



ENTRENAMIENTO DE VENDEDORES PARA CAJEROS

Este manual Complementario incluye el texto para toda la narración de audio en el Programa de Entrenamiento de Vendedores para Cajeros.

Introducción	2
El Papel del Vendedor	3
Lista de Alimentos	3
Simulando una Transacción	4
Instrumento de Alimentos con Valor en Efectivo	6
Pasos para la Transacción	8
Actividades	9

INTRODUCCIÓN

Bienvenidos al entrenamiento de cajeros para vendedores autorizados de WIC. En este curso, ustedes van a aprender lo que es WIC, cuáles son los requisitos para ser un participante del programa WIC, cuál es el papel del vendedor y los cuatro componentes principales de WIC. Vamos a ver cómo se hace una transacción de principio a fin con un cliente de WIC para que entiendan la lista de alimentos, cómo usar los instrumentos de alimentos y todo sobre la Carpeta de Identificación de WIC y las formas de Certificación del representante. Vamos con Érica, una cajera experimentada de WIC que está en el proceso de entrenar a Vanessa, una cajera nueva.

¿QUÉ ES WIC?

Érica: Buenos días, Vanessa. Gracias por estar aquí tan temprano.

Vanessa: No hay problema. Necesito aprender más sobre el Programa WIC. Cuando Linda me estaba entrenando en la registradora, llegaban muchos participantes de WIC. No estoy muy segura de lo que se trata.

Érica: Bueno, para eso estoy aquí. Para cuando terminemos, vas a entender mucho mejor el programa. Primero que nada, ¿Qué sabes del WIC?

Vanessa: Sé que tiene algo que ver con mujeres y niños.

Érica: Correcto. Mujeres, Bebés y Niños o WIC como lo conocemos, es un programa especial subsidiado por el Departamento de Agricultura de Estados Unidos que proporciona educación sobre nutrición, educación y promoción de la lactancia, recomendaciones para servicios sociales y de salud y alimentos suplementarios para mujeres embarazadas, que están amamantando, en el posparto, así como bebés y niños hasta la edad de cinco años que son elegibles por sus ingresos.

El Programa WIC se estableció como un programa piloto en 1972. Se hizo permanente en 1974. Es cuando Arizona estableció su programa WIC, que se ofrece a través del Departamento de Servicios de Salud de Arizona.

Vanessa: ¿Así que sólo tienes que ser elegible por ingreso para el Programa WIC?

Érica: Bueno, en realidad hay otros requisitos. Vamos a revisarlos en detalle.

GUÍA PARA EL PARTICIPANTE DE WIC

Érica: El Programa WIC está disponible para participantes elegibles sin importar la raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad. Para participar en el Programa WIC, usted tiene que cumplir con ciertos requisitos. El programa está disponible para:

- Una mujer que está embarazada, acaba de tener un bebé o está amamantando,
- Un niño, desde el nacimiento hasta los cinco años,
- La familia tiene que cumplir con ciertos requisitos (ambos padres pueden estar trabajando, pero su ingreso no puede sobrepasar la cantidad establecida) además deben cumplir con los requisitos de residencia.

La madre o los niños deben estar identificados como con riesgos de nutrición o salud, los cuales pueden incluir, anemia (que significa bajo en hierro) o tener un peso más bajo o más alto que el normal, tener un embarazo múltiple, tener historial de embarazos problemáticos o tiene una nutrición inadecuada que no cumplen con las reglas de nutrición.

Vanessa: Así que cuando alguien es elegible, ¿Qué tipo de servicios le da WIC?

Érica: Ya te me estás adelantando. ¡Qué bueno que quieras aprender esto! WIC se enfoca en cuatro áreas principales para mejorar la salud de las madres y sus hijos. Para informarte más sobre estas áreas, en la pestaña que dice "servicios" en la pantalla.

Érica: Educación sobre Nutrición – El personal de WIC enseña a los participantes de WIC sobre la nutrición apropiada y cómo pueden cumplir con sus metas de nutrición.

Érica: Promoción y Educación sobre Lactancia – WIC estimula y apoya a las madres que deciden

WIC ofrece igualdad de oportunidades.

amamantar a sus bebés. A las mujeres embarazadas se les da información sobre los beneficios de la lactancia.

Érica: Alimentos Suplementarios – WIC ofrece alimentos suplementarios que se seleccionan cuidadosamente para que cumplan con los requisitos de nutrición. Los participantes reciben instrumentos de alimentos que llevan a un Vendedor autorizado de WIC para comprar los alimentos aprobados por WIC.

