



ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ РУКОВОДИТЕЛЮ КАК ИЗБЕЖАТЬ
ШТРАФОВ ИЗ-ЗА ОШИБОК КАССИРОВ (ПРОДАВЦОВ)

В. Большаков, Ю. Гаврилов, Н.Химич

Практическое пособие руководителю как избежать штрафов из-за ошибок кассиров (продавцов).



**(20-летний опыт применения контрольно-кассовой
техники.)**

Москва 2015.

Николай Химич

**Практическое пособие
руководителю как избежать
штрафов из-за ошибок
кассиров (продавцов)**

«СЕРВИС – ККМ»

2015

Химич Н. В.

Практическое пособие руководителю как избежать штрафов из-за ошибок кассиров (продавцов) / Н. В. Химич — «СЕРВИС – ККМ», 2015

«... Современный кассовый аппарат – это довольно сложная и дорогая электронная техника, требующая нежного и профессионального к себе отношения. Для работы на аппарате кассиру-операционисту необходимо пройти общий курс подготовки и потренироваться на конкретном типе аппарата. Теоретически все понимают, что такое кассовый чек, клавиатура и монитор, но, когда что-то ломается, возникает страх и одновременно желание немедленно все починить. Кассовый аппарат трудно сломать, если строго следовать инструкции Завода-изготовителя, но непрофессиональные действия кассира могут привести к программному сбою в работе и даже к дорогостоящему ремонту. В данном методическом пособии мы собрали далеко не все, но очень распространенные ошибки, не делая которые, можно сэкономить время, деньги и нервы. Надеемся, что Ваш кассовый аппарат будет работать долго и счастливо...»

© Химич Н. В., 2015

© СЕРВИС – ККМ, 2015

Содержание

Введение	5
Глава I. Подводные камни применения ККТ	7
1. Что нужно обязательно знать руководителю	7
2. Все основные проблемы рождаются сотрудниками	10
Конец ознакомительного фрагмента.	11



В. Большаков, Ю. Гаврилов, Н. Химич Практическое пособие руководителю как избежать штрафов из-за ошибок кассиров (продавцов). 20-летний опыт применения контрольно-кассовой техники

Введение

Итак, опять мировой кризис. Мы уже забыли, что совсем недавно курс доллара был 28–30 рублей. Кредит малому бизнесу не взять – гони залог, сети «атакуют» малый и средний бизнес, киоски и магазины закрываются. Как нам быть в этой ситуации, как выжить?

Мы часто видим следующую картину. *Владельцы компаний идут с завязанными глазами по полю, усыпанному граблями, и постоянно на них наступают, шаг за шагом, раз за разом...*

Решить задачу выживания бизнеса стандартными способами достаточно трудно. При этом мы знаем, что только за счет отладки бизнес-процессов и правильного маркетинга прибыль может повыситься на 10–20 %. Выход один: владельцу бизнеса нужно самому научиться малобюджетным или даже бесплатным методам сохранения и продвижения бизнеса.

Современный кассовый аппарат – это довольно сложная и дорогая электронная техника, требующая нежного и профессионального к себе отношения. Для работы на аппарате кассиру-операционисту необходимо пройти общий курс подготовки и потренироваться на конкретном типе аппарата. Теоретически все понимают, что такое кассовый чек, клавиатура и монитор, но, когда что-то ломается, возникает страх и одновременно желание немедленно все починить. Кассовый аппарат трудно сломать, если строго следовать инструкции Завода-изготовителя, но непрофессиональные действия кассира могут привести к программному сбою в работе и даже к дорогостоящему ремонту.

В данном методическом пособии мы собрали далеко не все, но очень распространенные ошибки, не делая которые, можно сэкономить время, деньги и нервы. Надеемся, что Ваш кассовый аппарат будет работать долго и счастливо.

Данное методическое пособие – это конкретный рецепт для сохранения вашего бизнеса в условиях кризиса. В ней приведены конкретные приемы и рекомендации, которые привлекут новых клиентов, разработаны методики, которые позволят исключить штрафные санкции при применении ККТ. Составлены алгоритмы деятельности руководителя для повышения эффективности работы фирмы в кризис, а также предложены готовые решения, которые вы можете применять прямо завтра.

