



FORMATION EN PRÉSENTIEL

INITIATION AUX FONCTIONS ET GESTES MÉTIERS DE L'HÔTE(SSE) D'ENCAISSEMENT

OBJECTIF

Cette formation a pour finalité de permettre aux personnel formés de maîtriser les bases métiers de la fonction hôte(sse)s de caisse / accueil au sein d'une entreprise de distribution à dominante alimentaire.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Acquérir les bases de comportement et savoir-faire métier hôte(sse) de caisse
- Savoir utiliser un TPV graphique tactile
- Intégrer un comportement adapté pour lutter contre la démarque (maîtrise des outils et méthodes dédiées)





PUBLIC CONCERNÉ

Hôte(sse) de caisse, Hôte(sse) accueil

PRÉ-REQUIS

Aucun

| | |
|----------------|---|
| Réf. | P.FO.IFGMHE |
| Tarif | Précisé dans la convention, selon la base tarifaire de notre catalogue. |
| Contact | 0951713316 contact@cofordis.com cofordis.com |

| | | | |
|--|--|---|--|
|  <p>Niveau</p> <p>Niveau 5</p> |  <p>Modalité</p> <p>Présentiel</p> |  <p>Effectif par session</p> <p>1 mini > 9 maxi</p> |  <p>Durée</p> <p>21 heures / 3 jour(s)</p> |
|--|--|---|--|

%saut_page%



PROGRAMME

1/ Identifier les comportements et les attitudes à adopter dans le secteur caisse (7h en groupe)

- Le rôle de l'hôtesse de caisse dans la stratégie E.LECLERC
- La Relation client
 - Notion de relation client
 - La phase encaissement vecteur de fidélisation
- Les règles de base de l'accueil client
 - les consignes internes
 - les comportements toxiques
- La personnalisation de l'accueil comme outil de satisfaction et de fidélisation du client
 - Les différentes postures d'attente
 - Les différentes prises de contact
 - La gestion de la relation pendant l'encaissement
 - Les différentes prises de congés
- Les ingrédients qui nourrissent la satisfaction client
 - les enjeux, exemples concrets
 - Identification des différents moyens d'action instaurateurs de satisfaction pour nos clients
 - Les principales sources d'insatisfaction clients en magasin et les responsabilités inhérentes à l'hôtesse

- Le traitement des situations difficiles
 - Différence entre incivilité et agressivité
 - Distinguer sources de pression externes, internes, et personnelles
 - Les étapes de la colère, les typologies d'interlocuteurs agressifs
 - Les étapes pour gérer les différents types de situations difficiles
 - Les techniques pour évacuer et récupérer
 - Se recentrer sur les fondamentaux de l'accueil

- L'anticipation des mécontentements
- Les moyens de lutte contre la démarque
 - Les enjeux de la démarque (DI, DC)
 - Les zones sensibles dans le magasin
 - Focus DI (les différentes typologies et mobiles de voleurs, savoir repérer les profils à risque, attitude individuelle et comportement collectif anti-démarque)
 - Les gestes métiers pour réduire la démarque en LC, CLS, Accueil/Retours)
 - Les escroqueries par mode de paiement

2/ Enregistrer les marchandises vendues et encaisser les règlements en suivant les procédures en vigueur (7h en groupe)

- Analyse d'une journée type, de la prise de fonction à la fermeture du poste de travail
 - L'organisation du poste encaissement au sein du magasin
 - Les étapes principales de la journée de travail et les 3 phases liées à l'encaissement d'un client
- Les procédures d'encaissement et de contrôle
 - La responsabilité de l'hôte(sse)
 - Les procédures et les moyens de contrôle en place
- La carte fidélité et ses enjeux
 - 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
- Les opérations commerciales
 - Les différents principes rattachés aux Bons d'achat papiers/cartes, BR11, Bons de réduction réels/dématérialisés, lots réels/virtuels homogènes et hétérogènes



- Analyse des documents utilisés au poste de travail

3/ Garantir une utilisation performante de l'outil de caisse (7h en groupe)

- L'organisation de l'environnement caisse (incluant les spécificités liées à la période covid)
 - Port de la tenue de travail et du badge
 - Respect des horaires et des consignes
 - Maintien de la propreté de l'espace de travail
 - Savoir s'occuper utilement en temps creux
 - Le rôle de son responsable, savoir s'adresser à lui
- Exploitation optimal du terminal d'encaissement
 - Présentation générale de la caisse
 - La prise de poste
 - L'enregistrement des articles et identification du client
 - L'enregistrement de la carte de fidélité
 - Les procédures d'encaissement des modes de règlements
 - Les cas particuliers : en cours d'enregistrement et en dehors d'un ticket de caisse
 - La fin de poste
 - Communiquer avec sa caisse centrale
- Focus sur les comportements à proscrire
 - effets personnels, téléphone portable, argent, discussion entre collègues...
- Accompagnement de chaque stagiaire en situation réelle sur son poste de travail
 - Traitement individuel des difficultés rencontrées
 - Identification des axes personnels d'amélioration

4/ Accompagnement opérationnel, retour d'expérience (1h en visio individuelle - Option)

- Retour d'expérience suite à démarrage de la fonction et des axes personnels d'amélioration
- Succès réalisés et ajustements à apporter
- Co-construction avec les participants d'un référentiel regroupant toutes les bonnes pratiques dans le magasin

INTERVENANT(S)

Aucun

ÉVALUATION

Contrôle continu pendant la formation,
Entretien avec le formateur, Exercices, Mise
en situation

ATTRIBUTION FINALE

Attestation individuelle de formation