

## PROGRAMME DE FORMATION

### Actualisation des compétences sur le poste : Hôte(sse) de caisse

#### Durée de la formation

21 heures

#### Modalités et délai d'accès à la formation :

Admission après entretien,  
Délai d'accès : environ 15 jours à réception des documents contractuels signés

#### Rythme :

Sur mesure

#### Format :

À distance ou en présentiel.

#### Spécialité de formation :

Code 312 – Commerce / vente

#### Lieu de formation :

ISEAH FC Metz en inter  
Dans vos locaux en intra

#### Nombre de Participants :

De 6 à 10 participants

#### Prérequis :

Si formation à distance, avoir un ordinateur fonctionnel muni d'un micro, d'une webcam et d'une connexion internet.

#### Public visé :

Employé, entreprise

#### Profil de l'intervenant :

Formateur(trice) audité(e) par nos soins afin d'évaluer ses compétences

#### Accessibilité aux personnes handicapées :

ISEAH FC s'engage à étudier toutes les adaptations nécessaires aux besoins des personnes en situation de handicap, qu'ils soient pédagogiques, matériels ou organisationnels (sur demande par mail à l'adresse [iseahfc@gmail.com](mailto:iseahfc@gmail.com) ou au 06.88.79.31.16).

#### **Objectifs de la formation et compétences visées :**

L'objectif de la formation est de FORMER pour faire PROGRESSER les acteurs du secteur, en vous apportant des solutions de formations adaptées à votre activité, dispensées par des professionnels et encadrées par un programme sélectionné avec vous.

- Apprendre à se responsabiliser dans ses missions ;
- Développer une posture de service et une approche centrée client ;
- Gestion de la relation client ;
- Gestion de caisse.

#### **Modalités d'évaluation :**

- Les acquis théoriques et pratiques sont évalués tout au long du parcours de formation,
- Attestation de formation délivrée en fin de parcours,
- Test des prérequis et des acquis.

#### **Modalités de suivi et d'exécution de la formation :**

- Convocation envoyée en amont de la formation précisant les modalités de déroulement et de suivi de la formation ;
- Contrôle de la présence en formation via émargement ;
- Questionnaire de satisfaction ;
- Test des prérequis et des acquis ;
- Certificat de réalisation et/ou attestation de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation, remise au stagiaire à l'issue de la formation
- Enquête de satisfaction globale et d'évaluation de la formation à renseigner à l'issue de la formation.
- Livrable distribué en fin de formation à chaque participant.

#### **Méthodes pédagogiques / techniques / d'encadrement mobilisées et informations complémentaires :**

##### **Moyens techniques et pédagogiques :**

- Alternance de méthodes démonstratives et actives. Travaux pratiques accompagnés.
- Salles de cours, matériel vidéo et micro-informatique, Internet, supports de cours adaptés, activités médiatisées en ligne, documents numériques.
- Assistance technique et pédagogique à distance au 07.88.79.31.16.

#### **Passerelles, Suite de parcours :**

Développer votre relation client, développer vos capacités de vente, prévenir et gérer les conflits

#### **Débouchés**

Sans.

Actualisation des compétences sur le poste : Hôte(sse) de caisse

| Programme  |       |
|--|-------|
| <p><b>Adapter sa communication en fonction de son interlocuteur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuer à diffuser l'information</li> <li>• Respecter les règles collectives</li> <li>• Travailler en équipe</li> <li>• Contribuer dans un groupe</li> <li>• Partager son savoir-faire</li> <li>• Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement</li> <li>• Comprendre les évolutions numériques</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer, ouvrir et fermer la caisse</li> <li>• Enregistrer des produits</li> <li>• Réaliser des encaissements et mouvements de fonds</li> <li>• Lutter contre la démarque en caisse</li> <li>• Réaliser le suivi des encaissements en caisse automatique</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir, informer et orienter le client</li> <li>• Traiter les réclamations clients afin de préserver une relation commerciale de qualité</li> <li>• Conseiller un client</li> </ul> | 21h00 |