

## 3.6 Afrekenen

Nadat een klant in de winkel producten heeft uitgezocht, gaat hij die producten bij de kassa betalen. Dat doet hij bij een kassamedewerker. Als kassamedewerker zorg je ervoor dat het afrekenen met de klant foutloos verloopt. Als je weet wat werken met de kassa inhoudt, weet je wat er van je verwacht wordt als een klant komt afrekenen.



Afb. 3.26 Bij de kassa wil een klant netjes, vlot en foutloos geholpen worden.

### Wat weet ik al?

- Als je iets betaalt, weet jij dan al hoeveel geld je terugkrijgt?

---

- Heb je al eens met een kassa gewerkt?

---

- Welke verschillen tussen kassamedewerkers zie je?

---

### KASSASYSTEMEN

Er zijn twee kassasystemen:

- kassa's waarbij je de bedragen met de hand aanslaat;
- kassa's die werken met een scanner. Een **scanner** 'leest' de streepjescode op het product. De streepjescode geeft informatie over het product zelf en de prijs. Door de producten bij de kassa te scannen hoef je als **kassamedewerker** niet elk bedrag aan te slaan. Dat werkt sneller en kan fouten voorkomen. En bij bijvoorbeeld een prijswijziging kunnen de gegevens in de computer veranderd worden in plaats van op elk product.

Grote bedrijven werken met scankassa's die volledig **geautomatiseerd** zijn. De kassa's werken afzonderlijk, maar staan allemaal in verbinding met een centrale



Afb. 3.27 Er zijn veel verschillende kassasystemen. In de winkel waar je werkt krijg je een persoonlijke kassatraining om te leren werken met de kassa.

computer. Deze computer registreert alle gescande producten en houdt zo gelijk de voorraadadministratie bij. Er bestaan ook zelfscankassa's. De klant scant zelf de producten en hoeft dan alleen nog af te rekenen. Bijvoorbeeld bij AH en Plus.

3.21 Wat is een voordeel van het werken met scanapparatuur?

- Dan kun je als kassamedewerker de herkomst van het product lezen.
- Dan kun je als kassamedewerker sneller werken en fouten voorkomen.
- Dan kun je als kassamedewerker een gezellig praatje maken met de klant.

### BETALEN

Een klant kan in de winkel op twee manieren betalen: contant of **digitaal**. Hij rekent met contant geld af of met een bankpasje.

Wanneer een klant contant afrekent, leg je het geld eerst op de kassalade. Dan weet je wat de klant gegeven heeft. Je telt het wisselgeld **terug** in de hand van de klant, zodat de klant kan meetellen. Zo voorkom je misverstanden. Als een klant digitaal betaalt, dus met een pasje, moet je het pinapparaat activeren. Dat kan met de kassa, maar soms moet je het apparaat zelf instellen. Het voordeel van digitaal betalen is dat je geen wisselgeld hoeft terug te geven.

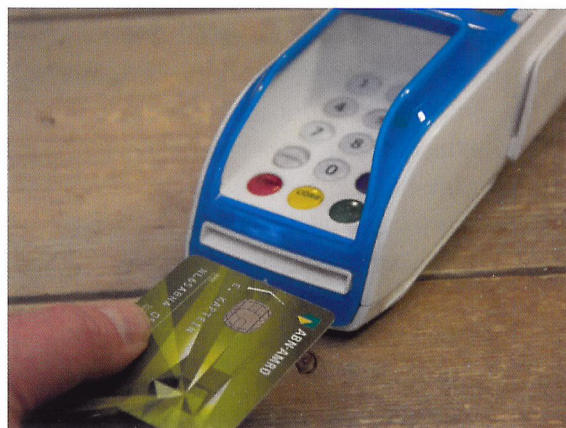
Als kassamedewerker ben je er verantwoordelijk voor dat het geld in de kassa aan het eind van je werk klopt met de bedragen die je aangeslagen hebt. Bij digitaal betalen kan er geen kasverschil ontstaan.

3.22 Waarom wil een winkel graag dat klanten digitaal betalen?

- Dan hoeft de kassamedewerker niet zo erg op te letten.
- Dan hoeft de kassamedewerker geen geld terug te geven en kan er geen kasverschil ontstaan.
- Dan weet de winkel zeker dat klanten betalen.

### WISSELGELD TERUGGEVEN

Als je wisselgeld teruggeeft, moet de klant kunnen controleren of je goed hebt gerekend. Je zegt daarom hardop wat je teruggeeft. Werk van klein naar groot. Een klant moet bijvoorbeeld € 10,50 betalen. Hij geeft € 20,00. Het wisselgeld is dan € 9,50. Je zegt: "50 cent maakt 11 euro, plus 4 maakt 15 euro, plus 5 maakt 20 euro". Je kunt de klant



Afb. 3.28 Er bestaan veel soorten pinapparaten. Om goed te kunnen werken met digitaal betalen, krijg je een instructie op het bedrijf waar je werkt.

