

# Responsable, coordinateur d'équipe caisse & accueil / hôte principal caisse & accueil / caissier principal (H/F)

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

## Description de l'emploi

L'hôte principal de caisse et d'accueil veille à la fluidité de la ligne de caisses et du comptoir d'accueil ainsi qu'au bon déroulement des opérations dans le respect des procédures d'accueil, d'encaissement et de gestion des fonds de caisse. Pour se faire, il se charge de l'animation et de la coordination de l'équipe d'hôtes de caisse.

Il effectue les transactions monétaires entre le coffre et les caisses dans le respect des procédures de sécurité. Il gère et contrôle les fonds de caisse. En lien avec sa direction, il procède au comptage des fonds de caisses, identifie les écarts et signale les anomalies. Il participe au suivi des recettes du magasin et à la remise des fonds aux sociétés de transports de fonds.

Il transmet les demandes du personnel des caisses et d'accueil en faisant appel, le cas échéant aux services techniques, d'entretien et de sécurité. Il réalise des appels sonorisés en cas de besoin.

Il accueille, renseigne les clients, identifie et traite les réclamations ou les litiges conformément aux procédures et à la politique commerciale du magasin. Selon les demandes, besoins et problématiques spécifiques des clients, il assure le relais vers la personne la plus à même de lui répondre et de lui apporter satisfaction. Il est amené à procéder à des opérations d'échanges ou de remboursement et de retours produits.

Il participe au développement commercial du magasin en présentant et proposant des services adaptés aux besoins des clients (programme de fidélité, solutions de financement, SAV, livraison...).

## Accès à l'emploi

### Profil recherché :

Le métier est accessible avec un niveau bac à bac + 2 dans les secteurs de la vente, du commerce, de la distribution et gestion.

La promotion interne est souvent importante et ce poste nécessite de l'expérience dans des fonctions intermédiaires pour appréhender le métier (hôte de caisse ou d'accueil...).

Une pratique de l'anglais peut être recommandée.

### Formations courantes (liste non exhaustive) :

- BAC PRO - Métiers du commerce et de la vente
- Titre à finalité professionnelle - Assistant manager d'unité marchande
- BTS - Management commercial opérationnel
- Titre professionnel - Manager d'unité marchande
- Titre - Gestionnaire d'unité commerciale



## Autres appellations :

Responsable de ligne de caisses

## Activités

- Supervision et optimisation des activités du personnel des caisses et d'accueil en fonction des périodes d'affluence, des flux clients.
- Gestion et contrôle des transactions monétaires, des fonds de caisse et du comptage des fonds et recettes.
- Accueil et renseignement de la clientèle au sujet du magasin, des produits, des services, sur l'utilisation des outils interactifs à disposition.
- Réalisation des opérations d'échanges ou de remboursements et de retours produits clients
- Traitement des réclamations de la clientèle.
- Participation au développement commercial et à la gestion de la relation client.
- Encadrement, gestion et accompagnement des collaborateurs de l'équipe de caisse et d'accueil.

# Responsable, coordinateur d'équipe caisse & accueil / hôte principal caisse & accueil / caissier principal (H/F)

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

## Compétences techniques

### SUPERVISER L'ACTIVITÉ DE LA LIGNE DE CAISSES ET D'ACCUEIL

- Veiller à la bonne attribution des caisses en fonction des périodes d'affluence.
- Suivre les files d'attente et optimiser le passage en caisse de la clientèle.
- Veiller au bon déroulement de l'activité pour assurer un service de qualité et performant.
- Veiller au respect de l'application des procédures d'encaissement.
- Gérer, prioriser et traiter les demandes du personnel de caisses et d'accueil (dysfonctionnement de caisse, problèmes de matériel ou informatiques...).
- Intervenir en cas de blocage en caisse.



### PRÉPARER, GÉRER ET CONTRÔLER LES OPÉRATIONS DE TRANSACTIONS MONÉTAIRES ET D'ENCAISSEMENT

- Utiliser le système/logiciel de caisse pour effectuer les opérations de transaction des fonds de caisses.
- Procéder à la préparation, la distribution des fonds de caisse aux hôtes de caisse et au relevé des caisses selon les procédures.
- Réaliser les transactions monétaires entre le coffre et les caisses en appliquant les consignes.
- Réaliser le comptage des fonds de caisses en fin de période avec le système/logiciel de caisse.
- Afficher les écarts de caisse et mettre en œuvre les actions appropriées.
- Participer à l'organisation des transferts de fonds en appliquant les procédures de sécurité fixées par le magasin.

### PARTICIPER 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 de livraison, de solutions de financement, de services complémentaires 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.

### GÉRER 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, traiter les réclamations, litiges clients et proposer des solutions adaptées ou 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.
- Effectuer les opérations de remboursements, échanges ou avoirs en fonction de l'origine de la réclamation, de la date d'achat et conformément à la politique commerciale du magasin.

### ENCADRER L'ÉQUIPE D'HÔTES DE CAISSES ET D'ACCUEIL

- Organiser et planifier l'activité de l'équipe : prises et fins de postes, pauses...
- Diffuser l'information auprès de l'équipe (modifications éventuelles...)
- Gérer les remplacements des collaborateurs.
- Animer, motiver et encourager les initiatives.
- Veiller à l'application des règles de sécurité des biens et des personnes, des consignes et procédures de travail, du règlement intérieur, de la tenue et de la posture professionnelles.
- Veiller à la qualité de l'accueil client mis en œuvre par l'équipe.
- Participer à la gestion des difficultés, des conflits.
- Participer à la gestion du personnel en lien avec sa direction : planification et suivi du temps de travail...

# Responsable, coordinateur d'équipe caisse & accueil / hôte principal caisse & accueil / caissier principal (H/F)

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

## Compétences techniques

### **PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DE L'ÉQUIPE DES CAISSES ET D'ACCUEIL**

- Participer aux entretiens et aux évaluations de l'équipe.
- Identifier les potentiels et les besoins en compétences de l'équipe.
- Participer, avec sa direction, au recrutement.
- Organiser et mettre en œuvre le parcours d'intégration pour les nouveaux collaborateurs.
- Accompagner l'équipe dans l'exécution de ses activités, apporter un appui technique et/ou méthodologique, former de manière ponctuelle et occasionnelle (maîtrise des outils d'encaissement...).

### **PARTICIPER AU SUIVI DE SES ACTIVITÉS**

- Renseigner les tableaux de bord et les supports de gestion et de suivi liés à l'activité.
- Assurer des reportings réguliers à sa direction.
- Transmettre les informations, signaler, alerter ou interroger son 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 : Le responsable de caisse et d'accueil intervient sous la responsabilité d'un chef de secteur caisse et accueil. Il est en relation avec l'équipe de vente et logistique du magasin, et les services supports ponctuellement.

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

## Mobilité professionnelle

Avec l'expérience, le responsable de caisse et d'accueil peut progressivement évoluer vers les fonctions de chef de secteur caisse et accueil.

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