Érica: Recomendaciones – El personal de WIC puede ayudar a los participantes haciendo recomendaciones para servicios médicos, vacunación, terapia y tratamiento para abuso de sustancias, Servicios de Apoyo Infantil, Sistema de Contención de Costos de Cuidado de Salud de Arizona (también conocido como AHCCCS), Ayuda Temporal para Familias que lo Necesitan (o TANF) y el Programa Suplementario de Ayuda para la Nutrición (SNAP).

PROGRAMAS WIC DE ARIZONA

Tomemos un minuto para hablar sobre el Programa WIC en Arizona. Hay tres Programas WIC dentro de los límites de Arizona; abarcan el programa WIC de Arizona que sirve a los participantes elegibles en Arizona, el Concilio Inter tribal de Arizona (ITCA) que sirve a los participantes elegibles en las reservaciones Indígenas en todo Arizona y en áreas metropolitanas y el Programa WIC de la Nación Navajo que sirve a los participantes elegibles en la Nación Navajo en la parte noreste de Arizona, Nuevo México, Colorado y Utah. En el único programa en el que nos vamos a enfocar es en el programa WIC de Arizona.

EL PAPEL DEL VENDEDOR

Vanessa: Parece que WIC ayuda a mucha gente en el estado. ¡Estoy lista para empezar!

Érica: Me gusta tu entusiasmo, pero antes de hablar de tu papel como cajera necesitamos hablar del papel de la tienda en este proceso. A una tienda que participa en WIC se le llama 'vendedor'. Los vendedores son vitales para el éxito de WIC y miembros importantes de la comunidad de cuidado de salud. Una manera de verlo es que los Vendedores de WIC son como una farmacia que surte las recetas. Los instrumentos de alimentos de WIC son como las recetas para alimentos suplementarios para los clientes de WIC.

Vanessa: Muy bien, así que el cliente de WIC llega con estos instrumentos de alimentos y la tienda o vendedor, los acepta en intercambio por comida.

Érica: Exactamente. Esta es una buena manera de que aprendas – usemos el ejemplo de Ámbar. Ámbar ha terminado sus compras de WIC y se dirige a la caja registradora, donde va a cambiar su instrumento de alimentos. Así que como vendedores necesitamos saber cuáles alimentos están autorizados en el Programa WIC, cómo cambiar los instrumentos de alimentos de WIC y de cuáles programas estamos autorizados para aceptar instrumentos de alimentos. También necesitamos asegurarnos de tratar a Ámbar y a todos los clientes de WIC con la misma cortesía que le damos a cualquier otro cliente. Los clientes de WIC pueden usar cualquier caja registradora, excepto donde se paga sólo en efectivo y donde puede marcar solo, sin ayuda de una cajera.

Vanessa: ¡Vaya! Pues parece que tengo mucho que aprender... ¿Crees que pueda?

Érica: Es mucha información, pero es importante que los vendedores de WIC entiendan las políticas, procedimientos y regulaciones de WIC que están en el Contrato del Vendedor con WIC, el Manual del Vendedor y las Regulaciones Federal para el programa. Si tienes preguntas sobre estas referencias, simplemente pregúntale al gerente de la tienda. Una de estas Regulaciones Federales exige que todos los vendedores reciban capacitación.

LISTA DE ALIMENTOS

Érica: Uno de sus principales papeles será asegurarse que los clientes de WIC reciban los alimentos apropiados que aparecen en la lista de sus instrumentos de alimentos. WIC proporciona una lista de alimentos para que sepamos cuáles alimentos pueden y no pueden comprar los clientes de WIC.

WIC ofrece igualdad de oportunidades.

Vanessa: ¡Qué bueno que haya una lista! Pensé que me iba tener que aprender de memoria todos los alimentos aprobados.

Érica: Me imagino que *podrías* hacer eso - pero no esperamos que lo hagas. WIC ofrece la lista de alimentos para los Programas de WIC Arizona como referencia, tanto para ti como para los clientes de WIC, como Ámbar. La versión del participante ofrece información adicional que explica cómo comprar usando un instrumento de alimentos. Todos los alimentos de la lista cumplen con los requisitos de nutrición para obtener todas las vitaminas, minerales y proteínas. Es importante recordar que no se permiten sustituciones en los alimentos de WIC.

