



- Employé(e) commercial
- **Hôte/Hôtesse de caisse**
- Conseiller(ère) de vente
- Hôte/Hôtesse d'accueil
- Conseiller(ère) relation clientèle
- Caissier(ère) principal/Responsable coffre
- Responsable de caisse
- Responsable de vente
- Responsable/Directeur de Département
- Directeur de magasin
- Merchandiseur visuel (aval)
- Responsable merchandising (aval)

Intitulé du métier

Hôte/Hôtesse de caisse

Autres appellations du métier

Caissier

Définition ou description synthétique du métier

L'hôte de caisse accueille la clientèle, saisit les ventes et est en charge de l'encaissement. Il est amené également à informer et orienter les clients dans le magasin.

Accès au métier

Ce métier est accessible pour une première expérience professionnelle. Des exigences comportementales sont requises en lien avec la relation clientèle et la manipulation de fonds.

Conditions de travail

L'hôte de caisse est un métier de contact avec le client et il requiert des qualités relationnelles liées à la gestion d'un flux de clientèle.

Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En externe, les interlocuteurs sont principalement les clients et en interne, le métier requiert un lien avec principalement le personnel de vente et de la relation clientèle.

Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

Gestion caisse

- Procéder aux ouvertures et fermetures de caisse
- Enregistrer les achats
- Contrôler le flux client
- Contrôler son fonds de caisse
- Remplir les bordereaux de caisse
- Gérer la file d'attente
- Assurer l'entretien de son poste et de son environnement de travail
- Contrôler les produits lors du passage en caisse
- Informer sur les erreurs de prix si nécessaire

Accueil / information

- Répondre aux demandes des clients
- Orienter les clients pour se diriger dans le magasin
- Renseigner les clients
- Proposer les services et avantages de l'enseigne
- Prendre en compte les demandes et les remarques des clients et faire remonter les informations

Activités spécifiques

- Répondre au personnel de vente concernant les problèmes d'encaissement
- Participer au réassort de la marchandise dans les rayons
- Participer au rangement des produits
- Enregistrer les échanges et les rendus
- Enregistrer les commandes et les livraisons

- Participer à l'accueil téléphonique, transmettre les appels et assurer la prise de messages si nécessaire
- Assurer le pesage des fruits et légumes
- Enlever les antivols

Compétences

Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les modes opératoires et les procédures de saisie des ventes et d'encaissement
- Connaître les procédures d'accueil de la clientèle
- Connaître les principaux types d'anomalies liées à la gestion de la caisse
- Connaître et appliquer les règles de sûreté vis-à-vis de sa recette

Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Connaître l'implantation du magasin et assurer la mise à jour de ses connaissances
- Savoir vérifier les prix en cas de doute
- Savoir adapter son activité en fonction des priorités et de l'affluence
- Suivre ses écarts de caisse et tenter d'y remédier pour ne pas les reproduire
- Veiller à bien entretenir et ranger son espace de travail

Compétences relationnelles et comportementales

- Être vigilant par rapport à la gestion de sa caisse
- Être rigoureux dans la gestion de sa caisse et l'application des procédures
- Informer son responsable en cas de problème
- Être rapide dans son activité particulièrement en cas d'affluence
- S'adapter aux différents profils de clientèle
- Savoir garder son calme malgré les objections potentielles d'un client

Environnement de travail

Selon l'organisation retenue, l'hôte de caisse peut participer à l'activité commerciale sur la surface de vente. La pratique de l'anglais peut être requise dans les points de vente situés dans une zone touristique.