

## Spécialisation hôtesse Caisses Libre Service (CLS)



Afin de répondre aux attentes de ses clients, la majorité des hypermarchés a équipé sa ligne de caisses, de CLS. Ainsi, le client s'encaisse lui-même, à son rythme, et peut solliciter l'hôtesse présente sur place s'il en a besoin.

### *L'hôtesse joue un rôle capital...*

Afin de démocratiser le concept et permettre au plus grand nombre d'en profiter, l'hôte(sse) à un rôle capital à jouer dans sa capacité à recruter, accompagner et rassurer le client dans son encaissement. Fondamentalement différente, cette mission fait appel à de nouvelles aptitudes (relationnelles et pédagogiques notamment) et à un savoir faire spécifique.

### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Hôtesse CLS

Ne nécessite pas de pré-requis

### ORGANISATION

Durée : 1/2 journée (3.5 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.

précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

## Objectifs de la formation

Etre ambassadeur(rice) du concept auprès de vos clients

Savoir accueillir et répondre aux objections des clients avec professionnalisme

Savoir gérer les priorités et faire preuve de pédagogie avec les clients

## Programme réf. : P.FO.SPACLS

- **Les CLS: projet et enjeux**
  - Pourquoi les CLS dans votre magasin?
  - les avantages pour le magasin/client/ l'hôte(esse)
  - les attentes des clients sur ces caisses
  - les pièges à éviter
  - utiliser le vocabulaire adéquat
- **Les gestes et attitudes à mettre en œuvre pour renforcer la confiance du client**
  - Savoir accueillir aux CLS
  - Evaluer le degré d'autonomie du client
  - Savoir gérer les priorités sur les CLS
- **Les gestes et attitudes à mettre en œuvre pour renforcer la confiance du client**
  - Gérer efficacement les principales interventions hôtesse
  - Traiter les objections client (refus, énervement...)
  - Positionnement et discours à acquérir pour traiter les différentes situations clients (mise en situation)
  - Prévenir les situations de tension avec le client
  - Savoir faire vivre la base de poids au quotidien
  - Lutter efficacement contre la fraude aux CLS