



- 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 **Responsable de caisse**

Intitulé du métier Chef de caisse

Définition ou description synthétique du métier

Le responsable de caisse est garant de l'organisation et de la réalisation de l'encaissement dans le magasin. Il encadre le personnel d'encaissement en direct ou avec différents assistants ou animateurs en fonction de la taille des équipes. Il contribue à l'atteinte des objectifs économiques du magasin et veille à assurer un accueil de qualité de la clientèle.

Accès au métier

Le responsable de caisse évolue le plus souvent par promotion interne. Il doit avoir une expérience reconnue de management.

Conditions de travail

Le responsable de caisse doit gérer régulièrement des aléas, s'adapter à ces situations et réagir rapidement.

Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, le responsable de l'encaissement a des relations privilégiées avec le personnel de caisse, les équipes de vente mais également le reste du personnel du magasin ou des services techniques. En externe, il est en lien avec la clientèle et avec certains prestataires.

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

Management

- Gérer la planification des horaires du personnel d'encaissement et veiller à leur respect
- Assurer une présence sur la surface de vente
- Animer des réunions pour informer et communiquer avec son personnel
- Coordonner et déléguer en fonction de la taille des équipes
- Animer les équipes en direct ou avec l'appui de ses adjoints ou assistants
- Développer les compétences de son personnel
- Former son équipe
- Intégrer les nouveaux
- Recruter ou valider le recrutement du personnel de caisse
- Réaliser les entretiens d'évaluation
- Faire respecter le règlement intérieur et les législations en vigueur

Organiser l'encaissement

- Contrôler l'application des procédures d'accueil, d'encaissement et de gestion des fonds de caisse

- Contrôler les caisses
- Installer ou organiser la mise en place des fonds de caisse
- Répondre aux demandes du personnel ou organiser la prise en charge des réponses
- Appliquer et faire appliquer les directives concernant la lutte contre la démarque inconnue
- Contrôler les résultats du secteur de la caisse et les écarts
- Remonter à la direction les informations de son secteur
- Faire évoluer l'organisation et les procédures

Relation client

- Gérer ou contrôler les procédures de relation clientèle
- Traiter les réclamations de sa responsabilité ou vérifier leur prise en charge par le personnel
- Suivre la qualité

Activités spécifiques

- Mettre en place les fonds de caisse
- Effectuer des sondages de caisse
- Établir les documents de ventes à l'exportation

Compétences

Savoirs théoriques et procéduraux

- Maîtriser les techniques de management
- Maîtriser le matériel et les procédures d'encaissement et liées à la vente des services ou avantages
- Avoir des bases informatiques

Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir établir son planning en fonction de la structure du magasin
- Savoir réagir rapidement lors d'un problème d'effectif
- Avoir en tête toujours différentes solutions pour fonctionner dans de bonnes conditions pour les clients
- Être en capacité d'effectuer des dépannages simples du matériel informatique (caisse, imprimante)
- Planifier, organiser l'activité de son personnel tout en anticipant les aléas possibles
- Favoriser les échanges avec le personnel de vente



- 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)

Compétences relationnelles et comportementales

- Être réactif dans la gestion des aléas et des problèmes
- Dialoguer avec son équipe, expliquer l'organisation et les résultats à atteindre
- Être à l'écoute du personnel et savoir recadrer si nécessaire
- Réussir à faire progresser son équipe dans ses pratiques
- Proposer des actions correctives et des améliorations
- Savoir se faire légitimer par la qualité de son travail et son exemplarité
- Être très rigoureux dans sa planification
- Avoir un bon contact clientèle

Environnement de travail

Selon la taille du magasin, l'effectif à gérer peut être plus ou moins important et le responsable de caisse disposer ou non d'adjoint(s), assistant(s) en plus des animateurs. Dans certains magasins, le responsable de caisse a également la responsabilité du service clientèle.