USANDO LA LISTA DE ALIMENTOS

Érica: Ahora vamos a hablar de la lista de alimentos que vas a estar usando en la caja registradora. Este es el principal recurso para saber lo que pueden y no pueden comprar nuestros clientes de WIC cuando usen sus instrumentos de alimentos. La versión del vendedor de la lista de alimentos están divididos en categorías, así los cajeros pueden encontrar fácilmente los alimentos cuando le estén marcando a un cliente. Vamos a tomarnos unos minutos para practicar, usando la lista de alimentos del vendedor. Tienes que leer cada pregunta, localizar el producto, usando lista de alimentos del vendedor, y luego contestar si el producto está o no aprobado por WIC. Recuerden oprimir el botón de 'Siguiente Pregunta' para continuar a la siguiente pregunta. ¡Vamos a ver cómo te va!

IDENTIFICACIÓN DE WIC

Érica: vamos paso a paso con una transacción con Ámbar, así te puedo enseñar cómo funciona cuando hay que marcar los productos del cliente.

Vanessa: Bueno, Estoy lista.

Érica: Lo primero que va a hacer el cliente de WIC en la caja es presentar sus instrumentos de alimentos de WIC junto con su Identificación de WIC. Hay dos tipos de Identificación de WIC, una es la Carpeta de Identificación de WIC y la otra es la forma de certificación del representante. Comencemos con la Carpeta de Identificación. ¿Las habías visto antes?

Vanessa: Sí, ¡Muchas! cuando entrenaba con Linda. Ahí me di cuenta que tenía que aprender más sobre este programa.

Érica: Definitivamente. La Carpeta de Identificación de WIC es lo que usan nuestros clientes como identificación en la Clínica de WIC y a la hora de pagar aquí en nuestra tienda. Cada Carpeta de Identificación tiene un sello de la clínica autorizada de WIC que el cliente visitó. La Carpeta de Identificación sólo es válida si tiene el sello autorizado de la clínica.

Este es un ejemplo de la Carpeta de Identificación de Ámbar. Los participantes de WIC - o alguien a quien hayan autorizado para usar instrumentos de alimentos de WIC – tienen que firmar la Carpeta de Identificación en su certificación. El participante de WIC puede tener a una o dos personas autorizadas para firmar la Carpeta de Identificación. Si sólo una persona va a firmar, el empleado de la clínica pone el sello de "INVÁLIDO" en la segunda línea.

Si es necesario, después, se puede agregar una segunda persona autorizada a la Carpeta de Identificación. En este caso, vas a ver una calcomanía oficial de WIC que cubre la línea para la segunda firma que originalmente tenía el sello de "INVÁLIDO". La calcomanía tendrá la firma de la segunda persona autorizada, las iniciales del empleado de la clínica y la fecha en que fue agregada.

AVISO: Si el participante es un bebé o niño, el representante autorizado normalmente es el padre o tutor del participante; así que los apellidos pueden o no ser los mismos.

CERTIFICACIÓN DE UN REPRESENTANTE

Érica: Hay otra de Identificación de WIC que debes conocer. Se le llama 'forma de certificación del representante'.

Vanessa: Mmm. Eso no sé que es.

Érica: No hay problema, Te lo puedo explicar ahora mismo. En este caso, un representante es alguien que actúa en nombre del participante de WIC. Así que si el participante de WIC necesita un representante, le puede pedir a un amigo o pariente que recoja sus instrumentos de alimentos en la clínica. El representante puede hacer las compras de WIC por el cliente de WIC o llevarles los instrumentos de alimentos para que ellos los usen. Déjame mostrarte....lo vas a entender mejor.

La forma de certificación del representante solamente es válida para las fechas impresas en la forma. Tanto la fecha como la firma válidas del representante se pueden encontrar en la forma. Si el cliente de WIC no tiene una Carpeta de Identificación, entonces se TIENE que presentar la forma del representante en la caja, Tú tienes que asegurarte de que la firma del formulario coincida con la firma en el instrumento de alimentos.

La Carpeta de Identificación o forma del representante es todo lo que necesitamos para cambiar un Instrumento de alimentos de WIC, así que nunca debemos pedir otra identificación, como licencia de manejar, pasaporte o número de teléfono. Tampoco tenemos que verificar el número de identificación o nombre del participante en el interior de la carpeta.

SIMULANDO UNA TRANSACCIÓN PARTE 1

Érica: Muy bien, vamos a practicar, usando el instrumento de alimentos.

Vanessa: Eso me va a ayudar mucho. Yo siempre aprendo mejor cuando lo practico.

Érica: Bueno. Vamos a repasar los pasos que necesitas tomar para completar una transacción. Una vez más, en la caja, Ámbar te va a decir que quiere usar los instrumentos de alimentos de WIC y te va a entregar la Carpeta de Identificación de WIC y digamos que ella tiene tres instrumentos de alimentos. Los clientes de WIC pueden usar más de un instrumento de alimentos por visita; pero se tienen que manejar como transacciones separadas.

