Mémo caisse

1. Fonctionnement p. 2
2. Codes de réduction p. 5
3. Manipulations de caisse p. 7
4. Messages d'erreur p. 21
5. Arguments de vente p. 23





1. Modalités et règles de fonctionnement client

Inscription obligatoire
pour utiliser ses points



- En caisse
- Par le centre d'appels
- Et aussi via l'appli Smartphone

+40 points **offerts**

1 café offert
pour le client inscrit

Le café gratuit (pour toute inscription) ne se distribue pas au moment de l'inscription. Une fois l'inscription complétée, le client recevra par mail ou sur son application mobile un bon de réduction café (boissons chaudes) qu'il pourra utiliser lors de sa prochaine venue en station.

Sans finalisation d'inscription dans les 12 mois suivant l'acquisition de leur carte, les points cumulés par les clients sont effacés.

Règles de cumul de points



COMMENT ÇA MARCHE ?
Scannez la carte à la fin de la transaction pour créditer les points obtenus.

Limitation 90 L

Le cumul de points est limité à 90 L par transaction : soit 30 points, soit 1 café à chaque transaction de 90 L par exemple.

Limitation clients professionnels

Ils ne peuvent pas utiliser leurs points pour des bons carburant mais ils ont accès à tout le reste de l'offre.

Cadeaux

Les clients peuvent transformer leurs points en bons d'achat de 3 € valables sur plus de 200 cadeaux disponibles sur www.cadeaux.egmax.fr et livrés à domicile.

Tous les mois, un tirage au sort désignera un client EG max sur votre station et vous aurez le plaisir d'offrir sa transaction au client.

Avantages Clients

Le client a 2 façons d'utiliser ses points :

1 **de façon immédiate :** en caisse pour avoir une réduction immédiate

2 **de façon différée :** pour obtenir un bon de réduction unique (sur l'application mobile par exemple) pour pouvoir obtenir une réduction en caisse lors de sa prochaine visite en station.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Après la carte de fidélité,
scannez soit :
1 / le code du mémo (si immédiat)
2 / le code du client (si différé)

+ appuyez sur **sous-total**
+ **encaissez**.



1 café	**30** pts
1 lavage n°2 ou platine	**95** pts



1 € valable à partir de 5 € d'achat en boutique*	**35** pts
2 € valables à partir de 10 € d'achat en boutique*	**60** pts



1€ valable sur les cadeaux en ligne	**150** pts



1 € de carburant	**150** pts
4 € de carburant	**600** pts
10€ de carburant	**1500** pts

* hors achats d'alcool, tabac, presse, consignes de gaz, cartes téléphoniques, préparations pour nourrissons, distributeurs automatiques de boissons et d'aliments, location de véhicules, prestation de réparation automobile, produits de la Française des jeux et PMU et primes auto-payantes.

2. Codes des bons de réduction

Comment faire bénéficier à votre client d'une réduction EG max ?

1. **Demandez au client le bon de réduction dont il souhaite bénéficier.**
2. **Vous assurer qu'il dispose du nombre de points nécessaires et qu'il est inscrit.**
3. **Scannez le code-barres correspondant :**



Ces coupons sont à utiliser uniquement si votre client n'a pas encore converti ses points (dans ce cas il faut scanner le coupon qu'il vous présente).

1 café
30 pts

Sélectionnez d'abord la boisson vendue avant de scanner le coupon

Coupon CAFÉ ou boisson chaude

3 000099 929364

1 lavage
95 pts

Vous scannez alors ce code de carte lavage 6 unités pour créer une vente de carte lavage puis vous scannez la carte de fidélité et enfin le coupon de lavage.

LAVAGE Carte 6 unités

3 000099 929340

Coupon 1 carte 6 unités = 95 pts

3 000099 929357

1€ boutique
à partir de 5€ d'achat*
35 pts

2€ boutique
à partir de 10€ d'achat*
60 pts

Coupon 1€ BOUTIQUE

3 000099 929395

Coupon 2€ BOUTIQUE

3 000099 929401

1€ carburant
150 pts

4€ carburant
600 pts

10€ carburant
1500 pts

Coupon 1€ CARBURANT

3 000099 929418

Coupon 4€ CARBURANT

3 000099 929425

Coupon 10€ CARBURANT

3 000099 932920

Coupon INSCRIPTION

3 000099 929432

Si le client a rempli ses données sur le formulaire :
créez une transaction en scannant ce code, remplissez les 13 chiffres de la carte en validant par la touche «**Entrée**» noire, **remplissez les coordonnées** du client puis **validez** par «**OUI**» et le bouton «**paiement appoint**».

