

Le savoir-faire de l'hôtesse 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 associées aux bons gestes métier et au respect des procédures interne, pour garantir la productivité et la sécurisation de l'activité.



Objectifs de la formation

Savoir utiliser un TPV graphique tactile

Comprendre et appliquer les procédures

Acquérir les bases de comportements et de savoir-faire caractérisant le métier de l'hôte(ss)e de caisse

Programme réf. : P.FO.SAFAHC

- **Respecter les règles de vie communes au secteur caisse**
 - ✓ 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
 - ✓ S'adresser à son responsable direct pour toute remarque, besoin (ex : demande de monnaie) ou problème métier rencontré
- **Présentation générale de la caisse**
 - Les principes de fonctionnement d'une caisse (matériel)
 - Définition des responsabilités du poste (aspect monétaire et codes confidentiels)
- **La prise de poste**
 - S'identifier sur la caisse
 - Organiser son poste de travail
- **L'enregistrement des articles et identification du client**
 - Les techniques d'enregistrements (automatiques et manuelles)
 - La gestion des quantités
 - Les techniques d'annulations (annulations, abandons)
 - Enregistrement de la carte de fidélité
- **Les procédures d'encaissement des modes de règlements**
 - La gestion de l'espèce
 - Les procédures d'encaissement des autres règlements
 - Les particularités : carte de fidélité client en compte, carte cadeau, titre restaurant cheque
 - Le multi paiement
- **Cas particuliers**
 - **En cours d'enregistrement**
 - ✓ La mise en attente
 - ✓ Le changement de prix
 - ✓ L'article inconnu
 - ✓ Le sous total
 - **En dehors d'un ticket de caisse**
 - ✓ Le contrôle prix
 - ✓ La reprise ticket
 - ✓ La facture
 - ✓ Le solde carte cadeau
 - ✓ La calculatrice
 - ✓ La pause
 - ✓ Le duplicata, la réimpression
- **La fin de poste**
 - Contrôler sa caisse
 - La fermeture
- **Communiquer avec sa caisse centrale**
 - Utilisation des outils de communication (message et memo)
- **Focus sur les comportements à proscrire**
 - Discussion entre collègue sur le poste de travail
 - Détenir des effets personnels et/ou espèces sur le poste de travail
 - Utilisation de son téléphone portable
 - Port de mini-jupe, décolleté plongeant, short, tong...
 - Chewing-gum
 - Evoquer ses problèmes personnels devant les clients
 - Quitter son poste de travail sans autorisation
- **Contribuer à la fidélisation client**
 - Notion de relation client
 - La phase encaissement vecteur de fidélisation

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Hôtesse de Caisse.

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

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.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant « brique sur brique » ce qui a été acquis

précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.