Hay mucha información en el instrumento de alimentos. Vamos a ver uno de los que trae Ámbar. Aquí te dice todo lo que necesitas saber para realizar la transacción.

Necesitas verificar que el instrumento de alimentos sea válido revisando la ‘Primera Fecha para Usar y la ‘Última fecha para usar.’ El instrumento de alimentos sólo se puede usar en o dentro de esas fechas, no antes o después. Debido a los horarios de las clínicas, los participantes de WIC o sus representantes autorizados pudieran recibir un instrumento de alimentos antes de la primera fecha para usar. Sin embargo, no se nos permite cambiar este instrumento antes de la primera fecha para usar. Los instrumentos de alimentos son válidos hasta las 11:59pm de la ‘Última fecha para usar’.

Vanessa: Es bueno saber eso.

SIMULANDO UNA TRANSACCIÓN PARTE 2

Érica: Enseguida vas a verificar todos los productos comprados que estén autorizados, usando la lista de alimentos de los Programas WIC de Arizona.

Vanessa: ¡Sí! ¡Ya sé lo que es eso! Ya habíamos hablado de la lista.

Érica: ¡Exactamente! Y el tipo de productos elegibles para comprar están impresos en los instrumentos de alimentos de WIC. Los clientes deben tener sus compras separadas en la banda por lo que aparece en cada Instrumento de alimentos de WIC. Si no lo hacen, tú les puedes ayudar a separar los productos.

SIMULANDO UNA TRANSACCIÓN PARTE 3

Érica: Ahora escribes la fecha de hoy en el instrumento de alimentos. Si cometes un error, se puede corregir una vez; la tachas con una sola línea, anotas la fecha correcta y pones tus iniciales.

Vanessa: ¡Eso es fácil de recordar!

Érica: Es tiempo de marcar las compras de Ámbar.

Vanessa: ¡vamos a ver!

Érica: Cuando ya tengas el total, escribe la cantidad en dólares en el instrumento de alimentos excluyendo el impuesto de ventas. Vas a escribir en el casillero que tiene el signo de dólares. Si cometes un error, también se puede corregir una vez tachándola con una sola línea y escribiendo la cantidad correcta en el casillero para corregir la cantidad en dólares, además de poner tus iniciales en el casillero

correspondiente, para verificar el cambio. En cualquier corrección, nunca garabatees una cantidad, esribas sobre el mismo número o uses corrector líquido.

Sólo recuerda que SÓLO se usa el método que te describí antes para hacer un cambio. Es muy, muy importante. Además recuerda que la cantidad en dólares del instrumento de alimentos tiene que ser igual al de la cantidad real de la compra de los productos de la lista y no incluye impuesto de ventas.

SIMULANDO UNA TRANSACCIÓN PARTE 4

Érica: Ahora, le vas a dar el instrumento de alimentos a Ámbar para que lo firme. Se debe firmar en la tienda enfrente de ti, la cajera, al final de la transacción.

Vanessa: Su firma en el instrumento de alimentos necesita coincidir con la firma en la Carpeta de Identificación ¿verdad? Me acuerdo que Linda se fijaba en eso.

Érica: Sí. Es tu responsabilidad verificar la identificación del cliente de WIC comparando la firma autorizada de su Identificación de WIC con la firma en el instrumento de alimentos.

Vanessa: Supongamos que las firmas se parecen, pero no son exactas.

Érica: La firma en la tienda no tiene que ser una copia al carbón de la firma en la Identificación de WIC. Tiene que ser el mismo nombre y apellido (en ese orden) y tener las mismas características de la firma en su Identificación de WIC.

Vanessa: ¿Qué pasa si las firmas no coinciden?

Érica: Si las firmas no coinciden, el cliente puede volver a firmar. Hay dos ocasiones cuando el cliente de WIC puede volver a firmar. La primera es cuando las firmas no coinciden y la segunda es cuando el cliente de WIC te da un instrumento de alimentos que ya está firmado. Vas a tachar la firma con una línea y pedirle al cliente que vuelva a firmar dentro del casillero para la firma (si cabe) o a la izquierda del casillero para la firma. Un cliente sólo puede volver a firmar una vez. Si el instrumento de alimentos ya está firmado, el cliente va a tener que firmar otra vez cuando la transacción esté completa. Recuerda, cuando un cliente vuelve a firmar un instrumento de alimentos, debe ser el mismo nombre de la persona que firmó originalmente. Aunque la persona que firmó la segunda vez esté en la Carpeta de Identificación o forma del representante. Quien haya firmado la primera vez debe firmar la segunda vez. Si las firmas no coinciden, se les debe pedir que vayan a su clínica de WIC para que les ayuden.

