



DESCRIPTION

L'hôte de caisse a pour responsabilité principale l'enregistrement et l'encaissement des articles vendus en magasin. Il peut être amené à saisir lors de cet encaissement un certain nombre d'informations nécessaires à la gestion des stocks et à la comptabilité du magasin, en caractérisant l'objet de la vente dans des documents dédiés (journal de caisse, livre de banque...). Il est responsable de sa caisse et en effectue l'arrêté des comptes. Œuvrant à la fidélité client, il propose aux clients d'être enregistré dans les bases de données. Du fait de la nécessaire polyvalence en magasin et aux pics d'activité éventuels, l'hôte de caisse pourra être conduit à participer aux tâches de réception / réassortiment, vente, mais aussi à gérer les retours et avoirs pour les clients.



PROFIL D'EMPLOYEURS

- Tout type de commerce (détail ou gros, petit magasin ou grande enseigne)



RELATIONS INTERNES / EXTERNES

- **Internes** : directeur du magasin ou responsable de caisse, vendeurs...
- **Externes** : la clientèle du magasin



ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

- Le rythme de travail est parfois intense, tout particulièrement dans les « libre-service » où l'affluence aux heures de pointes peut conduire à des pics de charge importants et à un stress potentiel
- Les horaires sont réguliers, excepté chez les grandes enseignes où un principe de rotation peut être introduit pour assurer une ouverture du magasin sur une plage horaire large
- Les contrats de travail peuvent être saisonniers



ACTIVITES

> Activités principales

Enregistrer les ventes

- Gérer la file d'attente
- Accueillir le client à la caisse, contrôler les produits
- Enregistrer chaque article vendu (lecture de codes-barres, saisie des prix dans un carnet dédié...)
- Fidéliser les clients (transformer le client en adhérent ou membre) en saisissant notamment les informations clients dans la base de données du magasin
- Etablir la facture / le ticket de caisse
- Gérer les retours, annulations et avoirs

Valider le paiement

- Effectuer les opérations d'encaissement (versement en liquide, par chèque avec vérification d'identité, par carte de crédit...)

Vérifier la caisse

- Vérifier le fonds de caisse en début de service
- Effectuer le comptage de la caisse en fin de service

> Activités complémentaires

Assurer la vente ou la proposition de prestations / produits complémentaires

- Informer et proposer au client des services privilégiés (facilités de paiement, carte de fidélité...)
- Informer et proposer au client des services complémentaires d'après-vente (livraison, garantie...)
- Réaliser des paquets cadeaux

Participer aux tâches quotidiennes du magasin

- Renseigner et orienter les clients
- Réceptionner les articles à vendre, contrôler la conformité de la livraison et étiqueter
- Assurer le réassort et la mise en rayon en conformité avec les règles de merchandising en vigueur dans le magasin



> SAVOIR

- Connaître les procédures de paiement et les règles de gestion et de contrôle à appliquer

> QUALITES / GOUTS PERSONNELS

- Etre organisé et méthodique
- Savoir se rendre disponible
- Aimer le contact avec la clientèle

> SAVOIR-FAIRE

- Connaître et savoir appliquer les procédures d'accueil en magasin
- Connaître et savoir appliquer les procédures de gestion de caisse et d'encaissement
- Etre capable de proposer des services / articles additionnels
- Savoir ajuster son activité pour absorber les pics d'activité (forte affluence...)
- Maîtriser les logiciels de gestion de stocks
- Savoir appliquer les normes en vigueur de la signalétique en magasin
- Savoir dispatcher les produits dans les bons rayons / points de vente
- Connaître et appliquer les règles de sécurité à respecter dans le magasin
- Maîtriser les fonctionnalités d'une caisse et d'un terminal de paiement

> SAVOIR-ETRE

- Avoir le sens du service (accueil, proactivité dans le renseignement, réactivité aux demandes...)
- Savoir entretenir de bonnes relations avec ses collègues et les solliciter au besoin
- Etre proactif (dans la résolution des problèmes détectés, par rapport à des demandes des clients ou responsables hiérarchiques)
- Savoir pratiquer l'écoute active pour comprendre la demande et les besoins et motivations de son interlocuteur (client interne/externe ou collaborateur)



PREREQUIS D'ACCES AU METIER

- Il n'y a pas de prérequis particulier d'accès au métier mais l'hôte de caisse doit apprécier le contact avec le client qu'il côtoie tout au long de la journée



FORMATIONS FREQUENTES

- CAP, BEP, Baccalauréat (général ou professionnel)



CERTIFICATIONS RECONNUES

- Il n'y a pas de certification spécifique



METIERS DE PROVENANCE

- Premier emploi, Vendeur



EVOLUTION PROFESSIONNELLE

- Responsable (de secteur) de caisse, Vendeur / Vendeuse, Chargé de réception



AUTRES REFERENTIELS

- [Code ROME – D1505 : Personnel de caisse](#)
- [APEC : Responsable de de secteur de caisse](#)

Accédez aux référentiels en cliquant sur les liens

TEMOIGNAGE

« Pour être hôte de caisse, il faut être rigoureux et organisé pour ne pas faire d'erreurs... ce qui n'est pas forcément évident en période d'affluence. Vous avez tout le monde qui sort du travail, vient faire ses achats et est pressé de rentrer. Il ne faut pas s'affoler et rester professionnel. Moi, j'aime mon travail et essaie de le montrer à mes clients par un sourire (presque) constant, ils apprécient et ça les déstresse aussi ! »

Julie,
Hôtesse de caisse

