

## RESPONSABLE DE CAISSES ET D'ACCUEIL

FAMILLE DE METIER ACCUEIL ET CAISSE

### MISSION

Le responsable de caisses et d'accueil a pour mission la coordination et la supervision des activités d'encaissements et d'accueil des visiteurs au sein d'une jardinerie ou d'une graineterie. Dans cette optique, il encadre et organise le travail d'une équipe d'hôtes de caisse et d'accueil.

### EVOLUTIONS DU MÉTIER

#### 1. PLANNIFICATION DES RESSOURCES HUMAINES

La planification des ressources humaines est rendue de plus en plus complexe en raison de :

- l'attention croissante portée à la maîtrise des coûts de personnel (ajustement des ressources en fonction de l'affluence en magasin)
- l'augmentation du nombre de salariés à temps partiel (notamment dans cette fonction)
- l'accélération de la rotation du personnel

#### 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. 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.

#### 4. 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...)

#### 5. 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. MANAGEMENT D'UNE EQUIPE D'HOTES DE CAISSE ET D'ACCUEIL

- Répartit les tâches et planifie le travail des hôtes de caisse et d'accueil par jour et par tranche horaire
- Assiste et forme les hôtes de caisse et d'accueil aux métiers de la caisse et de l'accueil
- Supervise et évalue leur travail
- Relaye judicieusement à son équipe l'information émise par la Direction

#### 2. GESTION DES INCIDENTS CLIENTS

- Prend en charge les retours, les échanges d'articles et les éventuels litiges avec les clients
- Note et remonte à la Direction les avis ou les réclamations des clients
- Analyse les incidents récurrents et propose des actions correctrices

#### 3. GESTION DE LA TRESORERIE

- Fournit la monnaie aux hôtes de caisse, effectue régulièrement des prélèvements de caisse et des transferts au coffre
- Contrôle les fonds de caisse, effectue les rapprochements et comptabilise les recettes
- Fait respecter les procédures de caisse afin de garantir la sécurité des fonds
- Renseigne quotidiennement les documents comptables liés à l'activité des caisses et des mouvements de fonds (journal de caisse)

# Les Métiers de la Jardinerie

## 4. AUTRES

- Établit et entretient la communication interne entre les caisses et les rayons afin de limiter les anomalies au moment de l'encaissement
- Effectue des travaux administratifs divers (par exemple la tenue du cahier des mouvements de personnel ou la mise à jour des prix et des références produit dans le système informatique)
- Se tient informé des nouveaux produits en magasin, de leurs prix et des promotions afin de répondre au mieux aux questions de l'équipe de caisse et d'accueil et pour régler efficacement les aléas de la relation client

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Le métier requiert une résistance physique suffisante pour supporter la station assise ou debout prolongée, les allers et venues fréquents entre l'accueil et les caisses, 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 fréquentes des clients et du personnel de caisse et d'accueil
- L'activité nécessite de travailler régulièrement le samedi, le dimanche et les jours fériés

## COMPÉTENCES TECHNIQUES

### 1. GESTION DES INCIDENTS CLIENTS

- Connaître et appliquer les procédures de résolution des problèmes clients afin de gérer les aléas de la relation client
- Connaître l'entreprise (point de vente, produits, prix, vendeurs) et son environnement afin de limiter les dysfonctionnements des fonctions de caisse et d'accueil

### 2. GESTION DE LA TRESORERIE

- Connaître les techniques d'encaissement et l'utilisation du matériel de caisse pour coordonner et contrôler les travaux de son équipe
- Connaître, appliquer et faire appliquer l'ensemble des procédures liées à la gestion des caisses et à la sécurisation des flux financiers

## 3. AUTRES ACTIVITES

- Maîtriser les outils informatiques (en particulier le système informatique de référencement des articles et de leurs prix)
- Renseigner des documents simples (journal de caisse, tableaux de bord, formulaires d'inscription à la carte de fidélité, ...)

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

### 1. MANAGEMENT D'UNE EQUIPE D'HOTES DE CAISSE ET D'ACCUEIL

- Motiver son équipe : suivre et valoriser le travail réalisé par une appréciation régulière et argumentée, consulter ses collaborateurs avant les prises de décision, argumenter et expliquer les choix
- Accompagner son équipe : transmettre des connaissances et des savoir-faire (pédagogie, reformulation, illustration), faire preuve de diplomatie et user de son autorité dans le règlement des conflits interpersonnels au sein de son équipe
- Évaluer son équipe : fixer des objectifs individuels et collectifs à son équipe, poser les critères d'évaluation et les suivre, conduire un entretien annuel d'évaluation
- Construire un planning de travail journalier pour les hôtes de caisse et d'accueil à partir des prévisions de fréquentation du magasin

### 2. TRAVAIL EN EQUIPE

- Avoir l'esprit d'équipe : échanger, coopérer, accueillir les nouveaux hôtes de caisse et d'accueil 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)

### 3. GESTION DES INCIDENTS CLIENTS

- Être à l'écoute pour s'adapter à la clientèle
- Avoir le sens du service : faire preuve de courtoisie et de disponibilité vis à vis du client
- Traiter les litiges et les situations difficiles avec sang froid, tact et professionnalisme

### 4. GESTION DE LA TRESORERIE

- Être vigilant et attentif
- Être méthodique, rigoureux et faire preuve d'organisation

# Les Métiers de la Jardinerie

## COMPÉTENCES À DÉVELOPPER

- Développer la capacité à planifier les ressources au plus près des besoins de l'activité
- 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, ...) afin d'enrichir la valeur ajoutée du service aux clients
- Développer la maîtrise des principes d'ergonomie propres au poste

## CONDITIONS D'ACCÈS

- Ce métier est généralement accessible après une expérience d'hôte de caisse et d'accueil.
- L'accès direct, plus rarement observé, s'effectue à partir de formations de niveau Bac+2 comme le BTS Management des unités commerciales, le BTS Négociation et relation client, ou le DUT Techniques de commercialisation

## NOTE

- Le BTS se prépare en 2 ans après le Bac dans un lycée et débouche sur une qualification de Technicien Supérieur
- Le DUT se prépare en 2 ans après le Bac dans un IUT et débouche sur une qualification de Technicien Supérieur