

Nouvelles organisations et procédures Front Office

Les évolutions des produits, modes de règlements et du comportement des consommateurs imposent au magasin d'ajuster son organisation et ses procédures Front Office.

Lorsque le magasin subi des ajustements trop importants, les utilisateurs quotidien se trouvent bousculés dans leurs habitudes au point de perdre leurs repères.

La phase d'appréhension de ces changements est une étape majeure dans la montée en compétence des collaborateurs impactés, pour leur permettre d'assimiler et d'appliquer convenablement les nouvelles méthodes de travail.

Cette journée répond à ce besoin d'adaptation en accompagnant les acteurs du Front Office pour une prise en main efficace et un rapide retour du niveau de maîtrise professionnel.



A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsable de l'activité Front Office magasin, Adjoint, hôte(sse) clients

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 heures)

Atelier de formation sur site

METHODES

Les principes fonctionnels et organisationnels du front office sont présentés en alternant les développements théoriques, études de cas pratiques et exemples vécus.

Les participants peuvent aisément rapprocher les concepts présentés de leurs propres vécus.

Objectifs de la formation

Comprendre les moyens de contrôles et de suivi d'activités

Exploiter les nouvelles fonctionnalités du Front Office

Organiser son espace de travail pour gagner en efficacité.

Programme réf. : P.FO. NOUOPE

- **Principes de contrôle et autorisations**
 - ✓ Contrôle de la sécurité et fiabilité du système
 - ✓ Gestion des accès
 - ✓ Suivi personnalisé des actions
- **Ajustement et optimisation de l'exploitation quotidienne**
 - ✓ Ligne de caisse
 - ✓ Caisses priph
 - ✓ Caisse centrale
- **Personnalisation des espaces de travail selon l'organisation interne**
 - ✓ Modification des paramètres TPV
 - ✓ Modifications des paramètres Serveurs
- **Impact sur les procédures et organisations magasin**
 - ✓ Renforcement et optimisation de la sécurisation accueil et encaissement