



## Description de l'emploi

L'hôte de caisse accueille la clientèle, enregistre les ventes et est en charge de l'encaissement des produits/services du magasin. Il est responsable de l'ouverture, de la gestion et de la fermeture de caisse.

Il est en charge également de proposer aux clients le programme de fidélité, réalise les opérations d'enregistrement et de mise à jour dans la base de données. Il peut être amené à proposer et à vendre des produits/services complémentaires.

Il informe et oriente les clients dans le magasin et peut prendre en charge les appels téléphoniques.

## Activités

- Ouverture, gestion et fermeture de la caisse.
- Rangement, entretien de la caisse et participation à la mise en valeur de l'espace de vente.
- Suivi et transmission des informations et des indicateurs sur la tenue de caisse.
- Réalisation des opérations d'encaissement et de fidélisation.
- Accueil de la clientèle dans le point de vente et gestion des flux clients.
- Traitement des commandes, des retours et des réclamations courantes de la clientèle.
- Renseignement de la clientèle sur le magasin, les produits, les services et, le cas échéant, sur l'utilisation des outils interactifs à disposition.
- Vente et services complémentaires.
- Participation à la lutte contre le vol, la fraude...

À noter : Selon les pics d'activité dans le magasin, il peut être amené à participer :

- à la réception et au stockage des livraisons,
- à la réalisation des inventaires,
- au réassortiment, à la mise en rayon des produits,
- à la préparation avant l'ouverture ou la fermeture du magasin.

## Accès à l'emploi

### Profil recherché :

- Une formation initiale dans le domaine de la vente et/ou de l'accueil est un atout et peut favoriser une évolution de carrière plus rapide. Une première expérience dans la vente et/ou l'accueil est aussi un plus.
- L'accès au métier est possible sans formation spécifique. La motivation pour le secteur du commerce et les qualités relationnelles sont véritablement déterminantes.
- Le plus souvent, les entreprises apportent, en complément, une formation spécifique aux produits et aux services de l'entreprise.
- Une pratique de l'anglais peut être recommandée.

### Formations fréquentes (liste non exhaustive) :

- CAP – Équipier polyvalent du commerce
- Titre à finalité professionnelle – Employé polyvalent du commerce et de la distribution (niv. 3)
- Titre professionnel – Employé commercial en magasin (niv. 3)
- BAC PRO – Métiers du commerce et de la vente
- Titre professionnel – Vendeur-conseil en magasin (niv. 4)

## Autres appellations

Employé de caisse

Caissier

Hôte de caisse et d'accueil

Hôte service clients



## Domaines de compétences

## Compétences

### RÉALISER LES ENCAISSEMENTS ET LES OPÉRATIONS CONNEXES

1. Assurer l'ouverture, la gestion et la fermeture de caisse.
2. Vérifier la caisse en début et fin de service.
3. Maîtriser l'utilisation des outils opérationnels d'encaissement.
4. Appliquer les consignes de contrôle ; identifier les produits défectueux, les incohérences ou les anomalies repérées sur un achat ; en informer le client ou la personne appropriée.
5. Effectuer les opérations d'encaissement en appliquant les procédures de vérification nécessaires selon les moyens de paiement.
6. Le cas échéant, accompagner les clients à l'utilisation des caisses automatiques et superviser (annulation de ticket, dépannage de caisse...) les encaissements.
7. Assurer les remboursements, les avoirs.
8. Établir des factures pour la clientèle professionnelle.
9. Participer à la prévention du vol, de la casse non signalée... (démarque inconnue).
10. Appliquer les règles et procédures de sécurité.
11. Assurer le rangement, l'entretien et la mise en valeur des produits sur la zone de caisse selon les consignes.

### GÉRER LA RELATION CLIENT

1. Appliquer une approche adaptée au parcours client dans un environnement digital.
2. Le cas échéant, accueillir le client en créant une relation de confiance et personnalisée, découvrir ses attentes, le renseigner, l'orienter, l'accompagner dans l'espace de vente.
3. Promouvoir les offres commerciales, les événements commerciaux, les services et le programme de fidélisation client.
4. Le cas échéant, mettre à disposition les commandes clients.
5. Le cas échéant, traiter les retours et les réclamations des clients, et proposer des solutions adaptées ou alerter le ou la responsable selon les consignes.
6. Prévenir et gérer les conflits.
7. Adopter une tenue et une posture conformes aux standards fixés par le magasin ou l'enseigne.

### PARTICIPER À LA GESTION DES STOCKS

1. Le cas échéant, consulter le stock à partir du système d'information du magasin afin d'identifier les éventuelles ruptures, les commandes en cours, la disponibilité, et alerter le ou la responsable.
2. Participer, le cas échéant, à la passation de commandes clients ou dans le cadre de réapprovisionnement selon les consignes de son responsable.
3. Le cas échéant, participer à la tenue du stock d'un ou plusieurs rayons selon les consignes.
4. Participer à la réalisation des inventaires.

### PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

1. Proposer et vendre des produits et services complémentaires adaptés aux besoins des clients.
2. Participer aux animations commerciales.
3. Participer à l'intégration des nouveaux arrivants.

### RENDRE COMPTE DE SES ACTIVITÉS

1. Renseigner et transmettre les supports de suivi des activités.
2. Transmettre les informations appropriées, signaler, alerter ou interroger les bons interlocuteurs (équipe, hiérarchie, différents services) en cas de besoin.

## Compétences comportementales

- Savoir travailler en équipe, avoir l'esprit d'équipe
- Être rigoureux/organisé
- Savoir montrer de l'intérêt pour l'autre, l'écouter
- Savoir bien s'exprimer, être à l'aise dans le relationnel



## Relations fonctionnelles internes/externes

### Typologie de point de vente :

- Commerces indépendants de grande taille
- Magasins franchisés de grande taille
- Succursales

**En interne :** Il intervient sous la responsabilité du directeur du magasin ou d'un adjoint. Il est en relation avec l'équipe du magasin.

**En externe :** Il est en relation avec la clientèle du magasin : particuliers et/ou professionnels.

## Principaux facteurs d'évolution de l'emploi

L'automatisation et la digitalisation rendent le client de plus en plus autonome, ce qui a un impact sur le métier d'hôte de caisse.

La relation client est au cœur de l'évolution du métier qui va vers celui d'hôte commercial polyvalent.

L'automatisation des caisses amène le titulaire du métier à gérer de nouvelles tâches (gestion des litiges et problèmes, vente additionnelle, accueil personnalisé...) dans lesquelles il y a une valeur ajoutée, en termes de relations de services et de relations humaines plus importantes.

## Mobilité professionnelle

Avec l'expérience, il peut évoluer vers les autres fonctions du magasin.

L'hôte de caisse peut également évoluer vers les fonctions d'accueil, de télévendeur/téléconseiller.

## Code ROME

D1505 – Personnel de caisse