



Caja de autopago



Fundación
Vodafone
España



Índice

- 1) ¿Qué es la caja de autopago?
- 2) Tipos de cajas de autopago.
- 3) ¿Cuáles son las partes de la caja de autopago?
- 4) ¿Cómo funciona la caja de autopago?
- 5) Actitudes y aptitudes del empleado



Glosario

Código de barras

Combinación de líneas y números que se imprime en los envases de los productos de consumo, suele contener informaciones como la fecha de envasado, el precio, el número de lote, la procedencia y otros datos.



Lector de código de barras

Es una herramienta electrónica que lee los códigos de barras por medio de un láser y manda los datos a un ordenador.



Glosario

Datáfono

Es un aparato que está conectado a una línea telefónica que, en los establecimientos públicos, permite pagar una compra mediante una tarjeta bancaria.



Ticket

El **ticket** o factura es un comprobante de pago que se imprime en operaciones de compra. Aparecen datos de los productos que se han comprado, como el tipo de producto y la cantidad de producto que has comprado.



1

¿Qué es la caja de autopago?



¿Qué es la caja de autopago?

La caja de autopago es un tipo de caja que permite que el cliente se cobre los productos él mismo.

De esta manera, no es necesario que haya una persona de la tienda atendiendo al cliente.



¿Qué es la caja de autopago?

Hay varios tipos de caja de autopago,

- Caja para pagar con tarjeta y con dinero en efectivo.
- Caja para pagar solo con tarjeta.
- Caja con peso incorporado para pesar fruta y verdura.

con lector e identificación de bultos.

El uso de una caja u otra,

depende del tipo de tienda que sea,

por ejemplo,

un super mercado tendrá una caja con peso

para pesar fruta y verdura.



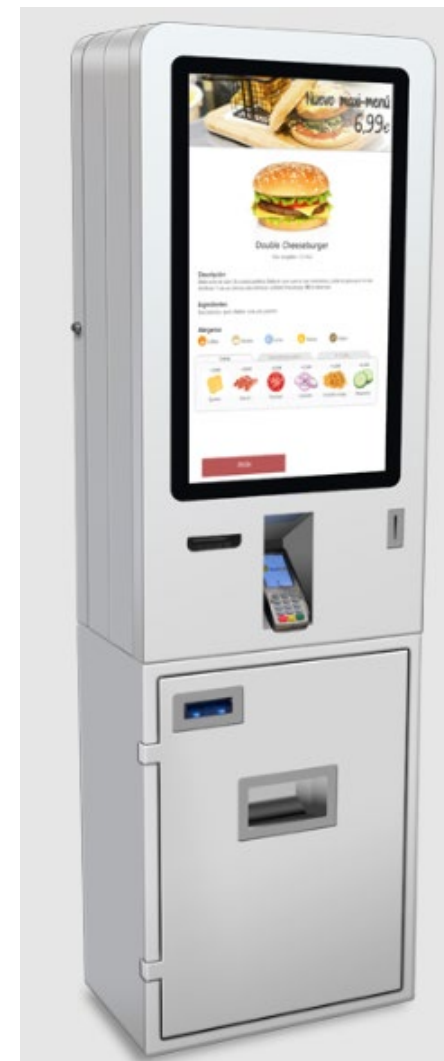
¿Por qué se utiliza en las tiendas?

Las empresas y tiendas de comercio se están digitalizando, esto quiere decir, que están modernizándose y transformándose a las nuevas formas de venta.

El uso de cajas de autopago y las tradicionales son complementarias.



Algunos ejemplos de cajas de autopago:



Algunos ejemplos de cajas de autopago:



2

Tipos de cajas de autopago

Tipo de cajas de autopago

1. Cajas de autopago con lector o escaner:

Son las más habituales en supermercados.

El cliente va pasando cada producto por el lector de código de barras, pistola o escáner





Tipo de cajas de autopago

2. Con lector de indentificador de productos por radiofrecuencia:

- Cajas de autopago RFID:

Lee todos los productos de forma automática gracias a la etiqueta que llevan.

Identifica el número de bultos que hay en la bolsa y el cliente sólo tiene que revisar y pagar con tarjeta bancaria.



