

## HÔTE(SSE) DE CAISSE ET D'ACCUEIL

FAMILLE DE METIER ACCUEIL ET CAISSE

**Autres appellations : Caissier(e)**

### MISSION

L'hôte de caisse et d'accueil encaisse le montant des marchandises achetées par les clients d'une jardinerie ou d'une graineterie.

Il peut également remplir une mission d'accueil et de renseignement des visiteurs à l'entrée du magasin.

### EVOLUTIONS DU MÉTIER

#### 1. CAISSE

- Le développement des technologies de caisses automatiques observé et à venir dans les grandes surfaces alimentaires est encore incertain dans les jardinerie et graineteries. Ces technologies présentent un risque de fraude important avec des produits sans codes barres ou avec des étiquettes autocollantes.

#### 2. ENRICHISSEMENT DE LA FONCTION ACCUEIL

- L'activité d'accueil connaît une diversification croissante de ses tâches et induit toujours plus de polyvalence.  
- La fonction requiert de plus en plus la maîtrise de l'environnement produit afin d'enrichir le service client.

#### 3. RENFORCEMENT DES EFFORTS LIES A LA SANTE ET A LA SECURITE

- Une attention croissante aux problèmes de santé et de sécurité est portée par les pouvoirs publics et les organisations professionnelles (usure physique, accident du travail, troubles musculo-squelettiques, ...) et pourrait conduire à renforcer les exigences de formation et à faire évoluer les pratiques professionnelles en la matière (sécurité, gestes et postures adaptées...)

#### 4. PRISE EN COMPTE DU DEVELOPPEMENT DURABLE DANS L'ACTIVITE

La fonction de caisse est directement concernée par les enjeux de développement durable. Notamment pour la distribution des contenants (sacs plastiques, emballages, ...)

### ACTIVITÉS PRINCIPALES

#### 1. ENCAISSEMENT DES ACHATS

- Accueille le client avec courtoisie
- Enregistre les sommes dues pour les marchandises ou les services vendus
- Contrôle la régularité des encaissements et des prix scannés
- Encaisse le montant correspondant suivant le moyen de paiement
- Délivre un document attestant du paiement (ticket de caisse, facture, ...)
- Propose des contenants adaptés pour emballer les produits
- Contrôle le fond de caisse à l'ouverture et à la fermeture de la caisse
- Vérifie en fin de journée que le montant de la recette correspond aux ventes effectuées et en rend compte à son responsable
- Alerte son responsable en cas de dysfonctionnement ou de problème inhabituel avec un client

#### 2. ACCUEIL DES VISITEURS

- Accueille et informe le client (par exemple sur la localisation des produits ou le fonctionnement de la carte de fidélité)
- Oriente les visiteurs vers le bon vendeur conseil ou le bon rayon
- Réceptionne et transmet les communications téléphoniques, passe les appels micro
- Prend en charge les réclamations, les retours ou les échanges d'articles
- Effectue des travaux administratifs de premier niveau (par exemple la tenue du cahier des mouvements de personnel, les inscriptions au programme de fidélité, ...)
- Surveille les entrées et sorties des clients et peut demander un contrôle des sacs
- Réceptionne de petites livraisons (exemple : fournitures pour le magasin, courrier)

# Les Métiers de la Jardinerie

## 3. AUTRES

- Note et remonte les avis ou réclamations des clients
- Se tient informé des nouveaux produits en magasin, de leurs prix et des promotions afin de pouvoir renseigner le client et effectuer un contrôle plus efficace en caisse
- Veille à l'application des règles élémentaires de sécurité

## ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES

La nature exacte des tâches de l'hôte de caisse et d'accueil dépend de la taille du magasin et de l'affluence. Dans les petites structures on observe une certaine polyvalence entre les activités de caisse, d'accueil, de tenue des rayons et de vente. Lorsqu'il ne travaille pas à la caisse, il range les marchandises en rayon, étiquette les produits ou sert les clients. Il peut également participer à la formation des nouveaux hôtes de caisse et d'accueil.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Le métier requiert une résistance physique suffisante pour supporter la station assise ou debout prolongée, l'espace de travail restreint, l'environnement parfois bruyant et l'afflux possible de clients
- Le métier nécessite de la courtoisie, de la disponibilité et de la réactivité pour faire face aux demandes permanentes des clients
- Le métier exige une attention soutenue et un rythme de travail accéléré en cas de file d'attente
- L'activité nécessite de travailler régulièrement le samedi, le dimanche et les jours fériés

## COMPÉTENCES TECHNIQUES

### 1. ENCAISSEMENT DES ACHATS

- Maîtriser les techniques d'encaissement et l'utilisation du matériel de caisse
- Connaître et appliquer les opérations d'annulation en cas d'erreur à l'encaissement, éditer les preuves de correction de l'erreur et les transmettre aux interlocuteurs concernés (client, responsable caisse, comptabilité...)
- Connaître les procédures de remboursement et/ou d'échange

### 2. ACCUEIL DES VISITEURS

- Maîtriser les outils informatiques

## 3. AUTRES

- Connaître le magasin, les produits, les prix, les vendeurs et leur domaine d'intervention
- Connaître et appliquer les procédures de résolution des problèmes clients
- Utiliser sa connaissance de l'entreprise et de son environnement pour gérer les aléas de la relation client
- Connaître et appliquer les règles élémentaires de sécurité

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

### 1. ENCAISSEMENT DES ACHATS, ACCUEIL DES VISITEURS

- Faire preuve de courtoisie, disponibilité et réactivité
- Être vigilant et attentif
- Avoir le sens de l'observation
- S'exprimer de façon claire et concise
- Présenter une image positive de l'entreprise
- Établir une relation de confiance avec le client
- Traiter les litiges et les situations difficiles avec sang froid, tact et professionnalisme
- Avoir le sens du service : faire preuve de courtoisie et de disponibilité vis à vis du client

### 2. TRAVAIL EN EQUIPE

- Avoir l'esprit d'équipe : échanger, coopérer, participer à l'intégration des nouveaux hôtes de caisse et transmettre son savoir
- Être adaptable dans son activité pour pouvoir répondre aux priorités du magasin (ex : prêter main forte à l'équipe de vente)

## COMPÉTENCES À DÉVELOPPER

- Développer la polyvalence sur les différentes activités de l'accueil en vue d'augmenter la valeur ajoutée de cette fonction
- Développer la compréhension du fonctionnement de l'entreprise et de son environnement (connaissance du point de vente, des produits, du personnel, des fournisseurs, de l'activité, de la saisonnalité, ...)
- Développer la maîtrise des principes d'ergonomie propres au poste

# *Les Métiers de la Jardinerie*

## **CONDITIONS D'ACCÈS**

- *Ce métier est accessible directement, sans exigence de formation ou d'expérience professionnelle*
- *La majorité des recrutements s'effectue à partir de formations de niveau CAP ou BEP (administratif ou commercial)*
- *Il existe des formations spécifiques comme le :*
  - *CAP Employé de commerce multispécialité*
  - *CAP Employé de vente spécialisé option services à la clientèle*
  - *BEP Vente action marchande*
- *Une première expérience dans la distribution sera appréciée*

## **NOTE**

- *Le BEP se prépare en 2 ans après la classe de 3e et débouche sur une qualification d'Ouvrier ou d'Employé Qualifié*
- *Le CAP se prépare en 2 ans après la classe de 3e et débouche sur une qualification d'Ouvrier ou d'Employé Qualifié dans un métier donné*