Vanessa: Muy bien. ¿Ya casi terminamos con esta transacción?

Érica: Todavía no, – ahora te aseguras de que la palabra WIC estén ya sea impresas o escritas a mano en la parte de arriba del recibo y se lo entregas al cliente.

Algo importante que recordar es que los instrumentos de alimentos de WIC están impresos por una computadora en la clínica – NUNCA escritos a mano.

FIRMA CON UNA "X"

Érica: Oh y hay una circunstancia especial de la que me gustaría hablar. Hay algunos clientes que pueden tener problemas para escribir su nombre. En esos casos, pueden usar una "X" como firma. Los participantes, representantes autorizados o apoderados pueden firmar usando una "x" si no pueden escribir su nombre. Así es como funciona: el personal de la clínica tiene que ver al participante marcar una "x" en su Carpeta de Identificación de WIC. El personal de la clínica verificará la marca de la persona y luego escribirá el nombre del participante, representante autorizado o apoderado, luego firmará con su propio nombre. El personal de la clínica le dirá a la persona que repita ese proceso en la tienda. Tú vas a ser testigo de que el cliente marque una "X" en el instrumento de alimentos y luego vas a escribir el nombre del cliente "por el" y luego firmas con tu nombre.

AL USAR UN INSTRUMENTO DE ALIMENTOS CON VALOR EN EFECTIVO

Érica: Ahora vamos a ver más detenidamente el Instrumento de alimentos con valor en efectivo porque se maneja un poco diferente. ¿Recuerdas para qué se usa?

Vanessa: Mmm... ¿Frutas y verduras?

Érica: Como puedes ver, los dos son muy similares. La diferencia más grande está en la sección de descripción que te indica una cantidad máxima en dólares que los clientes de WIC pueden gastar en

WIC ofrece igualdad de oportunidades.

frutas y verduras. A los clientes de WIC se les permite pagar la diferencia entre el costo real y la cantidad impresa, si lo deciden.

Vanessa: Dame un ejemplo, por favor

Érica: Por ejemplo, si las frutas y verduras suman \$7.30 y el instrumento de alimentos con valor en efectivo es por \$6.00, el cliente puede pagar \$1.30 usando otra forma de pago o pueden devolver algún producto. Esto determinará la cantidad que vas a escribir en este instrumento de alimentos con valor en efectivo. Si el cliente decide pagar la diferencia con otra forma de pago, tú escribes \$6.00 en el instrumento con valor en efectivo y recibes el resto del pago – como ellos quieran pagar. Si deciden devolver alguna de las frutas o verduras, digamos que devuelven algo que cuesta \$1.50, tú vas a escribir \$5.80 ($\$7.30 - \$1.50 = \5.80) como costo real en el instrumento de alimentos con valor en efectivo.

Vanessa: Ya entiendo. ¿Es todo lo que necesito recordar?

Érica: Todavía falta...

AL COMBINAR INSTRUMENTOS DE ALIMENTOS CON VALOR EN EFECTIVO

Érica: Los clientes de WIC pueden usar más de un instrumento de alimentos con valor en efectivo para sus compras en una transacción. Vas a presentar (o procesar) cada cheque individualmente.

Vanessa: ¿Cómo?

Érica: El proceso es muy similar, al cambiar más de un instrumento de alimentos con valor en efectivo; vas a procesar cada uno de forma individual. Comienza con los instrumentos de alimentos con valor en efectivo con la cantidad más alta. Vas a escribir la fecha, marcas las frutas y verduras, escribes la cantidad máxima en el instrumento de alimentos con valor en efectivo y le pides al cliente que lo firme, verificas su firma y procesas el instrumento de alimentos en la registradora. Repites el proceso para cada instrumento de alimentos con valor en efectivo que se está usando.

Vanessa: ¿Me puedes dar un ejemplo de esto? Creo que estoy entendiendo...

Érica: Claro, por ejemplo, si el cliente de WIC tiene 3 instrumentos de alimentos con valor en efectivo, 2 con valor de \$5.00 y uno de \$6.00, nos da un total de \$16.00. La combinación de frutas y verduras frescas, enlatadas y congeladas suman un total de \$20.20. Si el cliente decide usar los tres instrumentos de alimentos con valor en efectivo, tú vas a comenzar con el instrumento de alimentos con valor en efectivo con la cantidad más alta, que es el instrumento de alimentos con valor en efectivo de \$6.00. Luego sigues con un instrumento de alimentos con valor en efectivo de \$5.00 procesando cada uno de forma individual. Ya que la cantidad total de los tres instrumentos de alimentos con valor en efectivo suma \$16.00 no va a poder cubrir el total de \$20.20, el cliente necesita decidir si paga la diferencia con otra forma de pago o devuelve algún producto.

