



Hôtesse de caisse en

magasin/hôte de caisse

Référence : **GRD.09**

Durée conseillée :

2 jours

Tarif en inter-entreprise :

[nous contacter](#)

Tarif en intra-entreprise :

1295 € HT/ jour / groupe

<https://www.cnfce.com/formation-hotesse-de-caisse>

Formation hôtesse / hôte de caisse : Maîtriser les clés du métier

Bien souvent, le consommateur qui vient faire ses courses en super marché ne rencontre qu'une seule personne : l'hôte ou l'hôtesse de caisse. L'hôte de caisse est le principal visage de l'entreprise qui accueille le client : il se doit donc de représenter son entreprise en suivant des protocoles précis et en adoptant une communication irréprochable.

La **formation pour hôte / hôtesse de caisse** du CNFCE propose ainsi à tous les agents de caisse de tout type d'établissement de se perfectionner dans leur métier. A l'issue de cette formation dans vos locaux, l'hôtesse de caisse est un agent compétent capable de représenter son entreprise sous le meilleur jour, de résoudre les situations difficiles avec tact et de communiquer efficacement avec le client.

Notre **formation pour hôte et hôtesse de caisse** mêle la théorie et des exercices pratiques directement dans vos locaux pour vous offrir les dernières techniques en termes de satisfaction client.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre et mettre en place les techniques de l'accueil professionnel en caisse
- Valoriser l'image de marque de votre société en assurant une gestion professionnelle de chaque passage en caisse
- Maîtriser les différentes expressions de la communication, gérer des



Programme

Assurer l'accueil des clients lors du passage en caisse

- Adopter les fondamentaux de l'accueil d'un client
 - Connaître les étapes de l'accueil
 - Focus sur la prise en compte du client, l'accueil par le sourire et le regard
- Gérer son image pour valoriser son entreprise
 - Soigner sa tenue vestimentaire
 - Adopter le langage approprié et le vocabulaire conventionnel
 - Soigner l'interaction avec les autres hôtesses de caisse, connaître les règles concernant l'utilisation du téléphone portable
- Appréhender le comportement non verbal
 - Mise au point sur les bonnes attitudes corporelles, les signes sociaux
 - Soigner l'expression des mains et des bras
 - Soigner l'expression du corps et des jambes

Maîtriser les outils de l'hôtesse/hôte de caisse

- Assurer la gestion de la caisse (Préparation à prévoir en amont)
- Optimiser l'organisation de son espace de travail et la tenue de son poste de travail

Appréhender les outils marketing et la gestion des opérations en caisse

- Les programmes de fidélité : Adopter les bons réflexes, être force de proposition
- Les bons de réduction : Réaliser des réductions immédiates sur produit ou avec coupons

Savoir gérer des situations difficiles lors d'un passage en caisse

- Savoir gérer un client difficile ou mécontent
 - Prendre connaissance des devoirs de l'hôtesse de caisse et du client
 - Etre capable de découvrir les causes d'un conflit, de désamorcer des tensions et d'adapter l'attitude à adopter
 - Appréhender le maintien de sa position sans agressivité : maîtrise du langage et des attitudes
 - Mise au point sur le traitement des objections et la reprise du dialogue
- Savoir gérer les cas de vol et de casse
 - Maîtriser ses émotions et prendre du recul en fonction de chaque situation
 - Savoir réagir avec professionnalisme, alerter les services concernés

Programme daté du 04/03/2022

Public & prérequis

Public cible

La formation d'hôtesse de caisse/caissière en magasin s'adresse à :

- Tout personnel de caisse : hôte et hôtesse, caissiers et caissières
- Tout personnel d'accueil en magasin

Pré-requis

Il n'y a aucun prérequis pour suivre notre formation hôtesse de caisse

Méthodes pédagogiques

Notre formation d'hôtesse de caisse en magasin s'appuie sur

l'alternance des apports théoriques, renforcés par la pratique. En effet, la théorie explicite les missions des hôtesse de caisse quand des études de cas permettent de faire le parallèle entre la formation et les situations vécues.

Chaque hôte ou hôtesse de caisse présent à la formation se verra offrir un support de formation favorisant sa compréhension. Une démarche personnelle de fidélisation des clients sera mise en place.

Enfin, la formation d'hôte de caisse se termine par une évaluation des acquis en fin de formation.

Évaluation des acquis en fin de formation

