

# SERVICE CLIENT

## Hôte de caisse/accueil (F/H)



### Autres appellations du métier

Caissier, Hôte service client, caissier ré-assortisseur.

### Description du métier

L'hôte de caisse accueille les clients, enregistre les produits et est en charge de leur encaissement. Il assure la promotion des différents services du magasin. Il est amené à informer et orienter les clients et peut être amené à participer à l'étiquetage et à la mise en rayon des produits. Il applique les procédures inhérentes à la sécurité des personnes et des biens.

### Missions et activités

#### MISSIONS ENCAISSEMENT

- > Encaisser les produits et/ou les services
- > Vérifier la conformité du mode de paiement (chèque, billets, etc.)
- > Appliquer les procédures de caisse
- > Établir en fin de journée une situation de caisse et identifier les erreurs éventuelles
- > Participer activement par sa vigilance à la lutte contre le vol

#### MISSIONS ACCUEIL / FIDÉLISATION

- > Offrir un accueil et une disponibilité aux clients (discours adapté au client, courtoisie, sympathie, proximité, etc.)
- > Orienter le client
- > Proposer les services de l'enseigne (financements, locations de matériel, livraison etc.)
- > Fidéliser le client (lui proposer les programmes de fidélité existants, l'inviter à consulter le site internet et les réseaux sociaux, etc.)

#### MISSION COMPLÉMENTAIRE (en fonction de la structure du magasin)

- > Participer à l'étiquetage et à la mise en rayon

### Compétences

- > Accueillir les clients selon les procédures d'accueil en faisant preuve de disponibilité et de courtoisie
- > Écouter et comprendre la demande et les besoins de son interlocuteur
- > Orienter les clients vers les rayons et les services du magasin
- > Gérer les situations difficiles (prise de recul, diplomatie, etc.)
- > Appliquer les procédures de gestion de caisse et d'encaissement
- > Maîtriser les modalités de paiement et les risques associés
- > Être capable de proposer les services du magasin, promouvoir les programmes de fidélité et opérations commerciales en cours
- > Faire preuve de rigueur et d'organisation
- > Établir une relation de proximité avec les clients

### Accès au métier

- > Sens du contact, aisance relationnelle jouent un rôle essentiel
- > Expérience professionnelle ou formation niveau Bac ou équivalent / CQP Hôte/hôtesse de caisse service clients en magasin de bricolage ou équivalent

### Perspectives d'évolution

- > Vers un poste d'hôte principal service clients
- > Vers un poste de conseiller de vente/vendeur
- > Vers les métiers de la logistique

