

Les Fondamentaux du système de caisses Faire évoluer son système Front Office

L'environnement magasin évolue en permanence : agrandissement, turn-over des équipes, nouvelles fonctionnalités, innovations promotionnelles, nouveau concept périphérique, caisses automatiques, scan'achat...

Afin de maintenir un niveau de contrôle performant sur les activités liées à l'encaissement, les paramètres et l'organisation du Front Office doivent s'adapter à ces évolutions.

Pour gagner en efficacité dans ces ajustements ou adaptations régulières, cette formation vous donne les clés de la maîtrise des fondamentaux du système de caisses : gestion des utilisateurs, niveaux de superviseurs, autorisations d'accès, exploitation des statistiques, paramétrage des nouvelles fonctionnalités et des TPV, outils de suivi et de contrôle...



Objectifs de la formation

Piloter et accompagner les changements d'organisation front office induits par les évolutions du magasin : agrandissement, turn-over des équipes, nouvelles fonctionnalités, innovations promotionnelles, nouveau concept périphérique, caisses automatiques, scan'achat.

Faire évoluer l'organisation et les points de contrôle en fonction du développement du magasin.

Programme réf. : P. FO.NOUCPT

- **Périmètre du Front Office**
 - ✓ Ressources humaines et moyens techniques
 - ✓ Organisation générale
- **Le déploiement opérationnel d'un nouveau concept, d'une nouvelle organisation**
 - ✓ Identification des systèmes tiers et des données échangées
 - ✓ Sécurisation des fonctionnalités pour la nouvelle activité ou nouvelles procédures
 - ✓ Gestion des profils utilisateurs
 - ✓ Intégration du nouveau concept ou nouvelle organisation aux traitements coffres
- **Personnalisation des Terminaux Point de Vente**
 - ✓ Mise en œuvre des dispositifs de contrôle et sécurités par groupes de TPV
 - ✓ Paramétrage de la dalle tactile
 - ✓ Traitements des modes de règlement spécifiques
- **Ajustement des moyens marketings sur le nouveau concept ou nouvelle organisation**
 - ✓ Personnalisation des documents émis
 - ✓ Situer la fidélité dans la politique générale du magasin
 - ✓ Construire ou faire évoluer la fidélité autour de la nouvelle organisation
- **Critères de choix des moteurs promotionnels**
 - ✓ Rappel des principales mécaniques promotionnelles
 - ✓ Définir son objectif commercial
 - ✓ Choisir son moteur promotionnel
- **Exploitation courante du front office**
 - ✓ Maîtriser les innovations fonctionnelles
 - ✓ Contrôler les données d'encaissement

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsable expérimenté(e) de l'activité Front Office magasin.
Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 2 jours (14 heures)
Atelier de formation sur site

METHODES

Les principes fonctionnels et organisationnels du front office sont présentés en alternant les développements théoriques, études de cas pratiques et exemples vécus.

Les participants peuvent aisément rapprocher les concepts présentés de leurs propres vécus.

Ce cursus couvre à la fois les besoins inhérents à la mise en place de nouveaux espaces de vente ou nouvelles solutions d'encaissement.