

Hôte de caisse et d'accueil (H/F)

Vente & Relation client

Petites et moyennes unités de vente

Direction réseau régional

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 à la lutte contre le vol et la démarque inconnue.

Il écoute, répond aux demandes et renseigne la clientèle en magasin ou à distance, par téléphone. 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.

Selon l'organisation du magasin, l'hôte de caisse et d'accueil peut assurer diverses activités en soutien aux équipes de vente et logistique :

Préparation avant l'ouverture ou la fermeture du magasin.

- Réassortiment, mise en rayon des produits.
- Inventaires.
- Consultation des stocks et identification des besoins en approvisionnement.
- Réalisation d'opérations de réservation, de location.
- Enregistrer les commandes.
- Mise à disposition des commandes clients ou des réservations.
- Ouverture de comptes fidélité.
- Mise à jour de la base clients, des adhésions.
- Participation aux animations commerciales.

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, 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.
- Réception, émission et gestion des flux d'appels entrants/sortants.
- Recueil et transmission des demandes et des problématiques spécifiques des clients aux services concernés.
- 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.
- Réalisation d'opérations diverses en soutiens aux équipes de vente et logistique du magasin.
- 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 (H/F)

Vente & Relation client

Petites et moyennes unités de vente

Direction réseau régional

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.
- Assurer et actualiser l'affichage d'informations diverses et la signalétique dans la zone de caisse.
- Veiller au bon fonctionnement et à la préservation des matériels et équipements dédiés à la fonction.
- Appliquer des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement.
- 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 LA GESTION DE L'ACCUEIL ET DE LA RELATION CLIENT

- Adopter une tenue et une posture professionnelles selon les standards du magasin.
- Accueillir le client en créant une relation de confiance, le renseigner et l'orienter dans le magasin.
- Informer la clientèle sur les produits et les services du magasin.
- Identifier les demandes, les besoins et les réclamations clients et assurer le relais vers le service en charge ou le bon interlocuteur.
- Participer à la passation de commandes ou de réservations clients.
- Mettre à disposition les commandes clients ou les réservations selon les procédures.
- Participer à la prise en charge des retours, SAV selon les procédures.
- 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

Hôte de caisse et d'accueil (H/F)

Vente & Relation client

Petites et moyennes unités de vente

Direction réseau régional

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, réservation et location de matériel, service de livraison...
- Promouvoir les offres commerciales et les événements commerciaux pour participer au développement des ventes du magasin.
- Participer aux animations et opérations commerciales selon les objectifs définis par la direction du magasin.
- Participer à l'intégration et à la formation de nouveaux hôtes de caisse et d'accueil.



RÉALISER DES ACTIVITÉS EN SOUTIEN AUX ÉQUIPES DE VENTE ET LOGISTIQUE

- Consulter le stock à partir du système d'information du magasin afin d'identifier les éventuelles ruptures, les commandes en cours, la disponibilité des produits.
- Préparer les produits, réaliser l'étiquetage et mettre les produits en rayon, dans le linéaire et/ou dans les têtes de gondoles conformément aux procédures et au plan d'implantation.
- Vérifier la conformité de la présentation des produits, l'affichage des prix, des informations réglementaires.
- Appliquer les règles de sécurisation des produits et de démarque inconnue lors de la mise en rayon.
- Participer à la réalisation des inventaires selon procédures.

PARTICIPER AU SUIVI DE SES ACTIVITÉS

- Renseigner les supports de suivi des activités : heures de travail, tâches effectuées...
- Transmettre les informations, signaler, alerter ou interroger le responsable en cas de besoin : montant de la recette journalière, dysfonctionnement de matériel, réclamation client, anomalie, problème d'organisation ou de sécurité...
- Proposer des axes d'amélioration dans son domaine d'activité.

Hôte de caisse et d'accueil (H/F)

Vente & Relation client

Petites et moyennes unités de vente

Direction réseau régional

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 du directeur de magasin. Il est en relation avec l'équipe de vente et logistique du magasin et le cas échéant, avec le personnel de sécurité.

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

Mobilité professionnelle

Avec l'expérience et une formation complémentaire, l'hôte de caisse et d'accueil peut progressivement évoluer vers les métiers de la vente.

Il peut également s'orienter vers des fonctions administratives et commerciales, en support à l'activité du magasin.