

# Manager / Chef secteur caisse, accueil, relation client (H/F)

*Vente & Relation client*  
*Grandes unités de vente*  
*Caisse et accueil*

## Description de l'emploi

Le chef de secteur caisse et d'accueil planifie, coordonne et pilote l'organisation et l'activité d'une ou plusieurs lignes de caisse et de l'accueil du magasin.

Il est garant de la fluidité des lignes de caisses et d'accueil, du bon déroulement des opérations dans le respect des procédures d'accueil, d'encaissement et de gestion des fonds de caisse ainsi que de la relation et de la satisfaction client sur son secteur.

Pour mener à bien ces missions, il s'appuie sur une équipe de collaborateurs (hôtes de caisse et d'accueil, hôte de caisse principal) qu'il encadre et anime.

Il analyse les résultats et les indicateurs de performance de son secteur, identifie et met en œuvre des actions correctives ou d'amélioration.

Il est amené à traiter les aléas, les réclamations et les litiges complexes dans le respect de la politique commerciale et de la relation client du magasin.



## Autres appellations :

- Chef de caisses
- Responsable de ligne de caisses

## Activités

- Organisation, planification et supervision des activités du personnel des caisses et d'accueil.
- Organisation des transactions monétaires, des fonds de caisse et du comptage des fonds et recettes.
- Organisation, gestion et suivi de la relation client sur son secteur.
- Suivi des indicateurs de performance de son secteur.
- Reporting auprès de la direction sur l'activité et les résultats de son secteur.
- Identification et mise en œuvre d'actions correctives ou d'amélioration pour optimiser la performance et la satisfaction client de son secteur.
- Management, gestion et accompagnement des collaborateurs de son équipe.

## Accès à l'emploi

### Profil recherché :

Le métier est accessible avec un niveau bac + 3 dans les secteurs de la vente, du commerce, de la distribution et de la gestion.

La promotion interne est souvent importante et ce poste nécessite de l'expérience dans des fonctions intermédiaires pour appréhender le métier (hôte principal caisse et accueil, hôte de caisse ou d'accueil...) Les compétences managériales et d'animation d'équipe acquises par la formation et/ou l'expérience sont indispensables.

Une pratique de l'anglais peut être recommandée.

### Formations courantes (liste non exhaustive) :

- BUT – Techniques de commercialisation : marketing et management du point de vente
- Licence professionnelle - Commerce et distribution
- Titre à finalité professionnelle - Responsable de la distribution omnicanale

# Manager / Chef secteur caisse, accueil, relation client (H/F)

**Vente & Relation client**  
**Grandes unités de vente**  
**Caisse et accueil**

## Compétences techniques

### PILOTER L'ORGANISATION ET LA GESTION DE SON SECTEUR CAISSE ET ACCUEIL

- Définir une organisation et une gestion optimales de son secteur.
- Garantir la fluidité du trafic et l'optimisation du passage en caisse de la clientèle.
- Superviser et contrôler l'activité de la ligne de caisses et d'accueil et la mise en œuvre des procédures et des normes d'encaissements et d'accueil.
- Identifier les anomalies, dysfonctionnements, en déterminer les causes.
- Identifier et mettre en œuvre des actions correctives ou d'améliorations.
- Contrôler et garantir le bon état marchand du secteur caisse et accueil : maintien de l'attractivité et la propreté de l'espace, affichage des informations réglementaires et éléments de signalétique conformes aux normes en vigueur.
- Garantir le bon fonctionnement des équipements du secteur caisse et accueil, prévenir et gérer les aléas en mettant en œuvre des actions appropriées.
- Veiller à l'application des règles de sécurisation des produits et de prévention de démarque inconnue.
- Garantir la mise en œuvre de la politique Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement (QHSE) au sein du secteur.



