

## ACCUEIL & RELATION CLIENT EN CAISSE

Réf. formation PE10



### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les différentes techniques en caisse
- ▶ Maîtriser les missions de l'hôte-sse de caisse en lien avec l'enseigne
- ▶ Gérer les situations délicates
- ▶ Proposer un accueil de qualité
- ▶ Répondre aux attentes des clients
- ▶ Générer de la satisfaction et de la fidélisation

### DU CONTENU OPÉRATIONNEL



#### ACCUEIL POURQUOI & COMMENT

- ▶ Approche
- ▶ Lien pendant le passage article
- ▶ Présentation du prix
- ▶ Lien pendant l'encaissement
- ▶ Prise de congé



#### RELATION CLIENT

- ▶ Fidélisation
- ▶ Explications
- ▶ Les possibles (échanges, factures, bons, fidélité, ...)
- ▶ Reconnaissance

