

## Les fondamentaux du métier d'Hôte(sse) 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.



### Objectifs de la formation

#### 1<sup>ère</sup> partie

Prise de conscience des actes de chacun et de l'image véhiculée auprès des clients, de la direction et de l'équipe

Reconsidérer les gestes et attitudes essentiels à l'instauration d'une relation client de qualité

#### 2<sup>ème</sup> partie

Remettre au centre des préoccupations de chacun(e) le client

Valoriser le contenu de la mission d'hôte(sse) de caisse. (l'hôte(sse) est l'interlocutrice privilégié(e) du client)

Améliorer les connaissances des hôtes(ses) sur la carte E.Leclerc pour contribuer à améliorer le taux de reconnaissance des clients carte E.Leclerc et le taux d'ouverture de nouvelles cartes E.Leclerc

Impliquer les hôtes(ses) à l'amélioration de la satisfaction client en magasin



### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Hôte(sse)s de caisse confirmé(e).  
Recommandation : avoir déjà suivi l'équivalent d'une formation « lutte contre la démarque en caisse »

### 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.

## Programme - réf. : P.FO.FONDHC

### 1<sup>ère</sup> partie (0.5 j)

- **Analyse des comportements individuels et de leurs conséquences au sein de l'équipe caisse, l'entreprise et vis-à-vis du client**
  - ✓ Focus sur les 15 comportements toxiques
  - ✓ Non respect des consignes : enjeux et conséquences
- **Comprendre les fondements d'une relation client de qualité**
  - ✓ Les différentes postures d'attente
  - ✓ Les différentes prises de contact
  - ✓ La gestion de la relation pendant l'encaissement
  - ✓ Les différentes prises de congés
- **Appréhension des ingrédients qui nourrissent la satisfaction client (suite)**
  - ✓ Identification des principales sources d'insatisfaction clients en magasin et les responsabilités inhérentes à l'hôtesse
- **(Ré)appropriation d'un ingrédient principal, la carte E.Leclerc**
  - ✓ Quels sont les avantages pour le client ?
  - ✓ Comment proposer la carte E.Leclerc ? quelle méthodologie
  - ✓ A qui proposer la carte ? savoir cibler les clients
  - ✓ A quel moment ? faire preuve d'intelligence de situation
  - ✓ Les méthodes du questionnement client pour être plus efficace
  - ✓ Traitement des principales objections client sur la carte E.Leclerc

### 2<sup>ème</sup> partie (0.5 j)

- **Appréhension des ingrédients qui nourrissent la satisfaction client**
  - ✓ La satisfaction client : définition, les enjeux, exemples concrets
  - ✓ Identification des différents moyens d'action, instaurateurs de satisfaction pour nos clients