### PILOTER LA RELATION CLIENT DE SON SECTEUR CAISSE ET ACCUEIL

- Piloter la mise en œuvre de la politique « relation client » définie par l'entreprise sur son secteur.
- Garantir la qualité de l'accueil et du service à la clientèle, la satisfaction client.
- Prendre en charge et régler les litiges et les situations complexes.
- Suivre et analyser les indicateurs de satisfaction client au regard des objectifs fixés.
- Identifier les leviers pour améliorer la relation client.
- Définir des plans d'action pour accroître la satisfaction client.

### GARANTIR LA BONNE GESTION DES FLUX MONÉTAIRES

- Superviser la gestion du coffre et des flux monétaires.
- Veiller au bon déroulement des transactions monétaires entre le coffre et les caisses.
- Superviser la mise en place et la gestion des fonds de caisse.
- Organiser les transferts de fonds externes avec les services de convoyage.
- Veiller au bon déroulement des transferts de fonds.

### PILOTER LA PERFORMANCE DE SON SECTEUR CAISSE ET ACCUEIL

- Suivre les tableaux de bord, les indicateurs de performance de son secteur.
- Analyser les indicateurs au regard des objectifs fixés du secteur accueil & caisse.
- Identifier les écarts, en déterminer les causes.
- Identifier les leviers et les actions d'amélioration pour développer la performance de son secteur et piloter leur mise en œuvre.
- Assurer des reporting réguliers au directeur du magasin et à la direction réseau.

# Manager / Chef secteur caisse, accueil, relation client (H/F)

*Vente & Relation client*  
*Grandes unités de vente*  
*Caisse et accueil*

## Compétences techniques

### MANAGER L'ÉQUIPE DES CAISSES ET D'ACCUEIL

- Planifier l'activité de l'équipe et gérer les plannings et l'attribution des caisses en fonction des périodes d'affluences, des événements commerciaux.
- Définir et appliquer une posture managériale adaptée.
- Définir les objectifs individuels et collectifs de l'équipe de collaborateurs.
- Veiller à l'atteinte des objectifs collectifs et individuels.
- Animer, motiver et encourager les initiatives.
- Anticiper et gérer les difficultés, les conflits.
- Anticiper et gérer les mouvements du personnel.
- Contrôler le respect des obligations administratives et réglementaires relatives à la gestion du personnel.
- Accompagner les équipes dans la gestion du changement et les évolutions d'organisation.

### GARANTIR LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DE L'ÉQUIPE DES CAISSES ET D'ACCUEIL

- Définir avec les services RH un plan de développement des compétences de l'équipe de collaborateurs.
- Recueillir auprès des managers les potentiels et les besoins en compétences des collaborateurs.
- Définir un plan d'action adapté pour assurer le développement des compétences de l'équipe de collaborateurs.
- Procéder aux entretiens et aux évaluations de l'équipe de collaborateurs.
- Procéder aux recrutements
- Organiser les parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs.

## Compétences comportementales

### Indispensables pour tous les emplois dans le secteur du Bricolage :

- Esprit d'équipe
- Sens du relationnel
- Sens de la performance et du résultat

### Fondamentales pour cet emploi :

- Rigueur, organisation
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Réactivité et prise de décision
- Capacité à fédérer

**Vous souhaitez en savoir plus sur les compétences comportementales ?**  
**Scannez-moi !**



## Relations fonctionnelles externes et internes

En interne : Le chef de secteur caisse et d'accueil intervient sous la responsabilité du directeur de magasin. Il est en relation avec l'équipe des caisses et d'accueil, de vente et logistique du magasin, et ponctuellement avec les services supports.

En externe : Il est en relation avec la clientèle du magasin : particuliers et/ou professionnels, et de manière ponctuelle avec les services externalisés en cas de besoin (informatique, sécurité...).

## Mobilité professionnelle

Avec l'expérience et des formations complémentaires, le chef de secteur caisse et d'accueil peut progressivement évoluer vers les fonctions d'adjoint puis directeur de magasin.

Il peut également s'orienter vers des fonctions à responsabilité dans la vente et la relation client.