

Optimisation de la fonction de chef de caisse

Cette formation est spécialement conçue pour acquérir les "bonnes pratiques" du métier de responsable secteur caisse dans le secteur de la distribution alimentaire et distribution spécialisée.

Elle est centrée sur la structuration des missions d'Organisation de l'encaissement, de Management du personnel des caisses, de la Gestion de la relation client, de la supervision des traitements Coffre relevant de l'activité en ligne de caisse et sur les points d'encaissements périphériques

Elle aborde aussi les missions connexes induites par le développement des gammes de produits et services assimilés au secteur caisse : produits financiers, la billetterie, les cartes cadeaux, carte fidélité, la location de voiture, le SAV, le paramétrage des opérations commerciales...

Cette formation permet de mieux s'organiser et de gagner du temps en s'appuyant notamment sur l'exploitation des nouveaux outils et nouvelles technologies disponibles sur le secteur de l'encaissement : indicateurs statistique, outils de suivi, de contrôle, de planning, caisse Libre Service, Scan'Achat...

Objectifs de la formation

- Comprendre son rôle, ses fonctions et l'étendu de ses domaines d'interventions au sein du magasin
- Mettre en œuvre les meilleurs outils et méthodes, en allant à l'essentiel pour mener à bien ses missions de responsable secteur encaissement.

Programme réf. : P.FO.OPFOCC

- **Situer le cadre d'intervention**
 - ✓ Cartographie des activités relevant du secteur caisse
 - ✓ Identification organisationnelles : qui fait quoi, qui est responsable de quoi et quelles sont les attentes de la Direction par rapport au Chef de Caisse
- **Etablir l'analyse de la situation existante**
 - ✓ Les principaux axes du pré-diagnostic
 - ✓ La pratique de l'écoute active
 - ✓ Connaître les principaux indicateurs d'activité
 - ✓ Construire le dispositif de suivi
 - choix des indicateurs du tableau de bord de la mission
 - définir les objectifs à atteindre
 - Élaborer le plan d'actions, planning de réalisation et moyens
 - modalités des revues de projet
- **Piloter l'activité caisse dans une logique de maîtrise des risques et d'amélioration continue**
 - ✓ Les fonctions Principales :
 - Organisation de l'encaissement
 - Pilotage de la productivité
- **Piloter l'activité caisse (suite)**
 - Management du personnel des caisses
 - Gestion de la relation client
 - ✓ Les fonctions Support
 - Animation de l'accueil
 - Animation des offres de services
 - Sécurisation secteur caisse
 - Porter la voix du client : notion de Valeurs Formation Métier Responsable secteur caisse
 - ✓ Gestion des priorités, optimisation du temps passé
 - Discerner l'Urgent de l'Important
 - Définir ses priorités
 - Identifier les bonnes pratiques en termes de délégation
 - ✓ Promouvoir une dynamique de coordination et de coopération transversale
 - Décoder les situations difficiles et identifier des marges de manœuvre
 - Comprendre et désamorcer les conflits
 - Repérer les postures et pratiques gagnantes vis-à-vis des parties prenantes

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsable de caisse

Pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 3 jours (21 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.