* hors achats d'alcool, tabac, presse, consignes de gaz, cartes téléphoniques, préparations pour nourrissons, distributeurs automatiques de boissons et d'aliments, location de véhicules, prestation de réparation automobile, produits de la Française des jeux et PMU et primes auto-payantes.

3. Manipulations de caisse

1. Le cumul de points

1.1 En scannant la carte (le plus simple)
1.2 En lisant la bande magnétique
1.3 Prépaiement

2. Utilisation des points

1.1 Utilisation immédiate = le client souhaite obtenir une réduction sur sa transaction en cours en utilisant ses points
2.2 Utilisation différée des points

3. L'inscription

3.1 Lors d'une transaction habituelle
3.2 L'inscription avec formulaire
3.3 Inscription client pendant l'utilisation des points

4. Migration des cartes *ma Carte BP*

5. Interrogation de solde



1. Le cumul de points

1.1 En scannant la carte (le plus simple)

A Sélectionnez la transaction effectuée par le client : achat en station, carburant ou lavage.

B **Scannez la carte de fidélité** (pas besoin d'aller dans un quelconque menu, la carte se scanne comme un produit de la boutique).

C Un message vous confirme que la carte a bien été lue.

D Sélectionnez le moyen de paiement pour clôturer la transaction.

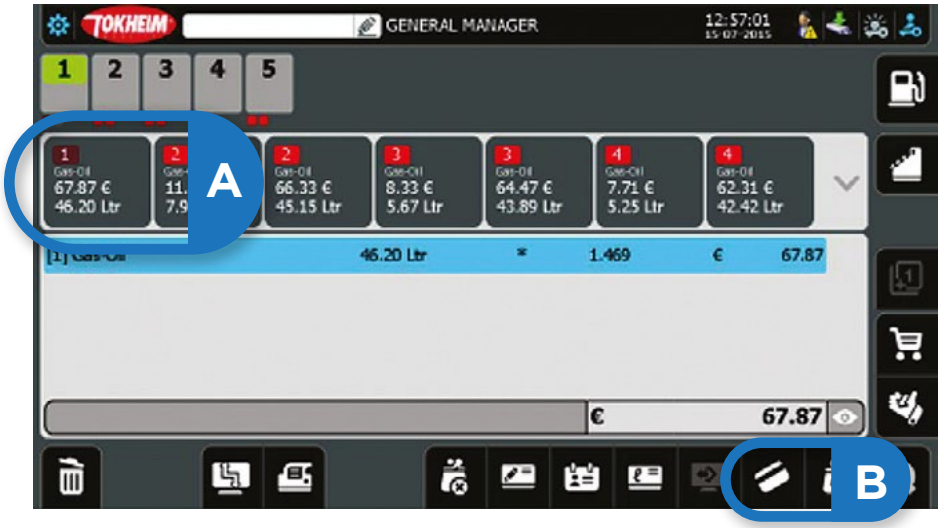
E Le message "enregistrement fidélité réussi" vous confirme que la transaction fidélité a été validée.

