



Hôtesse de Caisse

OBJECTIFS

Acquérir la connaissance des différentes fonctions d'une caisse en lecture optique et manuelle et connaître le rôle de la caisse et les tâches de l'hôte(sse) de caisse.

LIEU ET DEROULEMENT

CRIFAC VANNES – 27 Rue du Général Baron Fabre – 56037 Vannes Cedex
CRIFAC LORIENT – 24 Rue du Gaillec – 56100 Lorient

Durée : 28 heures de cours réparties sur 5 jours (le matin ou l'après-midi ou la journée)
Session suivie d'un stage (non rémunéré) de 35 heures en entreprise.

Horaires : 08h30 – 12h30 / 13h30 – 17h30

PROGRAMME

- 1- Le rôle, la mission et les tâches de l'hôtesse de caisse
- 2- Connaître les qualités nécessaires et les obligations à respecter pour exercer ce métier
- 3- Identifier les différents types de point de vente et les attentes de chacun pour le poste de caisse :
 - ✓ Le commerce traditionnel
 - ✓ Les supérettes
 - ✓ Les supermarchés
 - ✓ Les hypermarchés ...

- 4- Reconnaître les différentes problématiques liées à l'enregistrement des articles :
 - ✓ Article inexistant
 - ✓ Code barre illisible
 - ✓ Les bons de réduction
 - ✓ La carte de fidélité
 - ✓ L'information client
 - ✓ La productivité
 - ✓ L'erreur de caisse ...
- 5- Connaître les différents types d' encaissement
- 6- Apprendre le rendu - monnaie
- 7- Savoir compter son fond de caisse
- 8- Maîtriser les méthodes de lutte contre la démarque
- 9- Savoir accueillir et renseigner le client
- 10- Reconnaître les différents types de comportement client et savoir s'adapter à chacun d'eux
- 11- Analyser le fonctionnement du consommateur dans le point de vente
- 12- Connaître les stratégies commerciales mises en place pour augmenter les ventes