SOLUTIONS D'ENCAISSEMENT ET DE GESTION AEM Softs

: 09 70 198 198
: 09 70 198 198
www.aemsoft.com

La caisse est bloquée ? Comment faire ?

Dans cette documentation, vous trouverez les moyens de vous débloquer des situations les plus communes :
- Ecran de caisse bloqué / - Nul ticket / - Retour Marchandise / - Modification MDP / - Transfert MDP

Ecran de caisse bloqué : Le réflexe « Correction »

Si vous commettez une erreur sur la caisse (comme lancer une pesée alors que rien n'est sur la balance), 2 choses vont se produire, 3 BIP sonores et l'écran devient complètement bloqué.
(Vous remarquerez que les scanners s'éteignent eux aussi).
Dans ce cas la **PREMIÈRE ACTION À FAIRE**, c'est le bouton **« CORRECTION »**
Ce bouton, situé juste au-dessus du pavé numérique sur l'écran de caisse principal.



⚠ ⚠ **Vous devez absolument avoir le réflexe d'appuyer sur le bouton « CORRECTION » quand vous avez un problème en caisse, ça vous sortira de 95% des problèmes.** ⚠ ⚠

Le nul ticket : ou comment annuler complètement un ticket en cours

Imaginons qu'un client oublie son portefeuille dans sa voiture.
Premier réflexe je le mets en attente avec le bouton « **Attente client** » situé en haut à gauche de l'écran principal de caisse.





- Si le client revient, **faite réapparaître à l'écran le ticket** (**en scannant le code-barre en bas du ticket** ou si ticket perdu, en allant le chercher dans le bouton « Liste des attentes clients ») et de finaliser l'encaissement
- Si le client ne revient pas, faite réapparaitre le ticket puis d'appuyer sur le bouton « **NUL TICKET** ».
Cette astuce fonctionne pour ce cas de figure, mais aussi pour n'importe quel autre où vous pourriez en avoir besoin.



⚠ Attention ⚠ Le ticket est annulé mais quand même sauvegardé par le système, en revanche, il ne sera pas pris en compte, que ce soit pour le CA, les ventes ou autre.

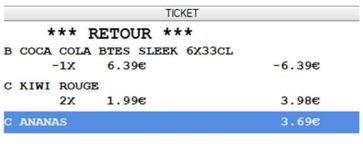
Le retour marchandise :



Pour cela rien de plus simple, il vous suffit de appuyer sur le bouton « **RETOUR MARCHANDISE** », la caisse passera en « mode retour marchandise » illustré par le message « RETOUR MARCHANDISE » dans la zone grise, tout en haut à gauche de l'écran de caisse.



Ensuite, vous n'avez plus qu'à **scanner ou sélectionner l'article en retour et finaliser le ticket en « ESPECE » pour rembourser le client.**



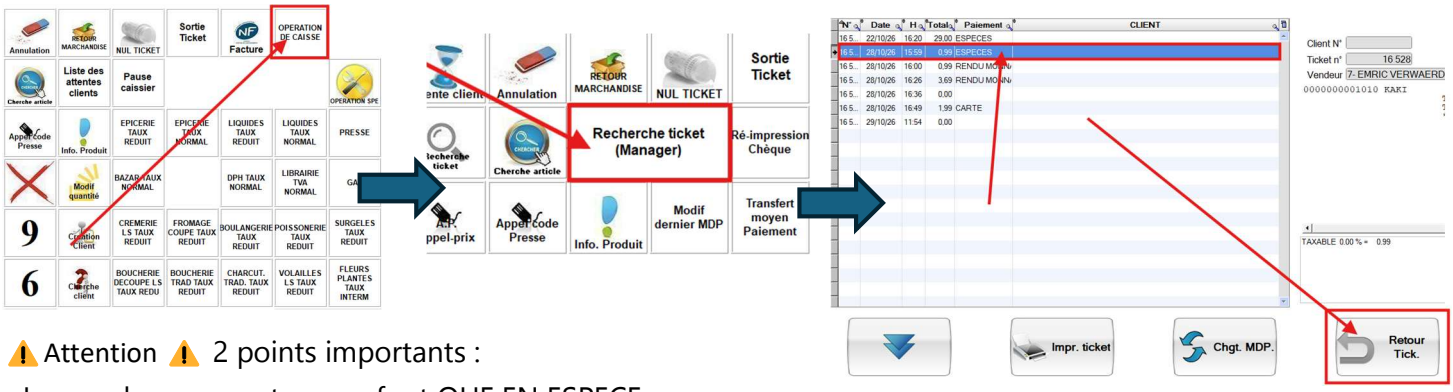
⚠ Attention ⚠ 2 points importants :
- Les remboursements ne se font QUE EN ESPECE
- Des achats peuvent être faits en même temps que le retour, le prix du retour sera déduit du prix final



Siège : Parc Technologique des Fontaines - Cidex 08G – 38190 BERNIN – France – SAS au Capital de 160 000 €
Siret 401 222 286 00031 - Code APE 4778C – N° TVA Intracommunautaire : FR78401222286 - Centre Formation 8238 0231638
RIB 10278-08933-00060107040-64 - CCM MEYLAN ILE VERTE – BIC –CMCIFR2A – www.aemsoft.com

Le retour ticket complet :

Comme pour le retour marchandise, il est possible de faire un retour marchandise sur tout un ticket d'un seul coup, ce qu'on appelle « le retour ticket complet ». Pour ça, il faut aller dans le menu des opérations caisse par le bouton « **OPERATION DE CAISSE** » situé en haut à droite de l'écran de caisse, puis accéder au bouton « **Recherche ticket (Manager)** », sélectionner le ticket qui vous intéresse et appuyer sur « **Retour Tick.** ». Tout le ticket s'affichera en « retour » donc en négatif, et vous n'aurez plus qu'à **finaliser le ticket en espèces pour rembourser votre client.**



⚠️ Attention ⚠️ 2 points importants :

- Les remboursements ne se font QUE EN ESPECE
- Cette astuce peut aussi vous permettre « d'annuler » un ticket qui aurait été fait par erreur, dans ce cas, pensez bien à choisir le moyen de paiement dans lequel le ticket initial a été fait (JAMAIS CHOISIR CARTE)

Modification du dernier moyen de paiement : (ici appeler modif dernier MDP)

Si un jour, par malheur, il vous arrive de cliquer sur le gros et attirant bouton « ESPECE » au moment du paiement sans le vouloir, alors que votre client souhaite régler par carte, pas de panique !

Dans ce cas (ou tout cas qui s'en rapproche), vous pouvez revenir à l'écran principal de la caisse en passant l'étape « Bon utile » et « Impression de ticket » pour venir appuyer sur le bouton « **OPERATION DE CAISSE** », puis « **Modif dernier MDP** ». Un menu s'affiche vous montrant en haut le dernier MDP utilisé et le montant. Vous n'avez plus qu'à **choisir dans la liste le bon MDP (par exemple CARTE)** et appuyer sur « **Choisi**r » en bas à gauche du menu.

Dans notre exemple, la caisse proposera d'envoyer le montant au TPE, **répondez OUI**, ainsi le client pourra payer son ticket.

