

# HÔTE / HÔTESSE DE CAISSE ET D'ACCUEIL

## DESCRIPTION DU MÉTIER

L'hôte de caisse et d'accueil accueille la clientèle, enregistre les ventes et est en charge de l'encaissement des produits/services du magasin. Il est responsable de l'ouverture, la gestion et de la fermeture de caisse. Il est également en charge de proposer aux clients le programme de fidélité, de réaliser les opérations d'enregistrement et de mise à jour dans la base de données. Il peut être amené à proposer et vendre des produits/services complémentaires.

Il informe et oriente les clients dans le magasin et prend en charge les appels téléphoniques. Les qualités humaines sont également essentielles : avoir le sens de l'observation, inspirer confiance, garder son sang-froid, être aimable, souriant, et s'exprimer avec aisance.

## ACTIVITÉS ASSOCIÉES

- Accueil de la clientèle dans le point de vente et gestion des flux clients.
- Renseignement de la clientèle sur le magasin, les produits, les services, sur l'utilisation des outils interactifs à disposition.
- Vente et services complémentaires.
- Réalisation des opérations d'encaissement et de fidélisation.
- Ouverture, gestion et fermeture de la caisse.
- Traitement des commandes, des retours et des réclamations courantes de la clientèle.
- Rangement, entretien de la caisse et participation à la mise en valeur de l'espace de vente.
- Suivi et transmission des informations et des indicateurs sur la tenue de caisse.

A noter : Selon les pics d'activités dans le magasin, il peut être amené à participer :

- à la réception et au stockage des livraisons, à la réalisation des inventaires,
- au réassortiment, à la mise en rayon des produits,
- à la préparation avant l'ouverture ou de la fermeture du magasin.

## AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER

- Employé de caisse
- Caissier
- Hôte de caisse services clients

## ACCÈS AU MÉTIER, FORMATIONS

### Profil recherché :

- L'accès au métier est possible sans formation spécifique. La motivation pour la vente et les qualités relationnelles sont véritablement déterminantes. Néanmoins, une formation initiale dans le domaine de la vente et/ou de l'accueil est un plus et peut favoriser une évolution de carrière plus rapide.
- Le plus souvent, les entreprises apportent, en complément une formation spécifique aux produits et aux services de l'entreprise.
- Une pratique de l'anglais peut être recommandée.

### Formations (liste non exhaustive) :

- CAP Equipier polyvalent de commerce
- TP – Employé administratif et d'accueil
- TP – Employé commercial
- Employé polyvalent du commerce et de la distribution

## RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES / EXTERNES

*En interne* : Il intervient sous la responsabilité du directeur du magasin. Il est en relation avec l'équipe du magasin et le cas échéant les services supports (siège) et logistique (si internalisé) ponctuellement.

*En externe* : Il est en relation avec la clientèle du magasin : particuliers et/ou professionnels.

## MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

Avec l'expérience, il peut évoluer vers les fonctions de responsable de caisse, vendeur.

L'hôte de caisse peut également évoluer vers les fonctions d'accueil, télévendeur/téléconseiller.

# HÔTE / HÔTESSE DE CAISSE ET D'ACCUEIL

## COMPÉTENCES

### GÉRER LA RELATION CLIENT

- Accueillir le client en créant une relation de confiance et personnalisée, découvrir ses attentes, le renseigner, l'orienter, l'accompagner dans l'espace de vente.
- Appliquer une approche adaptée au parcours client dans un environnement digital.
- Promouvoir les offres commerciales, les événements commerciaux, les services et le programme de fidélisation client.
- Mettre à disposition les commandes clients.
- Traiter les retours et les réclamations des clients et proposer des solutions adaptées ou alerter le ou la responsable selon les consignes.
- Prévenir et gérer les conflits.
- Adopter une tenue et une posture conformes aux standards fixés par le magasin ou l'enseigne.

### RÉALISER LES ENCAISSEMENTS ET LES OPERATIONS CONNEXES

- Assurer l'ouverture, la gestion et la fermeture de caisse.
- Vérifier la caisse en début et fin de service.
- Maîtriser l'utilisation des outils opérationnels d'encaissement.
- Appliquer les consignes de contrôle ; identifier les produits défectueux, les incohérences ou les anomalies repérées sur un achat ; en informer le client ou la personne appropriée.
- Effectuer les opérations d'encaissement en appliquant les procédures de vérifications nécessaires selon les moyens de paiement.
- Accompagner les clients à l'utilisation des caisses automatiques et superviser (annulation de ticket, dépannage de caisse...) les encaissements.
- Assurer les remboursements, les avoirs.
- Etablir des factures pour la clientèle professionnelle.
- Participer à la prévention de la démarque inconnue.
- Appliquer les règles et procédures de sécurité.
- Assurer le rangement, l'entretien et la mise en valeur des produits sur la zone de caisse selon les consignes.

### PARTICIPER À LA GESTION DES STOCKS

- Consulter le stock à partir du système d'information du magasin afin d'identifier les éventuelles ruptures, les commandes en cours, la disponibilité, et alerter le ou la responsable.
- Participer, le cas échéant, à la passation de commandes clients ou dans le cadre de réapprovisionnement selon les consignes de son responsable.
- Participer à la tenue du stock d'un ou plusieurs rayons selon les consignes.
- Participer à la réalisation des inventaires.

### PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

- Proposer et vendre des produits et services complémentaires adaptés aux besoins des clients.
- Participer aux animations commerciales.
- Participer à l'intégration des nouveaux arrivants.

## RENDRE COMPTE DE SES ACTIVITÉS

- Renseigner et transmettre les supports de suivi des activités.
- Transmettre les informations appropriées, signaler, alerter ou interroger les bons interlocuteurs (équipe, hiérarchie, différents services) en cas de besoin.

## FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

L'automatisation et la digitalisation rendent le client de plus en plus autonome, ce qui a un impact sur le métier d'hôte de caisse. Le métier se transforme. La relation client est au cœur de l'évolution du métier qui va vers celui d'hôte commercial polyvalent. L'automatisation des caisses amène le titulaire du métier à gérer de nouvelles tâches (gestion des litiges et problèmes, vente additionnelle, accueil personnalisé...) dans lesquelles il y a une valeur ajoutée, en termes de relations de services et de relations humaines plus importantes.

## CODE ROME

D1505 - Personnel de caisse