

Caixa

WE ARE LOOKING FOR YOU

RECRUTAMENTO

CAIXA

MISSÃO

Finalizar as vendas na caixa, oferecendo sempre o melhor serviço. Aplicar as normas da empresa relativas à atenção ao cliente e imagem, para fidelizar os nossos clientes.

FUNÇÕES DO(A) CAIXA – Funções associadas**A. SERVIÇO AO CLIENTE**

1. Recebe o cliente, cumprimenta-o e sorri com uma atitude cordial.
 - a. Mostra predisposição para atender e resolver qualquer dúvida ou pergunta.
2. Facilita o serviço, informa e aconselha o cliente sobre os serviços, segundo a necessidade e o caso.
3. Oferece ao cliente opções de compra complementares (óculos, bijutaria, echarpes, etc.).
 - a. Conhece a coleção e o perfil produto/cliente da sua loja.
 - b. Interessa-se pelas tendências da estação, pelas coleções de outras marcas, etc.
4. Finaliza as vendas e a cobrança de forma rápida e efetiva.
 - a. É capaz de gerir prioridades e adaptar o ritmo, segundo o fluxo de clientes.
5. Conhece e aplica a política da Mango em todas as circunstâncias e necessidades (mudanças, devoluções, consulta noutras lojas, etc.), oferecendo sempre o serviço adequado (cheque-prenda, reservas, compra iPad, etc.).
6. Entrega ao cliente a sua compra bem apresentada e com o talão de compra em mãos.
 - a. Dobra as peças, segundo a sua forma e tecidos, utilizando o papel de seda, quando for necessário.
 - b. Oferece o saco e o embrulho adequado, segundo a ocasião (presente, saco de fato, etc.).
7. Atende qualquer reclamação de forma eficaz, preocupando-se por oferecer uma solução.
8. Despede-se cordialmente do cliente com o desejo de o fidelizar.

B. GESTÃO DE CAIXA

1. Conhece as funções do programa de caixa e Intranet necessárias para o seu trabalho.
 - a. Domina as opções de abertura e fecho de caixa, cobrança e devoluções.
 - b. Controla as opções de seguimento de produto – controlo de embalagens, transferências, etc.
 - c. Conhece as opções da Intranet relacionadas direta e indiretamente com as suas tarefas.
2. Aplica e gere os procedimentos de caixa de forma efetiva, incluindo funções de controlo – balanços, inventários parciais, etc.
3. Realiza de modo ágil e correto todas aquelas tarefas administrativas que lhe são atribuídas (p. ex.: gestão de consumíveis, excedentes de caixa, entradas e saídas de arranjos, etc.).
4. Mantém a secção de caixa corretamente organizada com uma imagem limpa e arrumada.
5. Controla e trata da reposição de consumíveis de forma contínua - sacos, caramelos, etc.
6. Repõe e arruma o produto exposto na caixa e/ou nas secções indicadas (p. ex.: acessórios).
7. Atende e gere os telefonemas e a gestão das mensagens importantes (sem desatender os clientes).

C. PRODUTO

1. Possui conhecimentos básicos do produto, para poder assessorar o cliente no momento da cobrança (coleção, modelos, tamanhos, tecidos, instruções de lavagem, etc.).
2. Interessa-se e assessora sobre o *merchandising* da loja – estilos, localização, etc.
 - a. Mantém-se a par dos *rankings* de venda, da lista de artigos esgotados, das repetições, etc.
3. Impulsiona a venda cruzada de acessórios e complementos localizados perto da sua área de caixa.
4. Utiliza as ferramentas disponíveis para localizar qualquer artigo da coleção.
 - a. Prepara e atualiza os catálogos de estação e o guia da coleção.
 - b. Sabe como utilizar a Intranet e o programa de caixa para toda a parte de produto.
 - c. Sabe como utilizar o iPad para assessorar os clientes e outros membros da equipa.
5. Informa sobre os comentários e pedidos dos clientes em temas de produto e coleção.

ATITUDE

- Mostra uma atitude amável, cordial e educada.
- Bom comunicador – escuta ativa e transmissão clara e estruturada.
- Apresenta uma imagem pessoal impecável.
- Organizado e com certa autonomia.
- Conhecimento de produto e interesse pela moda.
- Eficaz na sua gestão de tempo.
- Pró-ativo e com sentido de responsabilidade.
- Espírito de equipa e de ajuda nas tarefas.
- Comprometido e com vontade de melhorar.
- Age com desenvoltura e polivalência.
- Flexibilidade perante as mudanças.

CONHECIMENTOS

- Padrões de atenção ao cliente.
- Política de serviços da Mango – mudanças e devoluções, reservas, pagamentos de sinal, cheques-prenda, compra por iPad, etc.
- Uso de todos os pontos do programa de caixa e da Intranet MANGO.
- Conhecimentos de produto – coleção, catálogos, localização em loja, tendências, tamanhos, etc.
- *Best sellers*, gama de acessórios, produtos esgotados, repetições, etc.
- Pack Office básico – Outlook (*e-mails*), Excel, Word, etc.

COMPETÊNCIAS

- Orientação ao cliente e à imagem.
- Orientação comercial e certa sensibilidade para a moda.
- Ser organizado e aplicado.
- Habilidades comunicativas.
- Gestão de *stress* em situações difíceis.
- Capacidade de adaptação – energia e rapidez.

MANGO

ENVIA O TEU CV PARA

recrutamento@betasol.pt