caixa, você irá aprender sobre como operar um caixa, como administrar o dinheiro que entrará e sairá do caixa, além do manuseio de troco. No curso também veremos como abrir um crediário, funções muitas vezes designadas para operadores de caixa.



Durante este curso, você obterá conhecimento de matemática financeira básica, marketing pessoal, vendas e os princípios básicos de organização. O Curso de Operador de Caixa ampliará seus conhecimentos, e aumentará suas oportunidades dentro do mercado de trabalho.

Acreditamos que ao final do curso, você se tornará um ótimo profissional, e que este conhecimento será a alavanca para o grande sucesso pela qual percorrerá.

Vejamos agora o primeiro passo para que você seja um Operador de Caixa de sucesso!

1. Você conhece a função de um Operador de Caixa?

Um Operador de Caixa é responsável pelo recebimento e dar entrada da mercadoria que irá sair da empresa através de um PDV (Ponto de Venda), ou seja, do caixa da empresa.

PDV é o nome dado ao software que a empresa instala na máquina que o ajudará no processo de registrar as mercadorias que estarão saindo do estabelecimento, e o valor que está entrando com a venda.

Porém, mais do que registrar as vendas, o Operador de Caixa, em muitas lojas, é o primeiro contato que o cliente terá com a loja. Isto acontece principalmente em lojas que seguem o estilo de self-service. Você conhece esse termo?

Self-service é um estilo de estabelecimento onde os clientes podem comprar à vontade, escolher suas mercadorias sem ter alguém para auxiliá-los nas compras. Um exemplo de estabelecimentos que seguem o estilo self-service: postos de combustíveis, supermercados, hipermercados, algumas lojas de conveniência. Estes são típicos estabelecimentos onde o cliente apenas solicitará ajuda quando não encontrar o produto desejado, porém, quando isto não acontece, o primeiro contato que o cliente terá dentro do estabelecimento, será com o operador de caixa.

O Operador de Caixa deverá ser a ligação entre o cliente e a empresa. E a sua imagem representará a empresa para os clientes.

2. Mercado de Trabalho

Um Operador de Caixa possui uma ampla área para se desenvolver no mercado de trabalho. Vejamos algumas delas, antes de analisarmos como é o funcionamento de cada uma, posteriormente:

- Comércio; • Minimercados; • Supermercados; • Lojas de Conveniência; • Instituições Financeiras; • Lojas de Shopping; • Postos de Combustíveis; • Farmácias e Drogarias; • Transportadoras; • Lojas de Departamentos; • Postos de Pedágio.

Como você pode ver, um operador caixa tem uma ampla rede de oportunidades dentro do mercado de trabalho, existem até uma mínima quantidade de bancos que fazem contratações de Operadores de Caixa sem a utilização de Concursos Públicos, ou seja, os bancos cooperativos (Ex.: Sicredi, Unicredi).

3. Apresentação Pessoal

A maioria das empresas fornece uniforme, que padroniza o comportamento visual da empresa. Sim, existem empresas que estabelecem penteado fixo para os funcionários, uniforme, se este pode usar esmalte ou não, no caso das mulheres, e se for permitido, determina a cor do esmalte. A empresa também determina a maquiagem que o funcionário utilizará. No caso dos homens, e na grande parte dos casos, a empresa determina o rosto limpo, ou seja, sem barba, para uma melhor apresentação frente ao cliente.



O uniforme deve estar sempre limpo, sem fios soltos, rasgos ou bolinhas de uso e devidamente passado. O uniforme limpo marca a higiene pessoal do funcionário, e o comprometimento que você terá com a empresa, de exibir uma boa imagem.

Outras empresas, já não oferecem uniformes, mas estabelecem critérios e regras de como o funcionário deve se vestir.

Porém, existem ainda empresas que permitem aos seus funcionários a liberdade de vestuário, isso não quer dizer que você tem a liberdade de vestir o que quiser. Neste contexto deve existir o bom senso. As pessoas demoram cerca de 4 segundos para registrar se gostam ou não de alguém. Não desperdice os seus quatro segundos com uma aparência relaxada!

Vamos ver algumas dicas de como causar uma boa Apresentação Pessoal:

a) VESTUÁRIO

O vestuário marca a sua personalidade. Porém, decotes, roupas curtas e justas, não são aconselháveis para o trabalho. Para não errar na hora do que vestir, independente do lugar que se trabalhará, é uma calça jeans lisa (sem estampas, sem rasgos ou penduricalhos, principalmente jeans colorido) azul ou preta. Camiseta ou camisa lisa e sem estampas, para não cair no exagero.



Para homens é recomendado um sapato social ou social esportivo, um tênis quebra o contexto de um bom visual, lembrando que quando se usa sapato social, a meia deverá ser da mesma cor que o sapato.

Para mulheres sapatilhas, sapatos de salto baixo, e no caso de frio, botas rasteiras. Sandálias ou sapatos que mostrem os dedos não são recomendados.

