

# Hôte / Hôtesse de caisse

Caissier | Employé de caisse | Hôte de caisse et d'accueil | Hôte service clients

## 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**. Il 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.
- Vente et services complémentaires.
- Rangement, entretien de la caisse et participation à la mise en valeur de l'espace de vente.
- Participation à la lutte contre le vol, la fraude...
- Suivi et transmission des informations et des indicateurs sur la tenue de caisse.
- **A noter :**  
Selon les pics d'activité dans le magasin, il peut être amené à participer :
- Réalisation des opérations d'encaissement et de fidélisation.
- à la réception et au stockage des livraisons,
- Accueil de la clientèle dans le point de vente et gestion des flux clients.
- à la réalisation des inventaires,
- Traitement des commandes, des retours et des réclamations courantes de la clientèle.
- au réassortiment, à la mise en rayon des produits,
- Renseignement de la clientèle sur le magasin, les produits, les services et, le cas échéant, sur l'utilisation des outils interactifs à disposition.
- 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.
- La pratique de l'anglais peut être recommandée.

### Formations fréquentes (liste non exhaustive) :

- **CAP** – Équipier polyvalent du commerce (niv. 3)
- **Titre** – Employé polyvalent du commerce et de la distribution (niv. 3)
- **Titre professionnel** – Employé commercial (niv. 3)
- **BAC PRO** – Métiers du commerce et de la vente option A (niv. 4)
- **Titre professionnel** – Conseiller de vente (niv. 4)



## Compétences

Domaines de compétences	Compétences
<b>Réaliser les encaissements et les opérations connexes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assurer l'ouverture, la gestion et la fermeture de caisse.</li> <li>2. Vérifier la caisse en début et en fin de service.</li> <li>3. Maîtriser l'utilisation des outils opérationnels d'encaissement.</li> <li>4. Appliquer les consignes de contrôle ; identifier les articles défectueux, les incohérences ou les anomalies repérées sur un achat ; en informer le client ou la personne appropriée.</li> <li>5. Effectuer les opérations d'encaissement en appliquant les procédures de vérification nécessaires selon les moyens de paiement.</li> <li>6. Le cas échéant, accompagner les clients à l'utilisation des caisses automatiques et superviser les encaissements (annulation de ticket, dépannage de caisse...).</li> <li>7. Assurer les remboursements, les avoirs.</li> <li>8. Établir des factures pour la clientèle professionnelle.</li> <li>9. Participer à la prévention de la démarque inconnue (vols, casse non signalée, erreurs de réception, de référencement ou de préparation...).</li> <li>10. Appliquer les règles et procédures de sécurité.</li> <li>11. Assurer le rangement, l'entretien et la mise en valeur des articles sur la zone de caisse selon les consignes.</li> </ol>
<b>Gérer la relation client</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appliquer une approche adaptée au parcours client dans un environnement digital.</li> <li>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.</li> <li>3. Promouvoir les offres commerciales, les événements commerciaux, les services et le programme de fidélisation client.</li> <li>4. Le cas échéant, mettre à disposition les commandes des clients.</li> <li>5. Le cas échéant, traiter les retours et les réclamations des clients, et proposer des solutions adaptées ou alerter le responsable selon les consignes.</li> <li>6. Prévenir et gérer les conflits.</li> <li>7. Adopter une tenue et une posture professionnelles conformément aux standards de l'entreprise.</li> </ol>
<b>Participer à la gestion des stocks</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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 responsable.</li> <li>2. Participer, le cas échéant, à la passation de commandes clients ou au réapprovisionnement selon les consignes de son responsable.</li> <li>3. Le cas échéant, participer à la tenue du stock d'un ou plusieurs rayons selon les consignes.</li> <li>4. Participer à la réalisation des inventaires.</li> </ol>
<b>Participer au développement commercial</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proposer et vendre des produits et services complémentaires adaptés aux besoins des clients.</li> <li>2. Participer aux animations commerciales.</li> <li>3. Participer à l'intégration de nouveaux collaborateurs.</li> </ol>
<b>Rendre compte de ses activités</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Renseigner et transmettre les supports de suivi des activités.</li> <li>2. Transmettre les informations appropriées, signaler, alerter ou interroger le responsable en cas de besoin.</li> </ol>



## 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 matière 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 téléconseiller.

Code ROME **D1505** – Personnel de caisse