**FICHE METIER**

**HÔTE / HÔTESSE CAISSE**

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. 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 clientèle.

* **Relation 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, 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 la demande 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 message si nécessaire
    - Assurer le pesage des fruits et légumes
    - Enlever les antivols

**Compétences**

* **Savoir théorique et procéduraux**
  + - Connaitre les modes opératoires et les procédures de saisie des ventes et d’encaissement
    - Connaitre les procédures d’accueil de la clientèle
    - Connaitre les principaux types d’anomalies liées à la gestion de la caisse
    - Connaitre et appliquer les règles de sûreté vis-à-vis de sa recette
* **Savoir-faire**
  + - Connaitre l’implantation du magasin et assurer la mise à jour de ses connaissances
    - Savoir vérifier le 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 la caisse
    - Être rigoureux dans ma gestion de sa caisse et l’application des procédures
    - Informé 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