Tipo de cajas de autopago

2. Con lector de indentificador de productos por radiofrecuencia:

- Scan & Go con RFID:

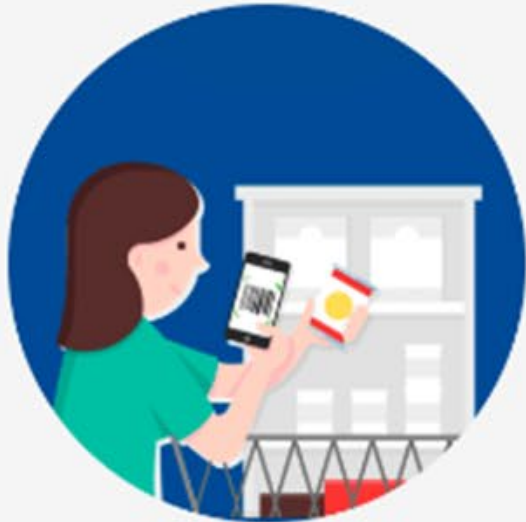
El cliente escanea los productos con su propio teléfono móvil y lo añade a su compra, parecido a las compras por internet desde casa.

Finaliza la compra en caja con tarjeta bancaria o móvil.



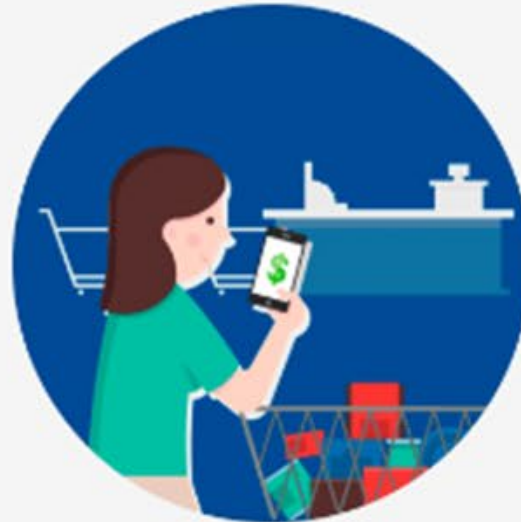
Scan & Go con RFID:

La forma más rápida de comprar



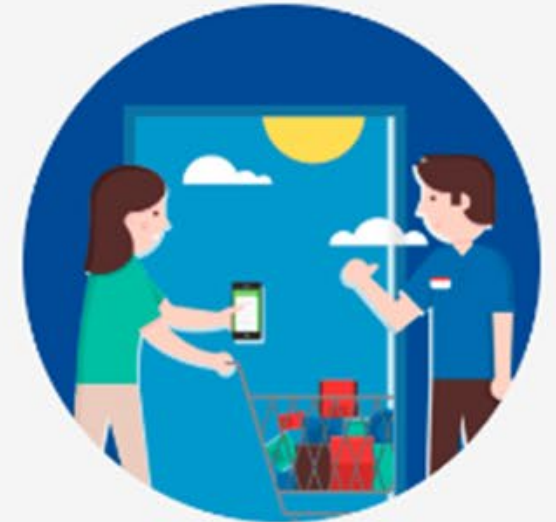
Escanea

Escanea el código de barras del artículo en el Club



Paga

Paga desde tu celular en la app o en la caja exclusiva de Scan & Go



Listo

Muestra el código QR en la salida y ¡listo!

Vemos algunos ejemplos:

Cajas de autopago con identificación de productos por radiofrecuencia:

<https://youtu.be/QGFMQBdybDU>

<https://youtu.be/wkjq262lzUE>

Usos habituales de las cajas de autopago:

- Venta de entradas.
- Pago mediante tarjeta con TPV incorporado cajas de autopago o dinero en efectivo.
- Pago solo con tarjeta con Contactless.
- Caja con peso incorporado para fruta y verdura.
- Check, que Registros para la recepción de negocios.
- Cajas para pago con tecnología RFID
(lector de bultos por radio frecuencia).
- Parquímetros.

Sectores y empresas donde se utilizan

- Comercio.
- Turismo, hostelería y restauración.
- Parking.
- Farmacias.
- Supermercados (caja rápida).
- Museos.
- Bibliotecas.
- Espacios públicos.
- Banca y seguros.
- Estaciones de servicio (gasolineras).
- Estaciones de metro, tren y autobús.





Ventajas y beneficios económicos:

- Se instalan en las tiendas para eliminar las largas colas de espera en las líneas de pago (cajas con dependientes).

