**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