€ 8,20	€ 8,21	€ 8,22	€ 8,23	€ 8,24	€ 8,25	€ 8,26	€ 8,27	€ 8,28	€ 8,29	€ 8,30
€ 8,20	<<	<<	>>	>>	€ 8,25	<<	<<	>>	>>	€ 8,30

Afb. 3.29 Omdat munten van 1 en 2 cent niet gebruikt worden, rond je bedragen af op 5 cent.



in dit geval 50 cent **bijvragen**. Trek dit bedrag af van de € 10,50. Het wisselgeld is dan 10 euro. Zo houd je het kleingeld in de kassa.

In Nederland worden munten van 1 en 2 eurocent niet meer gebruikt. Daarom **rond** je het bedrag altijd af op 5 cent.

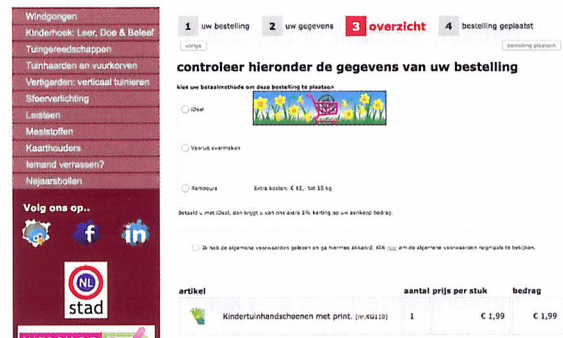
3.23 Hoe rond je de volgende bedragen af? € 2,37, € 3,16 en € 4,08

- € 2,40, € 3,20 en € 4,10
- € 2,40, € 3,15 en € 4,05
- € 2,40, € 3,15 en € 4,05
- € 2,35, € 3,15 en € 4,10

### BETALEN IN EEN WEBSHOP

In een webshop betaalt een klant meestal voordat hij het product in huis heeft. Betalen is de laatste stap bij het bestellen. Pas nadat de klant betaald heeft, is de bestelling officieel geplaatst bij de webshop. De belangrijkste betaalmogelijkheden in een webshop zijn:

- Ideal: online betalen via internetbankieren. Vanuit de webshop wordt de klant doorgelinkt naar zijn eigen bank.
- PayPal: online betaalsysteem met een online portemonnee. Vanaf de bankrekening van de klant stort hij geld in de portemonnee. Daarmee kan hij online betalen.
- Acceptgiro: een papieren betaalmethode, waarbij een acceptgiro wordt meegestuurd met de bestelling. De klant bepaalt zelf het betaalmoment en geeft geen (bank)gegevens prijs op internet.
- Creditcard of kredietkaart: een pas waarmee aankopen kunnen worden gedaan, en waarbij de gebruiker achteraf betaalt. Met een krediet bij bijvoorbeeld VISA of Mastercard betaalt de klant de bestelling. Eens per maand krijgt de creditcardhouder een rekening.



Afb. 3.30 In een webshop kun je op verschillende manieren betalen.

3.24 Noem drie betaalmogelijkheden in een webshop.

- contant
- Ideal
- acceptgiro
- pinpas
- PayPal

**KORTINGS- EN WAARDEBONNEN**

Een klant kan ook met kortings- en waardebonnen betalen. Een waardebon is een vervanger van geld. Nadat je heb afgerekend met de klant zit er geen geld in de kassa. In plaats daarvan zit er een waardebon in de kassa. Het is belangrijk dat de waardebon in de kassa zit, want anders zal er op het einde van de dag een kasverschil ontstaan. Kortingsbonnen verwerk je tijdens het betalen. Of je scant de code op de bon, zodat de korting in de kassa meteen verwerkt wordt. Of je haalt de korting zelf van de verkoopprijs af. De kortingsbonnen bewaar je niet vanwege het kasverschil, want dat is tijdens de betaling verwerkt, maar om zicht te hebben hoeveel producten met korting zijn verkocht.



Afb. 3.31 Een klant kan ook betalen met een waardebon.

3.25 Moet je als kassamedewerker een waardebon in de kassalade doen als een klant daarmee betaalt?

- Nee, dat hoeft niet, want een waardebon is geen wettig betaalmiddel.
- Nee, de waardebon kun je direct weggooien, omdat de winkel daar al eerder geld voor heeft ontvangen.
- Ja, anders ontstaat er een kasverschil aan het einde van de dag.
- Ja, anders weet de ondernemer niet of hij de waardebon die hij heeft uitgeschreven weer heeft ontvangen.


**Opdracht 5 en 6**