

Hôtesse pour Caisse Libre Service et Clients Scan'Achat



Contexte

Les nouveaux services associés à l'encaissement offrent des perspectives de rationalisation des coûts d'exploitation pour le magasin, dès lors qu'il y a un flux d'utilisateurs réguliers associé à un vrai savoir-faire anti-fraude..

La mise en œuvre de CLS ou Scan'Achat fait donc évoluer le métier d'hôtesse de caisse vers de nouvelles fonctions davantage portée sur la capacité à convaincre et accompagner les nouveaux utilisateur tout en restant vigilant quant aux potentiels risques de vols.

Objectifs de la formation

Connaître les risques spécifiques liés aux systèmes d'encaissement LS

Maîtriser les outils de suivi et contrôle des systèmes scan achat et Caisses Libre Service (SCO)

Accueillir et accompagner les différents profils d'utilisateurs

Adapter son comportement et son discours, gérer les situations conflictuelles liées à ses zones d'encaissement

Programme

réf. : P.FO.HCSCCLSS

- **La zone CLS**
 - ✓ Spécificité d'un flot CLS
 - ✓ Rappel des missions de l'hôtesse CLS
 - ✓ Les contrôles et actions préalables à la mise en service
 - ✓ Positionnement et discours types vis-à-vis des situations/clients
 - ✓ Les techniques d'anticipation de la situation de crise
 - ✓ La gestion du conflit client
 - ✓ Les principales interventions hôtesse – les conséquences sur la gestion informatisée du système
- **Le scan achat**
 - ✓ Traitement des modes de règlement
 - ✓ Les techniques et savoir-faire de lutte contre la démarque liée aux CLS
 - ✓ Principe et règles du scan achat
 - ✓ Rappels des discours types vis-à-vis des situations/clients
 - ✓ Les traitements particuliers lors de l'encaissement d'un client scan achat
 - ✓ **Gestion des objections**
 - ✓ La lutte contre la démarque liée au Scan'Achat

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Hôtesse CLS et/ou scan'achat

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,

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