

## L'essentiel des fonctions du responsable de caisse

### Objectifs de la formation

Identifier les situations relevant du domaine de responsabilité du responsable de caisse.  
Mesurer l'implication du responsable de caisse dans la vie du magasin.

### A qui s'adresse la formation

Responsable secteur caisse  
Ne nécessite pas de pré-requis



### Programme réf. : P.FO.LEFNRC

#### 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.

- **Management**
  - ✓ Animation quotidienne des hôtesse (gestes métiers, descente d'informations, challenges commerciaux...)
  - ✓ Recrutement (détecter les bons profils, se constituer un "réservoir"...)
  - ✓ Productivité et planning (optimiser les heures dépensées, s'adapter au flux clients en respectant la législation...)
  - ✓ Faire évoluer les collaborateurs dans leur mission (savoir être, savoir faire)
  - ✓ Développer le sens commerçant 2 notions de Valeurs Formation Métier hôte(sse) magasin
  - ✓ Animer les remontées clients
- **Animation des offres de services**
  - ✓ Scan'Achat (typologie client, attitude d'accueil, reconnaissance client, contrôles...)
  - ✓ Caisses Libre-Service (accueil client, contrôle...)
- **Animation des offres de services (suite)**
  - ✓ Carte de fidélité (taux de reconnaissance, qualité fichier...)
- **Sécurisation secteur caisse**
  - ✓ Fiabiliser et sécuriser l'organisation du passage caisse
  - ✓ Protéger les utilisateurs (notions de profils, autorisations, paramétrage système...)
- **Les fonctions transverses**
  - ✓ Limiter l'insatisfaction clients (savoir animer sur les indicateurs qualité : écart prix, article temporaire...)
  - ✓ Créer ou ajuster une opération commerciale basée sur les moteurs promos du système d'encaissement
- **Porter la voix du client : notion de Valeurs Formation Métier Responsable secteur caisse**