

Hôte de caisse et d'accueil / employé commercial caisse / caissier (H/F)

Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Caisse et accueil

Description de l'emploi

L'hôte de caisse et d'accueil assure l'enregistrement des ventes et l'encaissement des achats des clients du magasin dans le respect des règles et procédures.

Il accueille la clientèle et assure la fiabilité des encaissements et des décaissements. Il réalise un contrôle quantitatif et qualitatif des articles et participe de la sorte à la bonne gestion des stocks ainsi qu'à la lutte contre le vol. Dans quelques cas et selon le besoin, l'hôte de caisse aide à la mise en rayon des articles.

Il écoute, répond aux demandes et renseigne la clientèle en magasin. Selon les demandes, les problématiques spécifiques des clients, il assure le relais vers la personne la plus à même de lui répondre et de lui apporter satisfaction. Il réalise des appels sonorisés en cas de besoin.

Il participe au développement commercial du magasin et à la relation client en présentant et proposant des services adaptés aux besoins des clients (programme de fidélité, solutions de financement, SAV, livraison...). Il peut également prendre en charge les réclamations, les retours ou les échanges de produits selon les procédures.

Il contribue à la qualité de service et il est garant de l'image du magasin, de l'enseigne.

Accès à l'emploi

Profil recherché :

L'accès au métier est possible sans formation spécifique. Dans ce cas, l'attrait pour le secteur du commerce et pour la relation client est véritablement déterminant. Néanmoins, une formation initiale dans le domaine de la vente et/ou dans le domaine de l'accueil est un plus et peut favoriser une évolution de carrière plus rapide. Une pratique de l'anglais peut être recommandée.

Formations courantes (liste non exhaustive) :

- CAP - Équipier polyvalent du commerce
- Titre à finalité professionnelle - Employé polyvalent du commerce et de la distribution
- Titre Professionnel - Employé commercial en magasin
- BAC PRO - Métiers du commerce et de la vente
- BAC PRO - Métiers de l'accueil



Autres appellations :

- Hôte de caisse
- Hôte de caisse, service client
- Caissier

Activités

- Ouvertures et fermetures de caisse.
- Accueil et renseignement de la clientèle sur le magasin, les produits, les services, sur l'utilisation des outils interactifs à disposition.
- Réalisation des opérations d'enregistrement et d'encaissement.
- Gestion des flux clients (fluidité du passage à la caisse...).
- Participation à la lutte contre la démarque inconnue.
- Participation aux traitements des retours, échanges et des réclamations courantes de la clientèle.
- Participation au développement commercial et à la relation client.
- Organisation, rangement et entretien de la zone d'encaissement.
- Transmission à la hiérarchie des informations et des indicateurs de suivi de son activité.

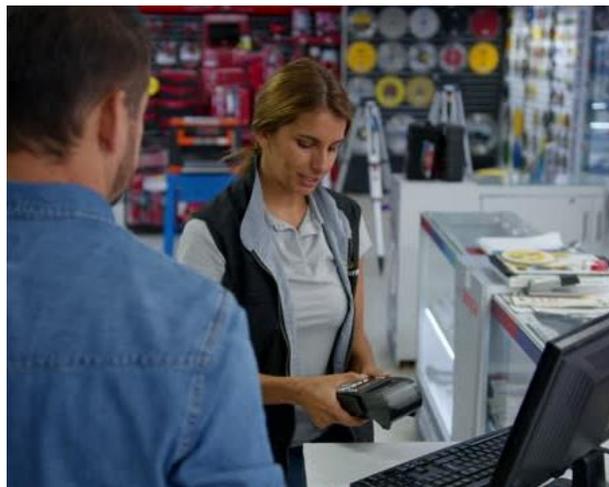
Hôte de caisse et d'accueil / employé commercial caisse / caissier (H/F)

Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Caisse et accueil

Compétences techniques

ASSURER LA MISE EN SERVICE, LE FONCTIONNEMENT ET LA BONNE TENUE D'UNE CAISSE

- Récupérer le fond de caisse et en contrôler le montant.
- Appréhender les informations utiles à son activité (consignes et notes de service).
- S'assurer de l'approvisionnement du meuble de caisse en fournitures et petits matériels et assurer les compléments nécessaires le cas échéant.
- Ouvrir la caisse selon la procédure adéquate et vérifier le bon fonctionnement du matériel.
- Effectuer des prélèvements de fonds réguliers dans le respect des consignes du magasin.
- Assurer le rangement et veiller au maintien de l'attractivité et de la propreté de la zone de caisse.
- Fermer une caisse et compter le fond de caisse.



