

Lutte contre la démarque basique en caisse

Objectifs de la formation

Adopter un comportement adapté pour lutter contre la démarque (maîtrise des outils et méthodes dédiées) et établir une bonne relation avec le client

Identifier les facteurs de risque et prévenir les causes de la démarque

A qui s'adresse la formation

Hôte(sse) de caisse

Programme réf. : P.FO.OMLCDB

- **Les enjeux de la démarque**
Définition de la démarque (DC, DI)
- **La démarque connue**
Repérer les types de démarques connues
Connaître les origines et conséquences de la démarque connue
Savoir la réduire efficacement
- **La démarque inconnue**
Les différentes typologies et mobiles de voleurs
Savoir repérer les profils à risque
Attitude individuelle et comportement collectif anti-démarque
- **Les gestes et attitudes pour réduire la démarque et favoriser une relation client de qualité**
Ligne de caisse
Caisses périphériques
Caisses Libre Service
Scan'Achat
Accueil/Retours
- **Les escroqueries par mode de paiement**

ORGANISATION

Durée : 0.5 jour (3.5 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.