CURSO · CONTABILIDAD, FINANZAS E IMPUESTOS

Cajero de Supermercado: Caja, Atención y Reposición

MODALIDAD	DURACIÓN	DISTRIBUCIÓN REFERENCIAL
E-learning + tutor en vivo	**8 horas cronológicas**	**75 % teoría · 25 % práctica**

DESCRIPCIÓN

Curso de cajero de supermercado de 8 horas con caja, medios de pago, atención y reposición; 2 horas de tutoría, Moodle y certificado de participación con código QR.

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de operar una caja de supermercado con precisión, gestionar medios de pago y cuadraturas, atender al cliente en situaciones difíciles y apoyar la reposición básica en sala de forma segura.

DIRIGIDO A

Personas que buscan incorporarse como cajeros o cajeras de supermercado, personal de atención de sala, reponedores que apoyan caja y trabajadores que desean actualizar procedimientos de cobro y servicio. No exige experiencia previa; se requiere manejo básico de computador y lectura funcional.

APRENDIZAJES ESPERADOS

- Preparar el puesto de caja y operar el sistema POS
- Registrar productos, precios, promociones y correcciones autorizadas
- Gestionar medios de pago, documentos tributarios y vuelto sin errores
- Realizar arqueos y conciliaciones de caja al cierre del turno
- Atender reclamos, apoyar la reposición en sala y aplicar medidas de seguridad y prevención

CONTENIDOS

Módulo 1: Servicio y función de caja

- Rol del cajero y flujo de atención
- Presentación personal
- Apertura y cierre de turno
- Coordinación con supervisión
- Seguridad de la información y trato respetuoso

Módulo 2: Preparación del puesto y sistema POS

- Componentes de caja y punto de venta
- Inicio de sesión y revisión de insumos
- Lector de códigos, impresora, terminal de pago y gaveta
- Comprobación de conectividad
- Resguardo de credenciales

Módulo 3: Registro de productos y precios

- Lectura de códigos y búsqueda manual autorizada
- Artículos a granel y pesaje
- Promociones, descuentos y cupones
- Diferencias entre precio de góndola y sistema
- Anulación y corrección con autorización
- Simulación de compras mixtas

Módulo 4: Medios de pago y documentos

- Efectivo, débito, crédito, transferencias y vales según política
- Verificación de monto y aprobación
- Boleta y factura
- Vuelto y pago combinado
- Rechazo de transacción y prevención de doble cobro

Módulo 5: Exactitud y control de caja

- Fondo inicial y arqueo
- Conciliación de ventas y medios de pago
- Diferencias y reporte
- Custodia de efectivo y billetes sospechosos
- Comprobantes, reversas y rendición al cierre

Módulo 6: Atención al cliente y situaciones difíciles

- Saludo, escucha y comunicación clara
- Filas y prioridades
- Reclamos por precio, cambios, devoluciones y productos dañados
- Derivación oportuna
- Privacidad y no discriminación
- Simulación de conversación

Módulo 7: Reposición y apoyo en sala

- Recepción y revisión básica de productos
- Rotación FIFO/FEFO y fechas de vencimiento
- Exhibición y etiquetas de precio
- Quiebres de stock, orden y limpieza
- Manipulación segura y escalamiento de incidencias

Módulo 8: Seguridad, prevención y evaluación

- Ergonomía en caja y manejo manual de cargas
- Higiene
- Prevención de pérdidas sin confrontación
- Protocolos ante incidentes y emergencias
- Caso integral de venta, cobro, incidencia, arqueo y reposición

METODOLOGÍA

Combina contenidos teóricos con casos simulados de caja, listas de verificación, ejercicios de POS y cuadratura y revisión guiada de ejercicios, adaptados a la realidad del comercio del cliente.

EVALUACIÓN

Evaluación de los aprendizajes mediante actividades prácticas y/o prueba final. Quienes aprueban reciben un certificado de participación emitido por Saberes OTEC SpA, verificable en saberesotec.cl.

> **Contenido propuesto y adaptable.** Este programa es una propuesta referencial: los contenidos, la duración y la modalidad están sujetos a cambios según los requerimientos del cliente y se adaptan al giro y tipo de negocio de cada empresa. El curso puede dictarse en forma presencial, online en vivo o e-learning.