Vanessa: Ya veo. Pero ¿Cómo proceso la transacción si el cliente devuelve algo?

Érica: Buena pregunta, Ya te lo iba a decir – ¡Ya vas aprendiendo!

AL COMBINAR INSTRUMENTOS DE ALIMENTOS CON VALOR EN EFECTIVO... CONTINUACIÓN

Érica: La decisión del cliente determinará la cantidad que se escriba en el último instrumento de alimentos con valor en efectivo. Si el cliente decide devolver algunas de sus frutas y verduras y la cantidad que devolvieron es \$4.80 – tomas el total de \$20.20 y restas los dos instrumentos de alimentos con valor en efectivo por \$11.00 – lo que te deja con \$9.20 como balance. Luego restas \$4.80 de los productos devueltos. El resultado es \$4.40 y vas a escribir \$4.40 en el instrumento de alimentos con valor en efectivo.

Vanessa: ¿Qué pasa si el cliente decide pagar la diferencia?

Érica: Si el cliente decide pagar la diferencia con otra forma de pago, tú vas a escribir \$5.00 en el instrumento con valor en efectivo y cobrar el resto del pago. Recuerda, sólo pueden usar el instrumento de alimentos con valor en efectivo para comprar frutas y verduras.

USO DE CUPONES Y ESPECIALES

Érica: ¿Me estoy explicando bien?

WIC ofrece igualdad de oportunidades.

Vanessa: Está bastante claro, pero todavía tengo un par de preguntas. Y si tienen cupones o tarjetas de comprador frecuente ¿Las pueden usar?

Érica: Muy buena pregunta. Definitivamente pueden usar cupones como lo harían en cualquier compra normal. La única excepción es que los participantes no pueden usar cupones en la compra de fórmula infantil. En general, WIC anima a sus participantes para que aprovechen los cupones, especiales y tarjetas de descuento de la tienda en sus compras de WIC. Sin embargo, los vendedores de más del 50% están exentos de aceptar cupones, dar productos gratuitos, artículos incentivos o cualquier otra promoción especial. Su supervisor les dirá si la tienda es un vendedor de más del 50%.

Vanessa: ¿Y si hay promociones de la tienda?

Érica: Ellos también pueden aprovechar las promociones de la tienda o del fabricante (como onzas adicionales gratuitas) y hasta pueden comprar productos donde compran uno y reciben otro gratuito, siempre y cuando el primer producto esté aprobado por WIC. Pueden recibir el artículo gratuito, aunque no sea un alimento autorizado por WIC. Recuerden, los artículos gratuitos u 'onzas adicionales gratuitas' no cuentan para el máximo en el instrumento de alimentos.

Cuando usan cupones o descuentos, aparece en el recibo como deducción, como en cualquier compra regular en que se usan cupones. Es importante recordar que aunque los clientes de WIC pueden usar cupones, no se les puede devolver dinero en efectivo por la transacción.

CANTIDADES IMPRESAS DE FÓRMULA INFANTIL

Érica: Cuando se trata de la compra de varios productos, los clientes de WIC pueden comprar menos de la cantidad que está impresa en el instrumento de alimentos. La excepción es la fórmula infantil. Los clientes de WIC **tienen que** comprar la cantidad exacta de fórmula infantil impresa en el instrumento de alimentos. En otras palabras, si dice 4 latas de fórmula infantil, tienen que llevar las 4 latas – no 3 latas o 5 latas.

Vanessa: ¿Y si el instrumento dice: "4 latas de fórmula infantil" y sólo quedan 3 latas en el estante?

Érica: Las tiendas están obligadas a tener cierta cantidad de fórmula infantil en existencia todo el tiempo. Si no hay suficientes latas en el estante, podría haber más en la bodega o en otro lugar. Pídele ayuda a alguien para que revise la bodega. Desafortunadamente, si la tienda no tiene algún alimento de WIC, el cliente tendrá que visitar a otro vendedor de WIC; nosotros no damos vales para después con los instrumentos de alimentos.

PASOS PARA UNA TRANSACCIÓN

Érica: Vamos a dar una revisada rápida a nuestra transacción con Ámbar.

