

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas « réalistes » et les cas « décalés » pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant « brique sur brique » ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

- **Outils et méthodes de lutte contre la démarque en caisse (7 heures)**

Groupe de 10 à 15 participants

- ✓ Principaux objectifs
Identifier les facteurs et savoir analyser les causes de la démarque
Intégrer un comportement adapté pour lutter contre la démarque (maîtrise des outils et méthodes dédiées)

- ✓ Contenu

Les enjeux de la démarque

- Définition de la démarque (DC, DI)
- Les sources de pertes et risques encourus
Les zones sensibles dans le magasin
- Déterminer les différents types de zones à risques
- Connaître les possibilités de contrôle et de lutte en fonction du type de zone

La démarque connue

- Repérer les types de démarques connues
- Connaître les origines et conséquences de la démarque connue
- Savoir la réduire efficacement

La démarque inconnue

- Les différentes typologies et mobiles de voleurs
- Savoir repérer les profils à risque
- Attitude individuelle et comportement collectif anti-démarque

Les gestes métiers pour réduire la démarque en fonction de son périmètre d'intervention

- Ligne de caisse
- Caisses périphériques
- Caisses Libre Service
- Scan'Achat
- Accueil/Retours
- Les escroqueries par mode de paiement

- **Atelier Hôte(sse)s Scan'Achat (7 heures)**

Groupe de 5 à 6 participants

- ✓ Principaux objectifs
Etre ambassadrice du concept auprès de vos clients réguliers pour renforcer leur satisfaction et leur fidélisation
Savoir répondre aux objections des clients avec professionnalisme

- ✓ Contenu

Le scan achat : projet et enjeux

- Pourquoi le scan achat?
- Fidéliser ses clients par un service et un accueil personnalisé
- Quels sont les intérêts pour le magasin ?
- Fidélisation de la clientèle, gagner en fluidité en caisse
- Quels sont les avantages pour le client ?
- Maîtrise du budget, caisse dédiée, client privilégié, gain de temps s'il n'y a pas de relecture

Les gestes et attitudes qui renforcent la confiance et la fidélisation du client

- Accueillir son client comme un ami et non un voleur
- Personnalisation de la prise de contact pour instaurer un climat de confiance, discours positif sur le concept, recueil des impressions et remarques client et prise de congés chaleureuse
- Répondre aux objections par un discours positif
- Pourquoi ce sont des caisses réservées
- Informer le client lors d'une relecture avec assurance et respect
- Explications apportées sur les erreurs constatées ou incompréhensions client
- Savoir mettre en avant les avantages du service lors d'objections clients
- Lutter contre la fraude en gardant une attitude positive
- Identifier les attitudes client suspicieuses
- Discours à tenir en cas de refus de contrôle
- Gestes métier à adopter lors d'une relecture forcée pour que le client ne se doute de rien