- También mejora la afluencia de los clientes, es decir, la tienda no se llena de personas.

- No se tiene casi contacto con otras personas. Esto fue importante en pandemia COVID-19.

- Deja más espacio en las tiendas debido a que son aparatos más pequeños.

- Más beneficios porque no hay pérdidas de clientes.

Los clientes no se marchan sin comprar.





¿A qué tipo de clientes va dirigido?

- El 87% de los clientes

prefiere comprar en tiendas con cajas de autopago.

- Para personas muy acostumbradas

a hacer compras por internet en su día a día.

- Personas que compran a diario,

pocas cantidades de productos.

- Para ahorrar tiempo

va dirigido a personas que tienen prisa.

- Para personas habituadas

al uso de las tecnologías.

¿Por qué tienes que saber cómo funcionan?

Aunque el cliente se cobra a sí mismo,
es necesario que
las personas que trabajan en la tienda,
sepan cómo funciona esta herramienta
porque pueden ocurrir las siguientes situaciones:



Por ejemplo,

se pueden dar las siguientes situaciones:

- El cliente no sabe cómo funciona y necesita ayuda.
- Hay algún problema técnico con la herramienta o con algún producto.
- Hay mucha gente esperando para pagar y tienes que ayudar a los clientes para que la cola avance más rápido.



3

¿Cuáles son las partes de las cajas de autopago?

¿Cuáles son las partes de la caja de autopago?

La caja de autopago tiene varias partes, vamos a identificarlas una a una.

Este es un ejemplo de caja de autopago:

A continuación vas a ver las partes que tiene esta herramienta.

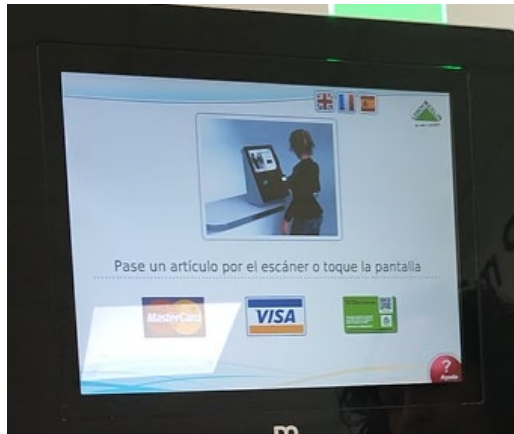


¿Cuáles son las partes de la caja de autopago?

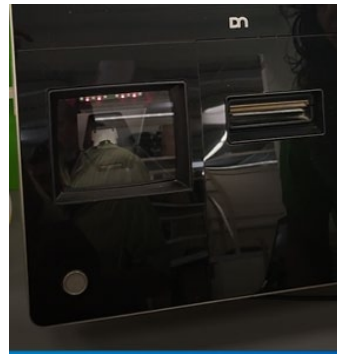


Partes:

Pantalla táctil:



Lectores de código de barras:



Partes:

Datáfono:



Dispensador de tickets:



Partes:

Desactivador de alarmas:



Bolsas de papel:



Partes:

Nota de uso:

Pasos a seguir:

1. Pasa los artículos por el escáner
2. ¿Necesitas bolsa?
3. Presiona Terminar y pagar
4. Escanea tu Tarjeta Club
5. Inserta tu código postal
6. Elige tu forma de pago
7. Tu compra podría comprobarse a la salida



4

¿Cómo funcionan las cajas de autopago?

¿Cómo funciona la caja de autopago?

La caja de autopago es muy sencilla de utilizar,
pero tienes que aprender los pasos que tienes que seguir.

Cuando el cliente ha terminado de elegir los productos,
se dirige a la zona de caja.

En la zona de caja puede elegir utilizar:

- La caja en la que
le cobran los empleados de la tienda.
- La caja de autopago.

¿Cómo funciona la caja de autopago?

¡Importante!

Cada caja de autopago puede ser diferente, por eso, el orden de los pasos que tienes que seguir para utilizar la caja de autopago, puede variar.



¿Cómo funciona la caja de autopago?

Pasos para utilizar la caja de autopago:

1. Tienes que pasar el código de barras de cada artículo por el escaner o lector de código de barras.

Código de barras. →



En la pantalla táctil te va a aparecer:

- La lista de productos que has pasado por el escáner.
- El precio de los productos.
- El precio total de la compra.