1. Primero, le pides al cliente de WIC su Carpeta de Identificación. Si no tienen una, le preguntas si trae una forma del representante.
2. Te aseguras que la fecha en el instrumento de alimentos sea válida y que caiga en o entre la “Primera Fecha para Usar” y la “Última fecha para usar”. No se deben aceptar instrumentos de alimentos con fechas posteriores o vencidas. Los Instrumentos de alimentos son válidos por aproximadamente 30 días desde la “Primera Fecha para Usar”.
3. Revisas el instrumento de alimentos y la lista de alimentos de WIC para asegurarse de que su cliente está comprando las marcas tamaños y tipos correctos de alimentos de WIC. Los clientes de WIC no pueden comprar más de la cantidad que aparece en el instrumento de alimentos, pero si pueden comprar menos. La excepción es la fórmula infantil, ellos **tienen** que comprar la cantidad exacta que se especifica. Recuerden – no hay sustituciones, devoluciones o cheques para después en los alimentos de WIC.
4. Anotas la “Fecha de Uso” en el instrumento de alimentos. Si cometes un error en la fecha, tacha con una línea la fecha incorrecta, luego escribe la fecha correcta y sus iniciales.
5. Los clientes de WIC pueden usar cupones, especiales y tarjetas de descuento de la tienda cuando compran Alimentos de WIC. Los clientes de WIC NO PUEDEN usar cupones para comprar fórmula para bebé. Los descuentos se tienen que deducir del total al tiempo de la compra y no se debe dar cambio en efectivo por el instrumento de alimentos.
6. Anotas la cantidad total de la compra en el casillero para la ‘cantidad real en dólares’.
7. Si comete un error en la cantidad de la compra, necesitas corregirla tachando con una línea cantidad incorrecta. Luego escribes la cantidad correcta en el casillero ‘para corrección de dólares’ y luego anotas tus iniciales en el casillero que dice ‘iniciales del cajero’.
8. Tú tienes que ver cuando el cliente firme el instrumento de alimentos. Luego tienes que verificar que la firma en el instrumento de alimentos coincida con una de las firmas en la Carpeta de Identificación o forma de certificación del representante. Si las firmas no coinciden, puedes pedirle al cliente de WIC que vuelva a firmar el instrumento de alimentos. Para que el cliente vuelva a firmar, vas a tachar la firma original con una línea, luego pides al cliente de WIC que firme una segunda vez ya sea dentro del casillero para la firma, si cabe, o a la izquierda del casillero. Comparas la firma con una de las firmas en la Carpeta de Identificación o forma del representante. Si coinciden, la puedes aceptar. Recuerda, tanto la firma original como la nueva firma deben ser del mismo nombre.
9. Luego, le das al cliente de WIC un recibo de la caja registradora por cada compra de WIC. Para que sepas, el recibo TIENE QUE mostrar:

- Nombre de la tienda
- Fecha de compra
- Cantidad compradas y
- Total de compra

Érica: Por último, ‘WIC’ tiene que aparecer en el recibo. Se puede escribir a mano o estar impreso por la caja registradora.

SERVICIO AL CLIENTE

Érica: Aquí quiero mencionar algo sobre el servicio al cliente. Nuestros clientes de WIC son tan importantes como cualquier otro y se merecen el mismo respeto como el resto de los clientes. Sí, a veces sus transacciones se pueden tomar un poco más de tiempo, pero con práctica, vas a poder atender a tus clientes de WIC de manera eficiente y efectiva.

Vanessa: ¡Nunca he pensado en tratar diferente a nuestros clientes de WIC! Muchas de mis amigas han sido parte de WIC. Fue de gran ayuda cuando más lo necesitaron. Es bueno aprender más, por fin, sobre el programa y lo útil que fue para ellas.

WIC ofrece igualdad de oportunidades.

Érica: Me da gusto escuchar eso, Vanessa.

Vanessa: ¡Gracias!

Érica: Si alguien tiene una queja sobre nuestra tienda sobre cómo lo trajeron como cliente de WIC, por favor, te aseguras que hablen con uno de nuestros gerentes. El gerente le puede dar un número de teléfono para quejas.

PROBLEMAS COMUNES DEL VENDEDOR CON LOS CLIENTES

Érica: Quisiéramos pensar que después del entrenamiento, todo va a salir siempre bien, tanto para los vendedores como para los clientes, pero hay algunos problemas que se presentan frecuentemente y que necesitas saber como cajera.

Vanessa: Parece que me va a ser de utilidad.