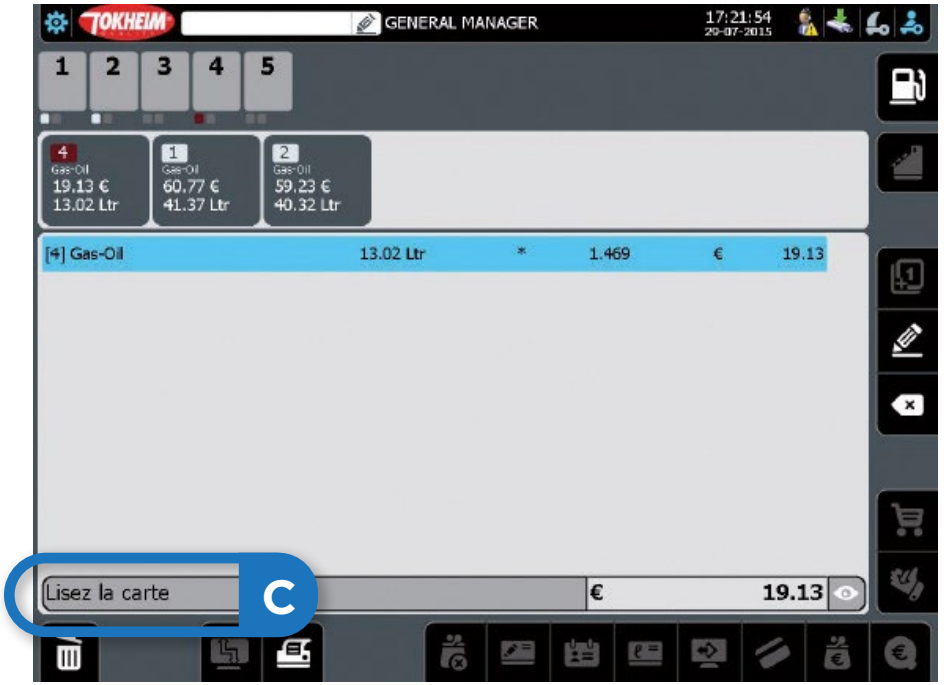




1. Le cumul de points

1.1 En lisant la bande magnétique





A Sélectionnez la transaction effectuée par le client : achat en station, carburant ou lavage.

B Sélectionnez l'option Cartes.

C Un message vous confirme que vous devez lire la carte (uniquement la bande magnétique et non le code-barres dans ce cas).

D Passez la carte dans le lecteur de cartes privatives (lecteur dans lequel vous passez des cartes pétrolières) de bas en haut.

E Un message vous confirme que la carte a bien été lue.

F Sélectionnez le moyen de paiement pour clôturer la transaction.

G Le message "enregistrement fidélité réussi" vous confirme que la transaction fidélité a été validée.

1. Le cumul de points

1.1 Prépaiement

Attention, les bons de réduction ne peuvent pas être acceptés lors d'une transaction en prépaiement.

1 Sélectionnez la pompe et le carburant concernés puis le montant demandé par le client (en litres ou euros).

2 Scannez la carte de fidélité puis sélectionnez le moyen de paiement.

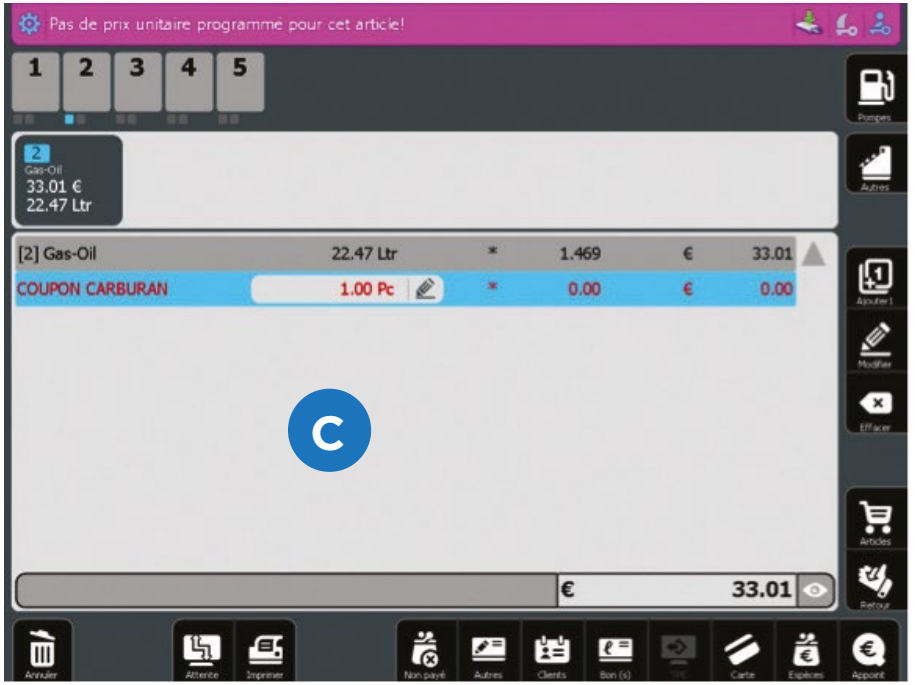
> Si le client a utilisé tout le montant demandé en prépaiement, il n'a pas besoin de revenir présenter sa carte en caisse. Ses points seront crédités sur son compte.

