

Animer une équipe encaissement au quotidien



L'image du magasin dépend en grande partie de la qualité d'accueil des clients et du traitement de l'encaissement.

Pour le responsable du secteur caisse, il est donc primordial de maintenir quotidiennement l'implication et la motivation de tous par un management de proximité.

Au-delà de l'investissement personnel, ce management repose sur de nombreux savoir-faire alliant la dimension comportementale à celle de la maîtrise des outils et procédures propres au métier : capacité d'écoute, de motivation, d'accompagnement, savoir être force de proposition et de conviction, respecter l'équité, prendre du recul pour assurer les suivi et les contrôles, détecter les potentielle failles de sécurité...

Objectifs de la formation

Comprendre les clefs de l'animation afin d'optimiser l'efficacité de chacun

Savoir impliquer son équipe dans l'atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs de l'équipe accueil / encaissement

Disposer d'indicateurs fiables pour animer la signature relationnelle et optimiser la sécurité et la rentabilité du secteur caisse

Programme réf. : P.FO.ANIEQUE

- **En quoi consiste l'animation d'une équipe ?**
 - **Savoir fixer des objectifs**
 - **La motivation**
 - Un facteur de réussite, l'intérêt d'avoir des collaborateurs motivés
 - Les clés et facteurs de motivation (et auto-motivation)
 - **Savoir être force de proposition**
 - Management participatif : la pensée créative
 - Les différents types d'organisation structurelle
- **Adapter son management**
 - Les limites auxquelles se confronte le manager
 - Les principaux pièges à éviter
 - Définir les différents degrés d'autonomie (adapter son management selon le profil des collaborateurs)
 - Les différents styles de management
 - Les bonnes pratiques
- **Repérer les failles de sécurité**
- **La gestion de crise**
 - Les différentes typologies de crise
 - Réagir et mettre en place les plans d'urgence

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsable secteur caisses et adjoint(e)

Ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 heures)

Atelier de formation sur site

METHODES

Module construit dans un esprit pragmatique, avec des exercices pratiques et des mises en situation alternant cas « réalistes » et cas « décalés » pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.