

Hôtesse de Caisse

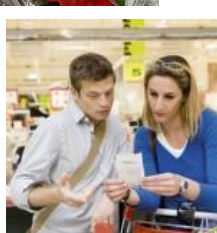
L'encaissement est un passage obligé pour des clients qui bien souvent n'ont que ce seul contact "humain" à travers tout le magasin.

L'accueil, la disponibilité, le sens de l'écoute sont donc des qualités essentielles pour l'hôtesse de caisse ; mais il lui faudra aussi veiller à ne pas se faire abuser, savoir anticiper pour éviter les tensions, s'adapter aux incivilités et le cas échéant gérer des situations conflictuelles...

L'hôtesse doit aussi maintenir un niveau de productivité suffisant, en appliquant les bons gestes métier, et respecter les procédures en place.

Elle doit enfin être capable d'apporter tout les renseignements usuels qui faciliteront le parcours du client au sein de l'enseigne.

Ainsi, l'équipe en place sur la ligne de caisses et les espaces périphériques participe à proposer un climat apaisant qui contribue à la fidélisation de la clientèle.



A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Hôtesse d'Accueil et de Caisse.

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 heures)

Atelier de formation sur site

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.

Objectifs de la formation

S'approprier les techniques et outils pour accueillir et encaisser convenablement un client

Proposer un comportement fidélisant vis-à-vis du client et respectueux des règles de procédures internes du magasin

Acquérir les bons réflexes pour gérer les situations délicates et clients difficiles

Programme réf. : P.FO.HCBASE

- **Rôle de l'accueil du client en caisse**
 - Fidélisation de la clientèle
 - Image du magasin
- **L'environnement autour du Front Office**
 - Connaissance de l'offre produit et concept de l'enseigne
 - Savoir s'orienter dans le magasin
 - L'influence des données caisse sur le magasin
- **Principe de fonctionnement d'un système de caisses**
 - L'équipement d'encaissement TPV
 - Le fichier articles et les opérations commerciales
- ✓ Les principales phases d'enregistrement articles et encaissement
- Les opérations de caisse spécifiques
- Les systèmes tiers interdépendants avec le système d'encaissement
- **Les règles de l'accueil en caisse**
 - Comprendre les attitudes et les attentes du client
 - Le comportement de l'hôtesse au service du client
 - L'hôtesse : ambassadrice du magasin
 - Savoir s'adapter et réagir face aux imprévus
- **La gestion des situations délicates**
 - Identifier les différents types de clients
 - Savoir appliquer les procédures de contrôle
- Situations litigieuses : de l'anticipation à la gestion...