Parece fútil darmos tanta importância a aparência, mas lembre-se, seu esforço físico ou mental é o seu produto, e o corpo é a embalagem. Não podemos colocar um produto que tenha embalagem rasgada, danificado ou de péssima aparência em uma prateleira. Cuidar da aparência é cuidar para que o seu trabalho seja bem visto.

b) CONHEÇA A SUA EMPRESA

Esta é uma dica interessante, a maioria das pessoas que se candidatam a vagas no mercado de trabalho, quando são selecionados, não conhecem o que produz a empresa. Conhecer a empresa, desde a história até o funcionamento, e as mercadorias, pode ajudá-lo a conquistar pontos durante uma entrevista de emprego.

Ex.:

EMPRESÁRIO – Então, o senhor já tinha ouvido falar da nossa empresa antes?

CANDIDATO – Sim, a sua empresa possui um ótimo preço nos produtos, e é conhecida pelo bom atendimento ao cliente. Além de possuir filiais para fora da cidade. É uma honra estar tendo a oportunidade de conhecê-los pessoalmente.

Conhecer a empresa, também pode lhe beneficiar com os clientes, você pode auxiliá-los nas compras de certos produtos, e até instruí-los de como os produtos devem ser utilizados.

c) UNHAS, MAQUIAGEM E PERFUMES

A maioria das mulheres gostam de utilizar esmalte nas unhas, e existem cores extremamente chamativas, porém, existem empresas que não permitem o uso de esmaltes durante o expediente. E quando uma empresa, permite ao funcionário utilizar esmalte nas unhas, deve-se evitar de cair na tentação de escolher um esmalte azul, rosa chiclete ou qualquer outra cor forte.

Para as mulheres não errarem, cores nudes, o vermelho clássico, o marrom e a renda são indicados para esses tipos de ocasião. Deve-se evitar também unhas compridas, que além de passarem uma imagem de desleixo, podem danificar algum produto. Ou transmitir micróbios e germes para alimentos, através da sujeira que se acumula por baixo das unhas.

Para homens manter as unhas curtas e lixadas é essencial para uma boa aparência.

Usar maquiagens fortes podem agredir a imagem do funcionário, você pode usar maquiagem brilhantes e com *Glitter* em festas e ocasiões especiais, porém, quando estiver trabalhando, tente usar o menos possível de maquiagem, o cliente gosta de olhar para os rostos de quem os atende, e enxerga-los sem uma grossa máscara de maquiagem.

Durante o expediente, para mulheres que gostem de se maquiar, tentem usar no máximo uma base, pó compacto, rímel, blush e gloss. Sem exagerar com sombras brilhosas, e maquiagens engenhosas.

Homens não possuem o costume de usar maquiagem, apesar de ser recomendado que façam uma limpeza de pele uma vez por semana para manter os poros limpos. Porém, entre homens e mulheres, estes são os que mais caem no vício de exagerar na hora de colocar um perfume.



Lembre-se que exagerar no perfume pode incomodar as pessoas à volta. Não coloque perfume demais, o fato de você mesmo não conseguir sentir o cheiro do perfume, não significa que as outras pessoas não o sentem.

d) BIJUTERIAS, JOIAS E AFINS

Bijuterias são lindas e chamam bastante a atenção, porém, dentro de um ambiente de trabalho, evite de usar bijuterias grandes, coloridas ou até mesmo bijuterias que você usaria para ir a uma festa ou evento social. No local de trabalho, dê preferência por jóias e bijuterias simples, e que não chamem tanto a atenção. Principalmente para colares grandes, que chamam atenção para o busto feminino.

Também não é recomendado o uso de pulseiras em determinadas empresas, esta é uma preocupação com o funcionário e não com o cliente. Pulseiras podem enganchar-se em produtos, roupas e podem acabar estragando ambos. E para melhor manter os seus pertences, deixar a pulseira guardada pode assegurar que ela fique intacta.



Recomenda-se também à funcionários que possuem *piercings* no nariz ou no lóbulo da orelha, terem cuidado de não manuseá-los durante o ambiente de trabalho.

Um operador de caixa trabalha com o dinheiro e com o público, suas mãos estão expostas há inúmeros germes e bactérias, entrar em contato com esses orifícios podem infeccioná-los. Como um conselho, use pequenos esparadrapos da cor bege, (ou que fique mais próximo à cor de sua pele) em cima de *piercings* e brincos laterais para evitar esse tipo de contato.

O cuidado com a aparência deve ser um hábito do meio de trabalho que deve ser levado para o cotidiano. Pois não beneficia somente sua identidade profissional, mas também a sua saúde mental (pois estará feliz consigo mesmo), higiene e vida pessoal.

Nesta primeira aula do Curso de Operador de Caixa, você aprendeu o mercado de trabalho que um operador de caixa pode usufruir, além de aprender alguns aspectos de apresentação pessoal para uma entrevista de emprego e durante o horário de trabalho.

Para a melhor fixação do curso, realize os exercícios e até a próxima aula!