> Si le client n'a pas utilisé tout le montant demandé en prépaiement, vous n'avez pas à lui demander sa carte de fidélité lorsqu'il revient en caisse. Les points seront crédités sur son compte en fonction du montant réellement pris.

Le client peut choisir d'utiliser ses points de façon **immédiate (en station)** ou **différée** (avant sa visite en station sur application mobile ou via le service client).

2. Utilisation des points

2.1 **Utilisation immédiate** = le client souhaite obtenir une réduction sur sa transaction en cours en utilisant ses points



A **Sélectionnez la transaction** et **vérifiez si les conditions d'utilisation de la réduction sont réunies :**

- demandez au client s'il est inscrit
- le client a-t-il choisi un bon de réduction cohérent avec les produits achetés ?
- le montant total des produits achetés est-il suffisant par rapport au montant de la réduction demandée ?

NB 1 : toutes ces conditions seront également vérifiées par la caisse

NB 2 : si le client souhaite obtenir un lavage gratuitvous pouvez scanner le code CARTE LAVAGE de ce manuel pour créer la vente.

B **Scannez la carte de fidélité.**

C **Scannez dans ce manuel la réduction demandée ou sur le mémo caisse rédemption** (si le bouton a été créé sur la caisse de votre station).
Il apparaît alors avec un prix à 0.

NB : un message apparaît vous informant qu'aucun prix unitaire n'est programmé pour cet article. Ceci n'est pas un message d'erreur, vous pouvez continuer la transaction.

Suite page 12

D **Appuyez sur le bouton Sous-total**  pour vous assurer que toutes les conditions sont réunies pour appliquer la réduction au client.

Si les conditions ne sont pas réunies, vous obtiendrez un message d'erreur (rdv en page 22-23).

Si les conditions sont réunies et que vous n'obtenez pas de message d'erreur, vous pouvez sélectionner le moyen de paiement.

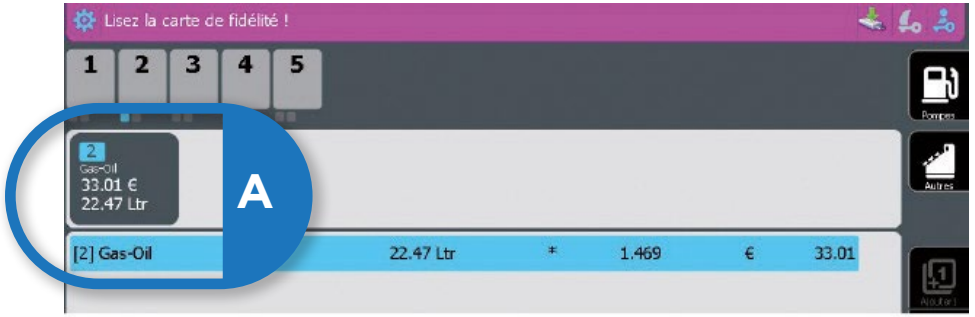
NB 1 : si les conditions ne sont pas réunies et que vous appuyez directement sur le moyen de paiement sans appuyer auparavant sur Sous-total, la réduction ne sera pas appliquée mais vous n'aurez aucune chance de corriger la transaction (par exemple si le minimum d'achat de 5 € n'est pas atteint pour l'utilisation du bon de réduction de 1 € et que vous souhaitez ajouter un produit). Il est donc important de toujours presser le bouton Sous-total avant de valider la transaction.

NB 2 : la réduction n'apparaît pas forcément sur une seule ligne. La réduction est appliquée à toutes les lignes du ticket concernées par la réduction, proportionnellement à leur prix de vente initial.

