



HÔTE(SSE) DE CAISSE

Autres appellations : Hôte(sse) de caisse et d'accueil

Mission principale

L'hôte de caisse accueille le client et enregistre la vente d'articles. Il effectue des opérations d'encaissement, vérifie les fonds de caisse à la prise du poste, effectue le comptage à la fermeture de la caisse. Il est amené à gérer les retours clients en lien avec le responsable de caisse.



Relations internes/externes

L'hôte de caisse est sous la responsabilité hiérarchique du responsable de caisse ou du directeur de magasin. Il a des relations fonctionnelles avec les vendeurs et les responsables de rayon. L'hôte de caisse est en relation avec la clientèle.

Activités principales

Activités	Compétences
Réalisation des encaissements	<ul style="list-style-type: none">• Assurer l'ouverture et la fermeture de caisse• Maîtriser l'utilisation des outils d'encaissement• Identifier les produits défectueux, les incohérences et anomalies repérées sur un achat et en informer le client ou la personne appropriée en appliquant les consignes de contrôle• Effectuer les opérations d'encaissement en appliquant les procédures de vérifications nécessaires selon les moyens de paiement• Participer à la prévention de la démarque inconnue
Gestion de la relation client	<ul style="list-style-type: none">• Accueillir le client• Identifier les attentes et les besoins du client afin de le renseigner et l'orienter
Gestion des retours et des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none">• Traiter les réclamations clients : identification de l'origine de la réclamation et application des procédures de traitement• Assurer les opérations de remboursements et d'avoirs• Anticiper les risques de litiges et gérer les litiges clients selon la procédure définie
Développement commercial	<ul style="list-style-type: none">• Informer les clients sur les offres commerciales du magasin• Proposer la carte de fidélité et procéder à son ouverture• Proposer un service et/ou une vente complémentaire au client



Prérequis d'accès au métier

- Avoir une appétence pour les chiffres
- Avoir le sens du service client
- Capacité d'adaptation et d'écoute
- Avoir une appétence pour l'univers de la jardinerie et/ou de l'animalerie et/ou de l'alimentation bio
- Être rigoureux et méthodique
- Faire preuve de curiosité

Autonomie et latitude d'action

- Suivre le planning de travail qui lui est attribué
- S'adapter aux flux de clientèle
- Alerter en cas de dysfonctionnements grave

Responsabilités

- Contribuer à la qualité de la relation client et à la prévention d'éventuels litiges
- Garantir l'exhaustivité, la fiabilité et l'exactitude des opérations de paiements
- Appliquer les consignes de contrôle de la caisse
- Appliquer les règles et procédures de sécurité

Connaissances / Expériences requises

Niveau CAP / bac pro :

- CAP employé de vente polyvalent en magasin
- CAP équipier polyvalent du commerce
- BAC PRO Accueil et relation clients et usagers