Érica: Uno de los errores más comunes que los clientes pueden cometer es escoger los alimentos equivocados. Los más problemáticos son el jugo y la leche refrigerados. Con el jugo refrigerado, nada más recuerda que siempre hay que asegurarse que es el envase aprobado de 64 oz. y no el envase de 59 oz. Cuando se trata de leche, puede ser un poco más complicado. Los clientes de WIC sólo pueden comprar la marca de más bajo costo de leche, del tipo y tamaño que especifica el instrumento de alimentos – Aquí tengo una gráfica a la mano, Vamos a ver. Empieza haciendo clic en el botón de ‘Enlace’ para ver esto.

Vanessa: Bueno, eso está claro. ¿Qué otros problemas tienen?

Érica: A veces hay confusión sobre cuáles alimentos están permitidos. Los clientes de WIC pueden pedir que los dejen llevar productos no aprobados porque los han comprado en otra tienda. Simplemente le explicas que la lista de alimentos no permite ese producto y le ofreces reemplazarlo con un producto autorizado, que aparezca en la lista de alimentos.

Y uno de nuestros problemas más significativos, es que los participantes se olvidan de firmar sus instrumentos de alimentos. Si no firman, no son válidos y el vendedor no puede ser reembolsado.

Vanessa: Pero creí que checar la firma era uno de los pasos a seguir.

Érica: Sí es, pero a veces estamos tan ocupados o distraídos que tanto el cliente como el cajero se olvidan. Sólo recuerda, es tu responsabilidad asegurarte que el instrumento de alimentos esté firmado antes de que el cliente de WIC salga de la tienda.

Y una cosa más, asegúrate que el nombre está escrito completo, no sólo las iniciales. El Programa WIC no acepta firmas que son iniciales solamente. La firma tiene que tener un nombre y un apellido.

Vanessa: Entiendo, Yo lo voy a checar dos o tres veces.

Érica: Y una vez más, si alguien tiene una queja sobre nuestra tienda y cómo se le trató al cliente de WIC, por favor asegúrate de que hable con uno de nuestros gerentes. El gerente les puede dar el número de teléfono al que pueden llamar para cualquier queja.

RESUMEN

Érica: Como recuento rápido, en esta lección aprendiste lo que es WIC, sobre los tres programas diferentes de WIC en Arizona y cómo un participante es elegible para el Programa WIC. También aprendiste cómo usar la lista de alimentos, cómo identificar un Instrumento de alimentos, una Carpeta de Identificación y las formas de certificación del apoderado. O procesar las transacciones de WIC así como servicio al cliente.

¿Cómo te sientes? ¿Crees que ya estás lista para empezar?

Vanessa: La verdad, quisiera poder practicar un poco más.

Érica: Me imagine que ibas a decir eso, así que tengo algunos ejercicios para que practiques. Estoy segura de que te vas a sentir más cómoda con la información cuando hayas terminado.

Vanessa: ¡Gracias!

ACTIVIDAD 1

Érica: Ya sé que estabas preocupada respecto a cómo detectar un instrumento de alimentos inválido, por eso lo vamos a repasar. Un comprador de WIC te acaba de dar tres instrumentos de alimentos con

WIC ofrece igualdad de oportunidades.

valor en efectivo. Quiero que los veas bien y decidas si alguno de los instrumentos de alimentos con valor en efectivo es inválido.

ACTIVIDAD 2

Érica: Vamos a practicar, usando lo que has aprendido, revisa los productos en la banda y compáralos con los que indica el instrumento de alimentos. Haces clic en cualquier producto que no sea un alimento aprobado de WIC o no aparezcan en el instrumento de alimentos. Cuando hayas terminado de revisar los alimentos, haces clic en el botón de 'Pagar' para empezar a escanear los productos.

ACTIVIDAD 3

Érica: Vamos a practicar con otro, haces clic en cualquier producto que no sea un alimento aprobado de WIC o no esté en la lista del instrumento de alimentos. Cuando hayas terminado de revisar los alimentos, Haces clic en el botón que dice: 'Pagar' para empezar a escanear los productos.

ACTIVIDAD 4

Érica: Creo que ya lo aprendiste, pero vamos a hacerlo otra vez para estar absolutamente segura. Haces clic en cualquiera de los productos que no sean alimentos aprobados por WIC o no aparezcan en el instrumento de alimentos. Cuando hayas terminado de revisar los alimentos, Haces clic en el botón que dice: 'Pagar' para empezar a escanear los productos.

FELICIDADES

Haz terminado con el entrenamiento para Cajero de Vendedor de WIC. Para recibir crédito por este curso, necesitas pasar la Prueba de Evaluación para Cajero de Vendedor de WIC. Haz clic en la 'X' (arriba a la derecha) para cerrar este curso y regresar al LMS de donde puedes entrar a la prueba de evaluación. Buen trabajo.