

**TENIR UN POSTE DE CAISSE****Objectifs**

Etre capable d'assurer :

- La préparation du poste de travail, la vérification du fonds de caisse et de la caisse
- L'accueil des clients
- L'enregistrement et l'encaissement des produits, la surveillance des caddies

**Public/pré-requis**

Toute personne souhaitant se professionnaliser  
En vue d'assurer des missions liées à la tenue d'un poste de caisse dans les commerces, la grande distribution ou en « Drive »

**Méthodes et supports pédagogiques**

Alternance d'apport théorique et de mise en situation pratique

**Qualification des intervenants**

Formateur expert dans ce domaine de compétences

**Modalités d'Organisation – d'Evaluation**

Contrôle en cours de formation  
Evaluation de fin de bloc (Orale et écrite)

**Validation** : Certification de bloc

**Effectif**

Min 7 / Maxi 15 participants.

**Lieu**

**CCIM-FORMATION**  
**Rue Aubin Edmond - Quartier Case navire**  
**97233 SCHOELCHER**

**Intervenant**

**CCIM-FORMATION**

**PROGRAMME****Module 1 - Assurer la relation et le service clients en caisse**

Connaître les opérations à effectuer en vue d'offrir un service de qualité au client lors de son passage au poste d'encaissement

**Module 2 - Réagir face aux conflits clients**

Maîtriser les techniques de gestions de conflits clients

**Module 3 - Réaliser des opérations de caisse**

- ✓ Maîtriser les différentes opérations à effectuer au poste caisse
- ✓ Respecter les consignes de l'unité commerciale

**Module 4 - Appliquer les procédures de contrôle et de surveillance au poste de caisse**

- ✓ Appliquer les procédures de contrôle pour lutter contre la démarque au poste de caisse
- ✓ Connaître la législation applicable au poste de caisse

**Module 5 - Gérer son stress au poste caisse**

- ✓ Connaître les faits déclencheurs de stress au poste de caisse
- ✓ Appliquer les techniques de gestion de stress

**COÛT**  
**1032 €**