



Hôtesse de caisse : un vrai métier



Objectifs

Mieux appréhender son métier d'hôtesse de caisse par la compréhension des évolutions socio-économiques. Prendre conscience du rôle économique de ce poste et de l'incidence des gestes métiers sur les performances de l'entreprise. Acquérir un comportement professionnel propre à favoriser le développement personnel et professionnel de l'hôtesse de caisse.



Programme

INTRODUCTION

Sa vision du métier d'hôtesse de caisse

QUE SIGNIFIE « ETRE HOTESSE DE CAISSE » AUJOURD'HUI ?

- La perception des clients
- L'évolution constante des attentes
 - Au niveau accueil
 - Au niveau service
 - Au niveau relationnel
- L'adaptation de l'entreprise à son environnement
 - De Caissière à hôtesse de caisse
 - Le projet d'entreprise centré sur le client : de la Satisfaction Client au Plaisir Client

LE METIER D'HOTESSE DE CAISSE ET LA SATISFACTION CLIENT : L'EFFICACITE DES GESTES METIER

- La gestion des situations métier « ordinaires »
 - La prise de poste
 - L'accueil des clients en caisse
 - L'enregistrement des articles
 - L'encaissement des achats
 - La prise de congé et la fin de poste
- Les gestes métiers ou l'art de travailler ensemble
 - Les objectifs des règles de vie
 - Jeu et enjeux : « dire bonjour ! »
- La gestion des « évènements » en caisse
 - Qu'est ce qu'un « évènement » ?
 - Les pré-requis : le comportement professionnel
 - Les pièges à éviter
 - Mise en scène

- L'efficacité des gestes métiers ou comment se faciliter la vie

LE METIER D'HOTESSE DE CAISSE ET LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE

- Le client décideur : Toute action influence le chiffre d'affaires
- La lecture du chiffre d'affaires :
 - Sa décomposition
 - A quoi sert la marge ?
 - La notion de coût
 - A quoi sert le bénéfice ?
- La prise de conscience du résultat économique : Le cercle vertueux de la performance
- La recherche des actions pour améliorer la performance de l'entreprise
 - Le recueil des observations client
 - La gestion de la démarque
 - Les coûts de non-qualité
 - Le rôle économique de chacun

LE METIER D'HOTESSE DE CAISSE ET LE PLAISIR CLIENT : LA QUALITE DE LA RELATION CLIENT

- Les fondamentaux de la relation client
 - Instaurer une communication constructive
 - Adopter une écoute active
 - Avoir un comportement adapté
- La gestion des situations conflictuelles
 - De la prise en charge du client
 - A l'identification du fait insatisfaisant
 - Jusqu'à la recherche d'une solution
- Mis en scène
- Vivre mieux la relation client et se réaliser dans sa mission

CONCLUSION



Participants

Hôtesse de caisse / Chef de caisse



Méthodes pédagogiques

Exercices pratiques, exposés, échanges entre les participants, sketches ...



Durée

2 jours