Le client peut choisir d'utiliser ses points de façon **immédiate (en station)** ou **différée** (avant sa visite en station sur application mobile, internet ou via le service client).

2. Utilisation des points

2.1 **Utilisation différée des points** =
Il s'agit du client qui a converti ses points sur l'application mobile, internet ou via le service clients. Un bon de réduction (d'une validité de 6 mois) lui a alors été envoyé par mail et ce bon de réduction est stocké dans son application mobile ou imprimé.



A **Sélectionnez la transaction** et **vérifiez si les conditions d'utilisation de la réduction sont réunies :**

- le client présente-t-il un bon de réduction cohérent avec les produits achetés ?
- le montant total des produits achetés est-il suffisant par rapport au montant de la réduction demandée ?

NB 1 : toutes ces conditions seront également vérifiées par la caisse.

NB 2 : si le client souhaite obtenir un lavage gratuit, vous pouvez scanner le code CARTE LAVAGE (page 7) de ce manuel pour créer la vente.

B **Scannez la carte de fidélité.**

C **Scannez le bon de réduction présenté par le client.** Il apparaît alors avec un prix à 0.

NB : un message apparaît vous informant qu'aucun prix unitaire n'est programmé pour cet article.
Ceci n'est pas un message d'erreur, vous pouvez continuer la transaction.

D **Appuyez sur le bouton Sous-total** pour vous assurer que le bon de réduction présenté est valide.Si les conditions ne sont pas réunies, vous obtiendrez un message d'erreur (rdv en page 22 et 23). Si les conditions sont réunies et que vous n'obtenez pas de message d'erreur, vous pouvez sélectionner le moyen de paiement.

NB : La réduction n'apparaît pas forcément sur une seule ligne. La réduction est appliquée à toutes les lignes du ticket concernées par la réduction, proportionnellement à leur prix de vente initial.

3. L'inscription

3.1 Lors d'une transaction habituelle

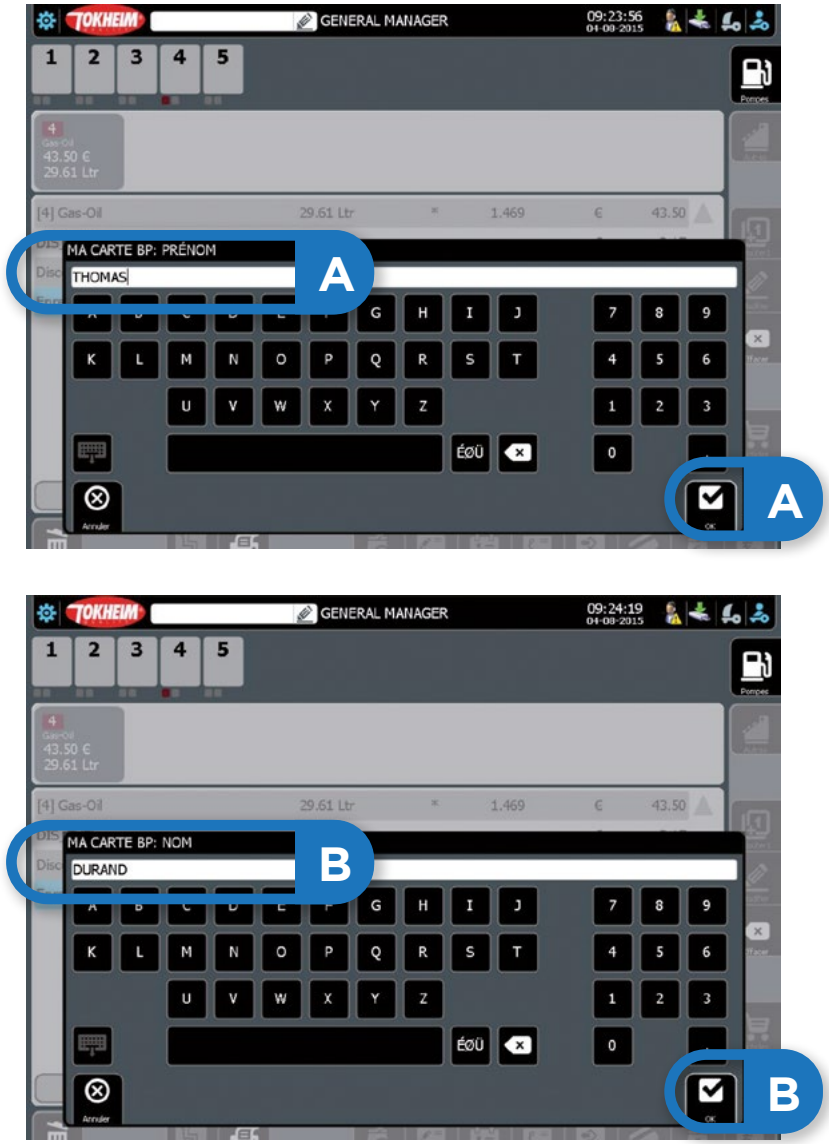
Lors de la validation des transactions fidélité en caisse, une fenêtre s'ouvrira pour vous avertir que ce client n'est pas inscrit.