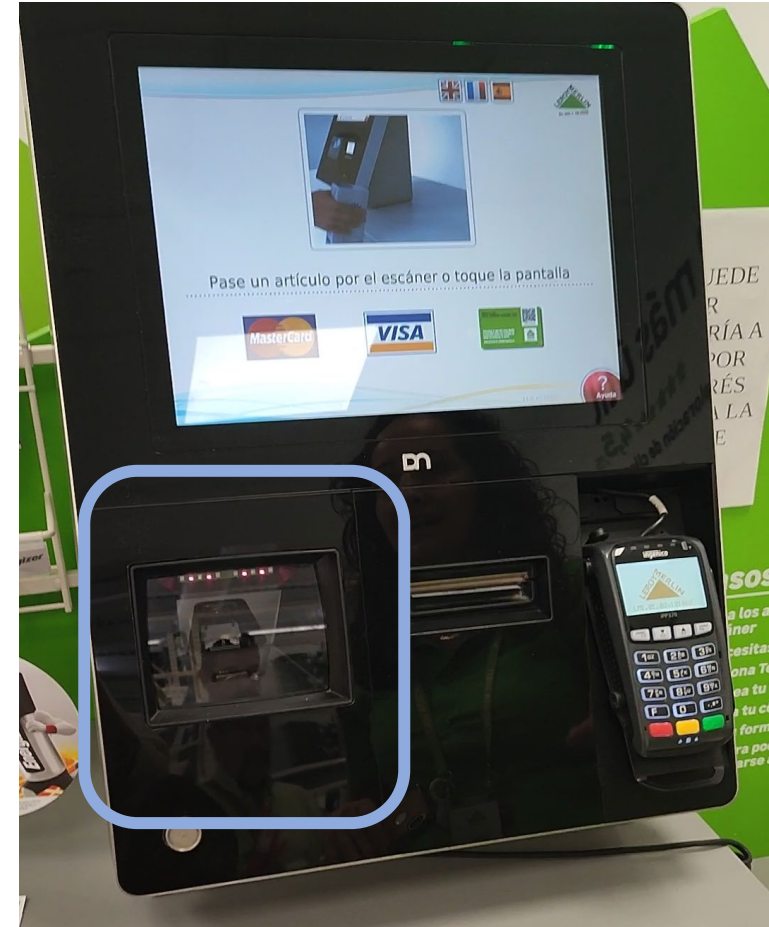
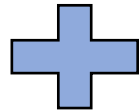


¿Cómo funciona la caja de autopago?

Pasos para utilizar la caja de autopago:

En este momento,
el cliente tiene que pasar por el lector de código de
barras las bolsas de papel o plástico que va a utilizar.

Código de barras.



¿Cómo funciona la caja de autopago?

Si estás en una tienda en la que tienes que pesar algún producto, como por ejemplo, fruta o verdura, tienes que poner la bolsa con el producto en el peso de la caja, y tienes que seleccionar en la pantalla táctil el producto que estás pesando.

Pantalla táctil.

Zona de peso de productos.



¿Cómo funciona la caja de autopago?

2. Cuando has terminado de pasar todos los artículos por el código de barras, tienes que pinchar en el botón de la pantalla táctil en el que pone: **Pagar**

Pantalla táctil:



¿Cómo funciona la caja de autopago?

Pasos para utilizar la caja de autopago:

3. Es probable que tengas que seleccionar si:

- El cliente si tiene

tarjeta de la tienda: →



Si el cliente tiene

tarjeta de socio de la tienda,
tiene que pasarla por el escáner.

Es posible que el cliente
tenga que insertar su código postal.

- El cliente no tiene

tarjeta de la tienda: → Pincha en la opción: Sin tarjeta de socio



¿Cómo funciona la caja de autopago?

