



FICHE DE FONCTION EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E) NIVEAU 3 AFFECTE EN CAISSE

1) MISSIONS

L'Employé(e) commercial(e) de niveau 3 affecté(e) en caisse est chargé(e) d'assurer dans un esprit d'accueil et de respect du client l'enregistrement et l'encaissement de tous ses achats.

Selon les directives de sa hiérarchie, il (ou elle) veille au bon fonctionnement de la ligne de caisses et participe à la gestion du coffre et du point accueil.

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

Il (ou elle) peut être amenée à veiller à la bonne application du planning de caisses.

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

2) ACTIVITES

Dans le respect des directives données par sa hiérarchie et des procédures Caisse et Fidélité consultables auprès du Manager de rayons Caisses, l'Employé(e) commercial(e) de niveau 3 affecté(e) en caisse 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

mais aussi :

- veiller à la bonne tenue de la zone accueil, espace services et du parking (propreté, rangement, gestion des caddies et paniers, développement photo, photocopieur...)
- assurer l'information des clients et du personnel (renseignements, affichage, signalétique, appels et messages micros, approvisionnement en prospectus, gestion du courrier, du fax, standard téléphonique, réclamations et litiges clients, tenue du panneau petites annonces,)

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
- respecte et fait 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 caddies, 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

mais aussi :

- effectuer les retours de marchandise en scannant les articles sur la caisse accueil
- gérer de l'économat (contrôle livraison, stockage, distribution)
- réaliser les annulations tickets
- veiller à la maintenance du fichier articles et à l'édition des labels prix
- remettre le caisson en début de poste et le récupérer en fin de poste
- tenir les consignes clients et achats du personnel (dépôts des sacs clients, casques...)
- enregistrer les recettes de la station et les recettes annexes (travaux photo, timbres, vidéo...)
- résoudre les problèmes informatiques avec l'aide de la Hot Line

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.

mais aussi :

- gérer les cadeaux IRIS (suivi des commandes, contrôle des livraisons, stockage, mise en avant, délivrance)
- encaisser les recettes IRIS

D) ARGENT ET COFFRE

- contrôler le coffre
- gérer la monnaie (commande, contrôle livraison, répartition, rangement)
- contrôler les documents de suivi de l'activité (financier caissière, journal de coffre et de caisse ...)
- compter le coffre
- dépouiller les prélèvements
- gérer les bons de réduction, d'achat et les tickets restaurant
- gérer le coffre tirelire et faciliter le passage des convoyeurs de fond

E) COORDINATION D'EQUIPE

- suivre les horaires et attribuer les pauses en veillant à optimiser le flux clients
- assurer l'information et participer à la formation de l'équipe de caisse

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.

Sait conseiller et former les autres membres de l'équipe.

Connait les politiques et programmes de fidélité ainsi que les procédures argent.

4) RATTACHEMENT HIERARCHIQUE

Rattaché(e) au Manager de Rayon Caisses, l'Employé(e) commercial(e) de niveau 3 affecté(e) en caisse 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 :