Incitez-le à le faire car l'inscription est obligatoire pour pouvoir utiliser ses points ou après 12 mois d'activité si le client ne souhaite pas perdre ses points.

S'il n'y a pas d'autres clients en caisse, vous pouvez inscrire le client durant la transaction :

A Après avoir sélectionné la transaction, scannez la carte de fidélité et choisissez le mode de paiement, une fenêtre demandant le prénom du client s'ouvre sur l'écran. Vous pouvez alors remplir le prénom et valider.

B Vous êtes alors invité à renseigner le nom de famille du client. Validez.



Suite page 15

C Vous devez alors remplir l'adresse mail du client.

NB : pour faire l'arobase (@) de l'adresse mail :
appuyez en même temps sur votre clavier les touches « Alt GR » et « zéro 0 ».



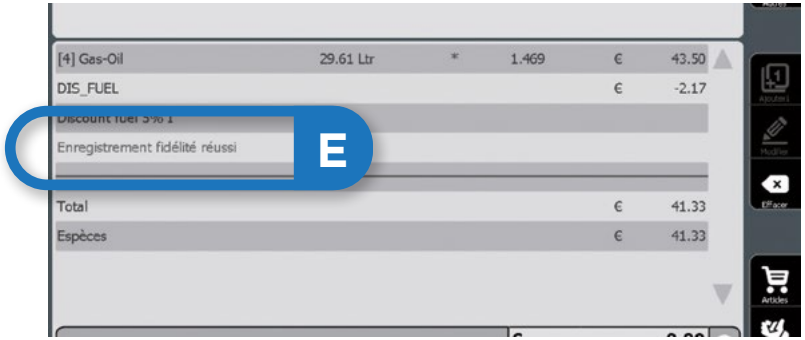
D Un dernier message apparaît pour finaliser l'inscription.
Appuyez sur « OUI » et non sur « OK ».

Merci de noter que tout inscrit au programme EG max accepte de recevoir des mails de la part de EG max, contenant ses bons de réduction (il ne s'agit pas de mails promotionnels).
Si vous cliquez sur une autre touche que OUI, le client ne sera pas inscrit au programme.

Vous devez alors informer le client que vous allez finaliser l'inscription et qu'il va recevoir un mail pour la valider.

S'il ne clique pas sur le lien contenu dans ce mail de confirmation, il ne pourra pas utiliser ses points car son inscription ne sera pas complète.

Distribuez-lui également le prospectus présentant le nouveau programme.



E Vous voyez ensuite apparaître un message vous confirmant que la transaction a bien été enregistrée.

NB : lors de la saisie des informations du client, vous avez uniquement la possibilité d'écrire en majuscules.

3. L'inscription

3.1 L'inscription avec formulaire

S'il y a trop de monde en caisse, rien ne sert d'inscrire le client immédiatement. Vous pouvez lui indiquer toutes les autres possibilités de s'inscrire : application mobile ou service client.

Si le client vous a laissé ses coordonnées, vous pourrez alors saisir les données personnelles du client lorsque vous n'aurez plus personne en caisse. Il s'agit de créer une nouvelle transaction qui ne doit être liée à aucune autre vente :



A **Scannez le coupon INSCRIPTION de ce manuel**. Le produit apparaît avec une valeur à 0 et vous voyez le message « pas de prix unitaire programmé pour cet article ». Ceci n'est pas un message d'erreur, vous pouvez continuer.

