

## Faire vivre la zone Caisses Libre Service et enrichir la relation client

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'hôte(sse) joue un rôle capital...

Afin de démocratiser le concept et permettre au plus grand nombre d'en profiter, l'hôte(sse) a 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 métiers (relationnelles et pédagogiques notamment) et à une maîtrise de procédures spécifiques pour maintenir un contrôle cohérent et efficace.

### 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



### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Hôtesse de caisse évoluant déjà sur la zone caisses libre service

Recommandation : avoir déjà suivi l'équivalent d'une formation « lutte contre la démarque en caisse »

### 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.

## Programme

réf. : P.FO.ZCLSRL

- **Les CLS: projet et enjeux**
  - ✓ Les CLS : les principaux objectifs, son fonctionnement et latypologie clients
  - ✓ Travail de réflexion par groupes sur l'intérêt d'installer les CLS en magasin
  - ✓ Les 4 attitudes et pièges à proscrire
- **Les gestes et attitudes qui renforcent la confiance et la fidélisation du client**
  - ✓ Accueillir efficacement aux CLS : avoir le bon positionnement dans l'espace, savoir recruter
  - ✓ Prévenir le conflit aux CLS : attitude, discours adéquate
  - ✓ Traiter efficacement les objections client aux CLS
  - ✓ Maintenir une base de poids propre : enjeux et méthodes
  - ✓ Lutter efficacement contre la démarque aux CLS : les exemples de fraude, attitudes et discours attendus