

Fiche de fonction

HÔTE(SSE) DE CAISSE

Employé(e), Niveau 2

(CCN du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire)

Accueille et traite les clients avec l'attitude adéquate. Valorise auprès d'eux les outils de fidélisation. Perçoit le montant des achats des clients, vérifie la validité du mode de paiement, enregistre les achats selon les modalités du matériel de caisse. Assure les opérations d'ouverture, de fermeture de caisse, de prélèvements. Assure la propreté et le maintien en bon état du poste de caisse.

ACTIVITES PRINCIPALES

Accueil et Relation Client

- Accueille et renseigne les clients lors de leur passage en caisse (prix, produits, services...) avec l'attitude commerciale (ex: courtoisie, politesse...).
- Valorise auprès des clients les outils de fidélisation dans le respect des règles définies par la direction.
 - ✓ Informe les clients sur les avantages fidélité.
 - ✓ Se tient informé(e) des opérations fidélité en cours.
- Se tient informé(e) des opérations promotionnelles en cours et à venir auprès de son/sa supérieur(e) hiérarchique.
- Se tient informé(e) des opérations fidélité en cours, distribue aux clients les vignettes pour les collecteurs selon les consignes de la direction.
- Etablit les factures sur demande des clients.
- Informe son/sa supérieur(e) de l'ensemble des remarques positives et négatives des clients.
- Participe personnellement à l'animation du secteur caisse dans le cadre d'opérations commerciales spécifiques du PDV.

Gestion et Respect des procédures

- Effectue les opérations de caisse suivantes dans le respect des règles de sécurité et des procédures définies par la direction:
 - ✓ Ouvre et ferme sa caisse selon les consignes de la direction, en informe les clients.
 - ✓ Contrôle des moyens de paiement, et prend en compte la liste des clients douteux fournie par son/sa supérieur(e).
 - ✓ Compte les prélèvements dans le respect des règles définies par la direction.
 - ✓ Contrôle et gère les bons de réduction (contrôle des dates de validité, bonne adéquation du bon avec le produit ...).
 - ✓ Effectue le dernier prélèvement.
 - ✓ Compte et clôture sa caisse, dans le respect de la fréquence définie par sa hiérarchie et le respect des procédures.
- Respecte les procédures définies par la direction pour les produits restant en caisse.
- Peut-être amené(e) à participer à la réalisation de inventaires, à la fréquence définie par la direction.

Enregistrement des achats et Encaissement

- Enregistre les achats des clients selon les modalités prévues et les consignes de la direction, notamment ventiler correctement les appels prix.
- Manipule les produits avec soin, isole les produits fragiles.
- Identifie les erreurs prix (articles ne passant pas en caisse, ...) et les problèmes de date limite de consommation, en informe son/ sa supérieur(e) hiérarchique.
- Imprime les tickets « article inconnu » et les transmet à son/sa responsable avec toutes les informations utiles.
- Enlève les antivols des articles.
- Participe à la lutte anti-démarque, notamment en contrôlant les prix et les quantités des produits en appel prix, les caddies, les sacs de courses des clients si nécessaire, informe discrètement son supérieur d'un client dont le comportement est suspect...
- Demande avant chaque encaissement si le client dispose d'une carte de fidélité.
- Annonce le montant et procède au règlement des clients dans le respect des règles définies par la direction.
- S'assure de la présence d'un nombre suffisant de sacs de courses, rouleaux de caisse, prospectus en cours et d'un montant suffisant de monnaie.

Hygiène, Règlementation et Sécurité

- Assure le respect des procédures définies par la direction concernant la vente de sucre et d'alcool (quantités).
- Est vigilant(e) lors du passage en caisse sur les produits concernés par un retrait-rappel. Applique la procédure à suivre pour ces produits selon les consignes de la direction.
- Informe son/ sa responsable lorsque le message « Produit en retrait rappel Vente interdite » apparaît sur l'écran de la caisse.
- Constate et informe son/sa supérieur(e) hiérarchique en matière de publicité mensongère (prix erronés et/ou indisponibilité des articles présents sur prospectus).
- Assure la propreté de son poste de travail et de ses abords, de sa prise de poste à sa fermeture, selon les règles définies par la direction.
- S'assure du libre accès au matériel de sécurité près de son secteur, veille au libre accès des issues de secours.
- S'assure du libre accès aux dégagements (notamment devant de la ligne de caisse...).
- Suit les procédures définies par la direction en cas de situation de crise (ex: braquage...).

Personnel

- Doit porter sa tenue de travail et son badge.
- Doit veiller à la propreté de sa tenue et de son hygiène personnelle.
- Suit les stages de formations décidés par sa direction.
- Est présent(e) lors des réunions d'information et de formation organisées par son supérieur et/ou la direction du point de vente.

LISTE NON LIMITATIVE, NI EXHAUSTIVE
Taches pouvant être modifiées en fonction des nécessités des besoins du service