Pasos para utilizar la caja de autopago:

4. Después tienes que pinchar el método de pago:

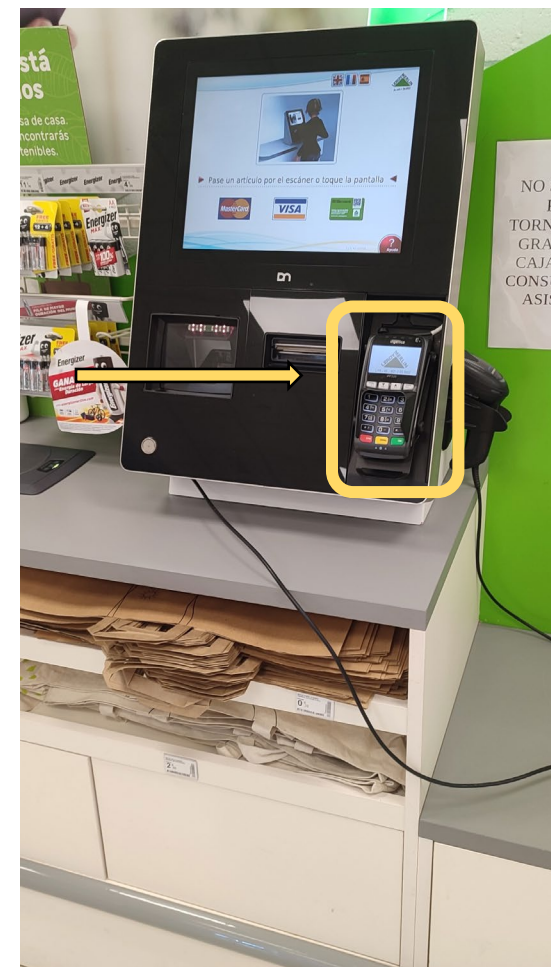
Tarjeta:



Dinero en efectivo:



Pago con teléfono móvil:



¿Cómo funciona la caja de autopago?

5. Ahora es el momento de:

- Ingresar el dinero en efectivo en la ranura correspondiente.
- Paga con el teléfono móvil.
- Pasar la tarjeta por el datáfono.

Datáfono:



¿Cómo funciona la caja de autopago?

6. Cuando has terminado de pagar, tienes que retirar el ticket:

Dispensador de tickets:



¿Cómo funciona la caja de autopago?

Puede ser que algún producto tenga una alarma.

Cuando estás en la caja de autopago,
es el momento de desactivar la alarma.



Desactivador de alarmas:



Tienes que coger el producto y
pasarlo por el desactivador de alarma.
De esta manera,
no va a pitar cuando salga de la tienda.



Otro ejemplo:

Pantalla que muestra la tarifa de estacionamiento

Acepta billetes

Para devolver el cambio



Intercomunicador. Para hablar con centralita

Para recoger dinero. Monedas

Lector de tarjetas de crédito

Escáner del código de barras del ticket

Algunos ejemplos en vídeo:

Uso de la caja
de autopago.

<https://youtu.be/5UPFT105WFw>

Finalizo pedido
y pago correctamente

<https://youtube.com/shorts/mRj8ksi77uM>

Vídeo elaborado con la colaboración de APRONA y McDonald's (Estepona –Málaga)

Uso de móvil
y caja de autopago.

<https://youtu.be/n1EJ7LV1e14>

Vídeo elaborado con la colaboración de APROSE y McDonald's (Sevilla)



¿A quién debo acudir en caso de duda?

Cuando no sabemos cómo usar las cajas de autopago, buscaremos ayuda de personas empleadas en la tienda.

Estas personas están claramente identificadas, llevan uniformes, chaqueta distintiva de la tienda o identificador (chapa) con nombre en su ropa.

El personal de la tienda o comercio conoce el funcionamiento de las cajas de autopago y nos lo explicarán paso por paso, si es necesario



5

Actitudes y aptitudes del empleado o empleada

Actitudes y aptitudes del empleado

En comercios digitalizados, es decir,
que han instalado cajas de autopago
y otras herramientas tecnológicas como:
-paneles de control de turnos,
-paneles de autopedido y autopago, etc,
los empleados están motivados
por aprender el uso de nuevas tecnologías.

Actitudes y aptitudes del empleado

En estos comercios conocer el uso de estas herramientas es importante.

Son empleados pacientes y entienden que algunos clientes necesitan ayuda para usar estas herramientas tecnológicas

Son empleados preparados y dispuestos para explicar a los clientes el funcionamiento de estas herramientas y ayudarles a solucionar los errores más comunes.

Algunos ejemplos

Algunas situaciones son
errores de lectura de tarjeta:

https://youtube.com/shorts/ANqMhr8k_eY?feature=share

Posición correcta tarjeta en autopago

https://youtube.com/shorts/JUZ-bi_07sg

Vídeos elaborados con la colaboración de APRONA Estepona (Málaga)



www.plenainclusion.org