

Outils et méthodes de lutte contre la démarque en caisse

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✓ Identifier les facteurs et savoir analyser les causes de la démarque
- ✓ Intégrer un comportement adapté pour lutter contre la démarque (maîtrise des outils et méthodes dédiées)

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsable secteur caisses, Adjoint (e) et hôte(sse).

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,

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.

Les magasins sont tous les jours victimes de comportements frauduleux, tentatives de vol et de détournements. La moindre faille de sécurité ou défaut de surveillance se traduit par des pertes conséquentes pour l'entreprise.

Le secteur caisses, a toujours été particulièrement exposé. Il faut déjà maintenir une implication réelle et sérieuse de la part des hôte(sse)s : être sensible à ce que l'on scanne, réagir si l'article, le poids ou le prix semble incohérent, contrôler les contenants, les caddies, les poussettes, les modes de règlements présentés...

Non seulement ce niveau de vigilance quotidien doit perdurer sans tomber dans la routine, mais il doit, pour rester efficace, s'adapter continuellement aux évolutions du secteur :

- Caisses Libre Services
- Scan'Achat
- nouvelles mécaniques promos
- nouveaux outils de fidélisation
- nouveaux modes de règlement
- articles dématérialisés

Si la plupart de ces innovations sont performantes d'un point de vue commercial, elles ont tendance à entretenir les instincts de fraudeurs.



Dans cet environnement particulièrement évolutif, il est important que les équipes caisses adaptent régulièrement leurs savoir-faire et leurs méthodes de contrôle afin de contribuer efficacement à la lutte contre la démarque.

Programme réf. : P.FO.OMLCDC

- **Les enjeux de la démarque**
Définition de la démarque (DC, DI)
Les sources de pertes et risques encourus
- **Les zones sensibles dans le magasin**
Déterminer les différents types de zones à risques
Connaître les possibilités de contrôle et de lutte en fonction du type de zone
- **La démarque connue**
Repérer les types de démarques connues
Connaître les origines et conséquences de la démarque connue
Savoir la réduire efficacement
- **La démarque inconnue**
Les différentes typologies et mobiles de voleurs
Savoir repérer les profils à risque
Attitude individuelle et comportement collectif anti-démarque
- **Les gestes métiers pour réduire la démarque en fonction de son périmètre d'intervention**
Ligne de caisse
Caisses périphériques
Caisses Libre Service
Scan'Achat
Accueil/Retours
- Les escroqueries par mode de paiement