Изучив это пособие, вы можете прямо завтра добиться успехов. Да, и это правда! Ведь вы не только защитите свой бизнес, но и с помощью проверенных шагов будете использовать конкретные формулы, которые действительно работают! И пусть другие продолжают думать, что это нереально. Но вы, внедрив указанные рекомендации в практику, получите действительно выдающиеся результаты.

Глава I. Подводные камни применения ККТ

1. Что нужно обязательно знать руководителю

Вы должны запомнить на всю свою сознательную жизнь, что все вопросы регулирования – приобретения и применения кассовых аппаратов рассмотрены в законе № 54-ФЗ от 22.05.2003 г. «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт». Необходимо также знать все дополнения и изменения, связанные с этим законом и, конечно, его четкое исполнение позволит вам исключить огромное количество проблем и ненужных волнений

Также вы должны понимать, что это – не техническая проблема: чек пробил – не пробил. Это за собой влечет комплекс сложных взаимоотношений: ККТ – кассир-операционист (продавец); кассир-операционист (продавец – покупатель; кассир-операционист – менеджер (администратор); кассир-операционист (продавец) – налоговая инспекция и т. д. А в каждом таком тандеме в жизни возникает свой сценарий, свои проблемы, свои решения. И они не всегда позитивные или правильные, как с точки зрения бизнеса, так и с точки зрения взаимоотношений. В итоге это влияет на продажи, прибыль и соответственно, успеху или неуспеху вашего бизнеса. Какие же проблемы существуют дальше?

Прежде всего нужно знать, что входит в определение «контрольно-кассовая техника». В законе 54-ФЗ указано, что ККТ – это:

- √ Контрольно-кассовые машины, оснащённые фискальной памятью.
- √ Электронно-вычислительные машины, в т. ч. персональные.
- √ Программно-технические комплексы.



ККТ, применяемая организациями и индивидуальными предпринимателями, должна:

- √ быть зарегистрирована в налоговом органе;
- √ быть исправна, обеспечивать печать кассовых чеков, содержащих обязательные реквизиты, предусмотренные законом;
- √ эксплуатироваться в фискальном режиме;
- √ иметь эксплуатационную документацию

Представители налоговых органов, Роспотребнадзора и другие должностные лица многих государственных учреждений, увидев у Вас кассовый аппарат, с большим желанием придут к Вам с требованием на проверку. У них «слюнки бегут», понимая, что они могут неплохо поживиться на Ваших проблемах при применении ККТ. Ведь сладко и безопасно пнуть тех, кто не может дать сдачи.



Кто имеет право Вас контролировать?



Контроль за соблюдением организациями и ИП требований Федерального закона по применению ККТ осуществляют **налоговики и органы полиции** в пределах их компетенции.

В первую очередь, они будут трясти Вас как грушу, обнаружив малейшие факты неисправности или неприменения ККТ.



Поэтому Вы должны четко знать, что неприменение ККТ означает:

- √ фактическое неиспользование ККТ;
- √ использование ККТ, незарегистрированной в налоговых органах или не включённой в Государственный реестр;
- √ использование неисправной ККТ;
- √ использование ККТ, не находящейся на технической поддержке;
- √ использование ККТ при отсутствии или повреждении марок-пломб, средств визуального контроля;
- √ использование ККТ, по которой отсутствует учет по установленным формам первичной учетной документации либо в указанные формы внесены искажённые данные;
- √ пробитие чека с указанием суммы, менее уплаченной покупателем.

Зависит ли от Вас как руководителя возможность предотвратить неприменение ККТ Вашими сотрудниками? Внимательно посмотрите еще раз на верхний абзац. Что мы видим? Действительно, возможное нарушение каждого пункта данного перечня – это человеческий фактор.



В соответствии со ст.14.5 КоАП РФ на Вас будут наложены административные штрафы в следующих размерах:

- √ на граждан – в размере от 1 500 до 2 000 рублей;
- √ на должностных лиц – от 3 000 до 4 000 рублей;
- √ на юридических лиц – от 30 000 до 40 000 рублей.

Но самое интересное, что Вы попадаете на замечательный крючок налоговой инспекции и в базу данных как недобросовестный руководитель-бизнесмен. Будьте уверены, что выездная налоговая проверка в самое минимальное время Вам будет обеспечена.