B Ne cliquez sur rien d'autre et **tapez le code de la carte qui a été donné par le client au dos de la carte.** Il s'agit d'un code à 13 chiffres commençant par 993. Le numéro apparaîtra en haut de l'écran.



C **Validez le numéro de la carte en appuyant sur le bouton "Entrée" noir au milieu du clavier** (et non avec le bouton Entrée jaune à droite).

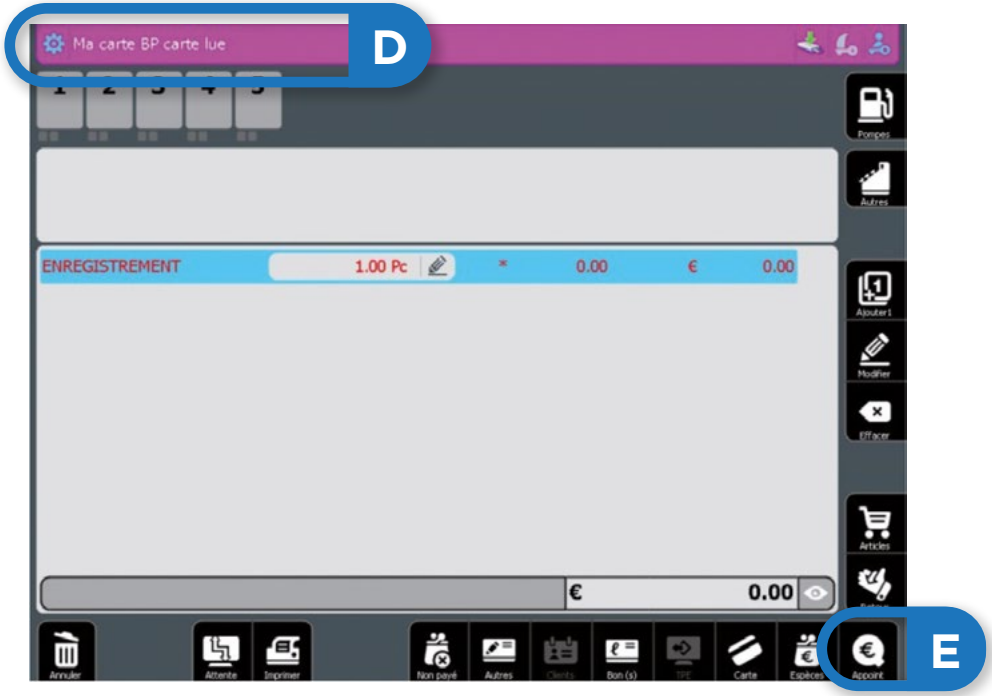
Suite page 17

D Un message vous confirme que le format de la carte rentrée est correct.

E **Finalisez la transaction en choisissant le moyen de paiement « Appoint ».**

F Vous obtenez alors les écrans à remplir (voir page 14 et 15).

G Validez le dernier écran avec la touche **OUI.**





3. L’inscription

3.3 Inscription client pendant l’utilisation des points

Vous ne pouvez pas inscrire un client lors d’une transaction d’utilisation de ses points. Le client doit être inscrit (et avoir cliqué sur le lien de confirmation envoyé par mail) avant de demander à faire une utilisation immédiate de ses points.

Lorsqu’un client vous demande d’utiliser ses points pour une réduction immédiate, vérifiez avec lui qu’il est bien inscrit.

Si vous tentez une réduction immédiate et obtenez le code erreur 116, cela signifie que le client n’est pas inscrit (il n’a peut-être tout simplement pas cliqué sur le lien de confirmation). Vous devez alors lui conseiller de s’inscrire (application mobile, service client…) pour utiliser ses points lors de sa prochaine visite ou contacter le service client (0 800 800 707) s’il pense être déjà inscrit.

En cas d’erreur 116, vous ne pouvez pas retirer le bon de réduction de la transaction mais les points ne seront pas débités et la réduction ne sera pas appliquée.

