

Le rôle et les savoir-faire spécifiques de l'hôte(sse) aux CLS

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Hôte(sse) positionné(e) aux CLS

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.



Contexte

Très majoritairement plébiscitées par les clients, les caisses libre service sont devenues incontournables en grande distribution. Les clients apprécient ce service, notamment le fait de pouvoir être assisté à chaque instant par un(e) hôte(sse) du magasin. Le rôle de l'hôte(sse) de caisse est donc primordial.

L'hôtesse de caisse au service de ses clients...



L'hôte(sse) de caisse aux CLS joue un rôle différent de celui qui est le sien en caisse traditionnelle. Pédagogue, ayant un bon sens des priorités, elle doit également faire preuve de prévenance pour limiter les arrêts caisse et éviter des situations conflictuelles.

Objectifs de la formation

Savoir accueillir et accompagner les clients aux CLS pour renforcer leur confiance et leur autonomie

Savoir adapter son comportement et son discours, gérer les différentes objections liées à cette activité

Maîtriser savoir-faire et bonnes pratiques contribuant à la sécurisation de l'encaissement sur CLS

Connaître les risques de fraude spécifiques au système d'encaissement LS

Programme réf. : P.FO.HCSISO

- **Les CLS: projet et enjeux**
 - Pourquoi les CLS dans votre magasin?
 - les pièges à éviter
- **Les gestes et attitudes qui favorisent la confiance du client**
 - Savoir accueillir aux CLS
 - Evaluer le degré d'autonomie du client
 - Savoir gérer les priorités sur les CLS
 - Gérer efficacement les principales interventions hôtesse
 - Traiter les objections client (refus, énervement...)
- **Les gestes et attitudes qui favorisent la confiance du client (suite)**
 - Positionnement et discours à acquérir pour traiter les différentes situations clients (mise en situation)
 - Prévenir les situations de tension avec le client
 - Savoir faire vivre la base de poids au quotidien
 - Lutter efficacement contre la fraude aux CLS
 - Mise en situation (jeux de rôle) + débriefing collectif