

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsable de caisse

Pré-requis : maîtrise des fonctionnalités basiques de l'outil de gestion du front office

ORGANISATION

Durée : 3 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.

Améliorer l'organisation du secteur caisse : Lutter contre le stress et optimiser le temps de travail en maîtrisant les risques

Pour gagner en productivité, il est fondamental que les outils soient acceptés par les utilisateurs et utilisés au maximum de leur capacité.

Fort de ce constat, cette formation a été conçue en 3 étapes. Tout d'abord, elle permet de mettre en main les outils et technologies à disposition du secteur d'encaissement (indicateurs statistique, outils de suivi, de contrôle, de planning, caisse Libre Service, Scan'Achat...). Par la suite, les stagiaires sont accompagnés dans leur changement de pratiques, améliorant ainsi le recours quotidien à ces nouveaux outils pour gagner en productivité. Enfin, la dernière étape consiste à investir les gains de temps effectif dans le renforcement de la sécurisation des procédures d'encaissement.

Objectifs de la formation

- Optimiser les temps de travail du secteur caisse
- Faire évoluer le niveau de sécurisation du secteur caisse

Programme réf. : P.FO.AOCLST

- **Préparer son plan d'amélioration**
 - ✓ Analyse des fonctions fondamentales du secteur caisse:
 - Organisation de l'encaissement
 - Management du personnel des caisses
 - Gestion de la relation client
 - ✓ Rappel des bonnes pratiques et savoir-faire des fonctions principales du secteur caisse
- **L'organisation des fonctions transverses du secteur caisse**
 - ✓ Etat des lieux
 - Les activités transverses et leurs enjeux
 - Cartographie et identification des parties prenantes
 - Cerner les origines des dysfonctionnements et les sources de stress
 - ✓ Renforcer l'efficacité
 - Affecter les ressources, (re)distribuer les rôles
 - Renforcer leurs compétences
- **Piloter la performance, optimiser la productivité, sécuriser l'encaissement**
 - ✓ Mise en place de plan d'action et suivi
 - ✓ Encourager, recadrer et apaiser les tensions par le management quotidien