4. Interrogation de solde

Si le client souhaite connaître son solde de points sur son nouveau compte EG max, avant de sélectionner toute transaction, il vous suffit de :

A **Scanner la carte**

B Il vous est alors demandé le numéro de compte client : **tapez 1 et validez.**

C Un ticket sort avec le solde de points du client.



4. Messages d'erreur

Les messages d'erreur apparaissant en caisse ne sont pas détaillés.

Il s'agit de codes composés de 3 chiffres.

Voici quelques explications sur les codes que vous pouvez voir apparaître :

111 ou 113	compte client fermé ou bloqué => demandez au client de contacter le service client.
114	ancienne carte non répertoriée dans le système
115	ancienne carte pas «active» (bloquée or fermée)
116 ou 204	le client n'est pas inscrit. Ce message peut apparaître si le client essaie d'utiliser ses points pour une réduction immédiate alors qu'il ne s'est jamais inscrit ou qu'il n'a pas cliqué sur le lien de confirmation d'inscription reçu par mail.
200	le client n'a pas assez de points pour obtenir la récompense demandée.
201 ou 202	le client n'a pas l'autorisation d'utiliser ces points => demandez au client de contacter le service client.
203	le client n'a pas l'autorisation d'obtenir cette récompense. Ce message apparaîtra par exemple si un client essaie d'obtenir un bon de réduction carburant alors qu'il a accumulé des points en payant avec une carte pétrolière.

210 et 211 impossible de trouver la récompense => contacter le help desk.

230 une seule récompense autorisée par transaction.

241 le coupon n'existe pas. Ce message apparaîtra si le coupon a déjà été utilisé ou si le coupon a expiré.

280 carte déjà migrée.

282 mauvaise migration ancienne carte. Ce message apparaîtra si la migration des cartes n'est pas faite dans le bon ordre. La nouvelle carte doit être lue avant l'ancienne carte *ma Carte BP*.

301 réduction dépassée. Ce message peut apparaître dans 2 cas :

- la valeur du bon de réduction est supérieure au montant total des produits de cette catégorie
- un bon de réduction est utilisé sur la mauvaise catégorie de produits.

302 trop de produits pour la réduction. Un bon de réduction ne peut pas être appliqué sur plus de 10 lignes différentes de produits.

303 minimum de produits non-atteint. Ce message apparaît si le minimum d'achat n'est pas respecté : par exemple, si vous essayez de passer un bon de réduction boutique de 1 € sur un panier total inférieur à 5 €.

907 et 910 délai dépassé, le serveur est momentanément indisponible => les points sont enregistrés et seront cumulés ultérieurement.

912 commande non supportée => contactez le help desk.

5. Vos arguments de vente

« Après seulement 3 ou 4 pleins, vous pouvez déjà bénéficier d'un café gratuit ou d'un bon de réduction sur la boutique »

« Des récompenses accessibles rapidement et facilement »

« Votre fidélité est reconnue et récompensée : vous pouvez accéder à notre boutique en ligne et à des récompenses encore plus importantes »

« Avec votre inscription, je vous offre un café, vous êtes informé de tous les bons plans et vous accédez à tous les bons d'achats auxquels vous avez droit »

« Si vous venez de l'ancien programme (ma Carte BP) vers le nouveau (EG max), vous conservez vos points »

« L'application smartphone que nous avons développée pour vous est une vraie solution clé-en-main : vous avez accès à toutes vos informations (nombre de points, bons de réduction, etc.), vous pouvez accumuler vos points, les convertir en bons de réduction et utiliser ces bons de réduction quand vous le voulez »

Contacts



Pour vos clients

SERVICE CONSOMMATEUR :

0800 800 707 (Gratuit)

contactclientegmax@eg.group

DOCUMENT INTERNE, À NE PAS DIFFUSER. Visuels non contractuels - Réalisation : MAGINA, Rouen (76) - Impression : ALTAVIA. EG Retail (France) SAS au capital de 171 940 000 € – 439.793.811 RCS Pontoise – Immeuble Le Cervier B - 12, avenue des Béguines – Cergy-Saint-Christophe – 95 806 Cergy-Pontoise Cedex.
Réf. MEMO-CAMP-EGMAX-2024