



## **FICHE DE FONCTION HÔTE(SSE) DE CAISSE NIVEAU 2**

### **1) MISSIONS**

L'Hôte(sse) de Caisse de niveau 2 est chargé(e) d'assurer dans un esprit d'accueil et de respect du client l'enregistrement et l'encaissement de tous ses achats.

Il (ou elle) participe activement à la fidélisation des clients.

Il (ou elle) doit respecter la procédure de caisse en vigueur dans l'entreprise.

### **2) ACTIVITES**

Dans le respect des consignes données par sa hiérarchie et des procédures Caisse et Fidélité consultables auprès du Manager de rayons caisses, l'Hôte(sse) de Caisse de niveau 2 est chargé(e) de :

#### **A) ACCUEIL**

- développer une relation de proximité et de confiance avec le client par un sourire, un bonjour, une tenue irréprochable et une attitude commerçante (informe, renseigne et guide le client au sein du magasin)
- porter la tenue préconisée par le groupe
- écouter et noter les questions des clients (carnet d'écoute)
- relayer l'actualité du magasin auprès des clients
- assurer la propreté de son poste de travail et signaler à sa hiérarchie tout dysfonctionnement

#### **B) ENREGISTREMENT ET ENCAISSEMENT**

- gérer efficacement le flux des produits sur le tapis par un enregistrement rapide de tous les achats puis aider éventuellement le client à l'ensachage avant encaissement
- manipuler les produits avec le plus grand soin
- respecter l'ensemble des procédures d'encaissement
- s'assurer que l'ensemble des articles choisis par le client a bien été encaissé
- participer à la sécurité par le respect des consignes, par des flux d'argent discrets (prélèvements réguliers, rapidité dans l'installation et le rangement du fonds de caisse)
- contribuer à la lutte anti démarque inconnue par une vigilance permanente (contenu des chariots, remonter les écarts de prix à l'accueil, noter la casse...)

- assurer une gestion préliminaire des litiges par une écoute attentive et une répartie diplomate
- contribuer à la sécurité alimentaire et au respect de la chaîne du froid en signalant à sa hiérarchie les produits abandonnés en caisse

### C) FIDELISATION

- Assurer la promotion des programmes de fidélité en demandant notamment au client s'il est porteur de la carte afin qu'il bénéficie des avantages offerts par la carte de fidélité. S'il n'est pas porteur, expliquer les avantages de la carte de fidélité et lui proposer l'adhésion soit en enregistrant directement son inscription soit en l'orientant vers l'accueil du magasin.

Peut être amené(e) à travailler en rayon et/ou vendre des produits alimentaires.

Peut travailler à la station essence.

### 3) QUALITES ET COMPETENCES REQUISES

Amabilité, rigueur, ponctualité, rapidité, honnêteté, bonne présentation, savoir orienter le client en magasin.

### 4) RATTACHEMENT HIERARCHIQUE

Rattaché(e) au Manager de Rayon Caisses, l'Hôte(sse) de Caisse de niveau 2 peut également recevoir des consignes et instructions de l'Employé(e) commercial(e) de niveau 4 affecté(e) en caisse.

Nom :

Prénom :

Remis en main propre le :

Signature :