Поэтому нужно не просто знать все возможные случаи неприменения ККТ, но и понимать, что Ваши сотрудники в любой момент могут совершить ошибку, и данная ошибка, как Вы уже поняли, может оказаться непоправимой. Что же зависит от Вас? Прежде всего, научить своих продавцов всем правилам применения ККТ и, самое главное, контролировать самому или с помощью своих заместителей или начальников отделов. Причем контролиро-

вать постоянно все вопросы подготовки кассиров-операционистов и, естественно, применения ККТ. Самое интересное, что поскольку проверять ККТ представители государственных органов могут практически каждый день, то поверьте нам, «веселая жизнь» Вам гарантирована.

Как мы уже отмечали ранее, взяв на заметку Вашу ККТ и, соответственно, Вашу фирму, проверяющие будут делать к Вам рейды неоднократно. Поэтому итоговая сумма различных штрафов будет колебаться от 60 000 до 200 000 рублей, ну а минимальные штрафы при выездных проверках Вам известны. В каждом регионе они разные, но к миллиону рублей Вас «подвигнут» всегда. Это уже проверено временем.

2. Все основные проблемы рождаются сотрудниками

Невыдача чека – одно из самых массовых нарушений торговли. Причина, чаще всего, – это ошибка кассира.

Из опыта работы известно, что в возникновении ошибок и нарушений в 80 % это человеческий фактор. Действительно, возможна такая ситуация. Механик отремонтировал ККТ, а марку-пломбу забыл поставить. Или необходимые документы на кассовый аппарат вместе с карточкой регистрации ККТ на рабочем месте не оказалось. Что же Вам нужно делать? Ответ прост: консультируйте, учите, воспитывайте, наказывайте, увольняйте, но любой ценой добейтесь беспрекословного соблюдения законов при применении ККТ. Чтобы кассовый аппарат считал только прибыль, и Ваш бизнес успешно развивался.

Если у Вас все эти позиции четко отработаны, то у Вас может возникнуть шальная мысль, что Вы теперь «со щитом». Как бы не так! **Следует задать себе целый ряд следующих вопросов:**

- √ Произошло отключение электроэнергии, люди идут, покупают товар. Как пробить чек?
- √ Отклеилась голограмма. Что делать?
- √ Кассир получил утром разменную монету и купюры и не знает, куда что записывать.
- √ В начале смены не сняли X-отчет. Страшно?
- √ В конце смены не сняли Z-отчет. Можно или нет?
- √ Расхождение реального времени и времени на кассе составляет: 3, 6, 8 минут. Что делать?
- √ Плохо пропечатался ИНН. От руки можно подписать?
- √ Пробили чек на большую сумму. Что делать? А если на меньшую сумму? Как быть?
- √ Покупатель якобы торопится, просит дать скорее сигареты, типа, чек не нужен. Сигареты получил и сразу показывает удостоверение налогового инспектора. Что делать?
- √ Вы уже за товар чек пробили, дали сдачу, а клиент говорит: «Возьмите эту пачку печенья обратно и верните мне деньги за нее». Что делать кассиру?
- √ Покупатель явно не прав, но шумит: «Дайте жалобную книгу!»;
- √ Клиент показывает чек и возвращает купленную вчера чашку обратно. Шумит на кассира: «Деньги верните!», а в магазине, кроме кассира, никого нет. Что делать?

Поверьте, подобного рода ситуаций и вопросов может быть больше сотни. Таким образом, Вы прекрасно видите, как много проблем и противоречий возникает в вопросах применения контрольно-кассовой техники и если Вы в вопросе применения ККТ не наведете железобетонный «пиночетовский» порядок, то у Вас, вполне вероятно, возникнет «клубок» проблем и потерь, которые в итоге могут привести к такой ситуации что, может быть, Вам вообще придется распрощаться со своим бизнесом.

Рассматривая вопросы человеческого фактора, не думайте, что с наймом первого человека в свою компанию проблемы решаются и не удваиваются. Имейте ввиду, что они удвоятся! Почему? Потому что получается своеобразная «вилка»: клиент хочет, чтобы все было сделано быстро, качественно и дешево, а работник – чтобы меньше напрягаться, но при этом больше получать. Соответственно, получается медленнее и дороже.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.