



# Relation commerciale pour Hôte(sse) de caisse

## Objectifs de formation

- Améliorer l'accueil client et la qualité du service client
- Adopter des comportements d'accueil permettant de satisfaire le client lors du passage en caisse et de le fidéliser

## Objectifs pédagogiques

- Mettre en place les techniques de l'accueil professionnel en caisse
- Assurer une gestion professionnelle de chaque passage en caisse

**Durée :** 01 jour - 7 heures

**Présentiel :** Présentiel ou Classe Virtuelle

**Tarifs :**

Tarif Inter : 590 €

**Dates :**

Nous consulter pour les dates inter-entreprises 2025 ou pour tout projet intra sur mesure.

## Prérequis

- Aucun

## Public

- Hôte(sse) de caisse

## Programme

### ACCUEILLIR EN MAGASIN

- Le magasin et la culture d'entreprise
- Le rôle de l'hôtesse de caisse
- L'accueil client en magasin
- La valorisation du magasin

## **OPTIMISER SON ACTIVITÉ**

- Organiser son espace de travail.
- Adapter son activité en fonction des priorités et de l'affluence.
- Gérer la file d'attente.

## **FIDELISER LA CLIENTELE**

- Les programmes de fidélité, les bons de réduction.
- Être force de proposition.

## **GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES**

- Gérer les situations conflictuelles et les incivilités
- Gérer les vols et la casse

## **EN OPTION (INTRA)**

### **LE LOGICIEL DE CAISSE**

- La prise de poste et les points de contrôle,
- Présentation de l'interface (TP NET, ORIKA)
- Prise en main du logiciel à travers les diverses fonctionnalités,
- Flux monétaire
- Versement et clôture caisse,

## **LE PASSAGE EN CAISSE DU CLIENT ET LE CONTROLE DES CADDIES, SACS**

## **LE PAIEMENT ET ARTICLES**

## **L'INVENTAIRE**

---

# **Modalités pédagogiques**

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Exercices d'applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe
- Document de synthèse remis à l'issue de la formation
- Matériel : aucun

## Financement

- OPCO sous conditions
  - Entreprise
  - Individuel
- 

## Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l'entreprise
  - Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
  - Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30
-