RÉALISER LES ENCAISSEMENTS ET LES OPÉRATIONS CONNEXES

- Scanner ou enregistrer les produits et/ou les bons de commande en utilisant le matériel et le logiciel de gestion des encaissements.
- Appliquer les consignes de contrôle pour identifier les produits défectueux, les incohérences, erreurs de prix ou les anomalies repérées sur un achat, informer le client et assurer le relais vers le service concerné.
- Effectuer les opérations d'encaissement en appliquant les procédures de vérifications nécessaires selon les moyens de paiement.
- Le cas échéant, accompagner les clients à l'utilisation des caisses automatiques et superviser les encaissements (annulation de ticket, dépannage de caisse, etc.).
- Effectuer les opérations de remise, de remboursements ou d'établissement des avoirs selon les procédures.
- Établir des factures pour la clientèle professionnelle à partir du logiciel de gestion des encaissements.
- Trier et ranger les documents d'encaissement.
- Participer à la prévention de la démarque inconnue en appliquant les règles de sûreté.

PARTICIPER A L'ACCUEIL ET A LA RELATION CLIENT

- Adopter une tenue et une posture professionnelles selon les standards de l'entreprise, du magasin.
- Accueillir le client en créant une relation de confiance, le renseigner et l'orienter dans le magasin.
- Informer, renseigner la clientèle sur les produits et les services du magasin, l'orienter dans l'espace de vente.
- Identifier les demandes, les besoins et les réclamations clients et assurer le relais vers le service en charge ou le bon interlocuteur.
- Prévenir des situations conflictuelles, faciliter le dialogue avec un client mécontent en appliquant les procédures internes.
- Réaliser la prise de contact par téléphone conformément à la pratique en vigueur dans le magasin.
- Gérer les appels/messages simultanés.
- Adapter son activité en fonction des priorités et de l'affluence.
- Appliquer des règles d'hygiène et de sécurité et d'environnement.

Hôte de caisse et d'accueil / employé commercial caisse / caissier (H/F)

Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Caisse et accueil

Compétences techniques

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL DU MAGASIN

- Participer à la mise à jour de la base de données clients et vérifier les informations consignées avec le client.
- Assurer des opérations commerciales conformément aux procédures : adhésion au programme de fidélité, service complémentaire à la vente...
- Promouvoir les offres commerciales et les événements commerciaux pour participer au développement des ventes du magasin.
- Assurer des animations et opérations commerciales selon les objectifs définis par la direction du magasin. .

PARTICIPER AU SUIVI DE SES ACTIVITÉS

- Transmettre les informations, signaler, alerter ou interroger le responsable en cas de besoin : dysfonctionnement de matériel, réclamation client, anomalies, problème d'organisation ou de sécurité..
- Proposer des axes d'amélioration dans son domaine d'activité.

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'écoute, empathie
- Capacité à expliquer
- Gestion des émotions et prise de recul

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



Relations fonctionnelles externes et internes

En interne : L'hôte de caisse et d'accueil intervient sous la responsabilité d'un responsable de caisse. Il est en relation avec l'équipe de vente et logistique du magasin, le personnel de sécurité.

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

Mobilité professionnelle

Avec l'expérience, l'hôte de caisse et d'accueil peut progressivement évoluer vers les fonctions de chef de caisse et sera amenée à superviser plusieurs caisses.

Il peut également s'orienter, avec une formation complémentaire, vers les fonctions de la vente.