

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

Mise à jour le : 7 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe Virtuelle

Tarifs :

595 €

Dates :

Le 26 Octobre 2026

Le 14 Décembre 2026

Le 26 Mars 2027

Le 23 Juillet 2027

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

Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

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

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- que l’information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la mise en place des moyens de compensation
- que les moyens de compensation n’appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)
- que la formation envisagée soit compatible avec le handicap.

Référent handicap et personnel sensibilisé

Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour maintenir l'attention et l'intérêt.
- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
- Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.