

## Management de la zone CLS encaissement libre service

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✓ Adopter les bonnes pratiques et les outils informatiques spécifiques CLS
- ✓ Accueillir et accompagner les clients utilisateurs CLS
- ✓ Connaître les différentes typologies de risques spécifiques CLS
- ✓ Savoir gérer l'activité CLS et lutter contre la démarque

### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsable secteur caisses, Adjoints.

Ne nécessite pas de pré-requis

### ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 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.



L'organisation de la zone CLS repose sur une automatisation très avancée qui permet au client de prendre une part de plus en plus active à l'exécution de l'enregistrement de ses transactions.

Même si certaines manipulations douteuses peuvent déclencher des remontées d'alertes de la part de l'automate, il demeure incapable de procéder seul à la levée de doute.

Le facteur humain reste donc indispensable pour garantir une zone sécurisée.

C'est dans ce contexte que le rôle du manager de zone CLS prend toute sa dimension :

- Il est à la fois garant du succès commercial des CLS par sa capacité à démontrer l'intérêt du service auprès de la clientèle et à générer un trafic suffisant.
- Il maintient une veille active et efficace contre les tentatives de fraude.
- Il sait réagir et intervenir à bon escient face aux problèmes de poids, articles rejetés, produits sensibles, tentatives de vols, échanges d'étiquettes, erreurs de manipulations clients...

## Programme

réf. : P.FO.HCSCO

- **Les points clés du système d'encaissement libre service**
  - ✓ Notion de sécurisation des fonctionnalités
  - ✓ *Principes de profils de personnes ou groupes de personnes, gestion de droits associés*
  - ✓ *Moyen d'identification des intervenants*
  - ✓ *Paramétrage et technique d'authentification*
  - ✓ Paramétrage des outils de contrôle du flux client
  - ✓ Règle d'accueil spécifiques du client CLS
    - ✓ *Créer les supports de communication client*
    - ✓ *Attirer les clients et promouvoir le service*
    - ✓ *Accompagnement des différents type de clients*
    - ✓ *Gestion du conflit client*
  - ✓ Organisation et aménagement du poste de travail
    - ✓ *Les prés requis matériels*
    - ✓ *Les règles et principes d'accueil de la zone d'encaissement Libre Service*
- **Management quotidien d'un système d'encaissement libre service**
  - ✓ Environnement et contexte fonctionnel d'une zone CLS
    - ✓ *Balisage de la zone CLS*
    - ✓ *Présentation des automates CLS*
    - ✓ *Actions d'intervention niveau 1*
    - ✓ *Intégration des CLS dans la politique de fidélisation du point de vente*
    - ✓ *Traitement des principaux modes de règlement*
  - ✓ Contrôle préalable à la mise en exploitation
    - ✓ *Principe de diagnostic technique*
    - ✓ *Les règles d'entretien du matériel et les gestes associés*
    - ✓ *Ouverture d'une caisse libre service*
  - ✓ Gestes, postures et phase d'accompagnement du client
- **Les principales interventions hôtesse, la lutte contre la démarque**