

# Problème pour passer un article en caisse

Cette fiche décrit la procédure est à suivre lorsque vous rencontrez des problèmes avec un article au poste caisse.

Ces problèmes peuvent être de 2 types :

- le code-barres ne passe pas ou mal (un autre article s'affiche),
- le prix ne correspond pas au prix affiché sur les étiquettes en rayon.

## Si le code-barres ne passe pas ou mal (un autre article s'affiche) :

1. Si un autre produit s'affiche, commencer par **annuler** le produit.
2. Taper les premières lettres du nom du produit dans le champ "Recherche d'article" (en haut à droite).

A search bar with a magnifying glass icon and the text "Recherche d'artic".

Veiller à sortir des sections de produits sans code-barres (ex : pains) pour que la recherche se fasse bien sur l'ensemble des produits vendus. Si ce n'est pas le cas cliquer sur l'icône maison avant de lancer votre recherche.



3. Si l'article recherché s'affiche, cliquer dessus.



Si vous ne retrouvez pas l'article dans la caisse, prévenir le client que ce produit **ne peut pas être vendu**.

## Si le prix ne correspond pas au prix affiché sur les étiquettes en rayon :

1. Indiquer au·à la coopérateur·trice que les prix des étiquettes en rayon sont indicatifs, nous nous efforçons de les mettre à jour à chaque réception de marchandises mais c'est un travail fastidieux qui n'est pas toujours à jour.
- 

Révision #17

Créé 7 mai 2020 10:09:15

Mis à jour 13 septembre 2020 10:12:56 par Martin Szinte