

# PROGRAMME DE FORMATION COURT

## HOTES & HOTESSES DE CAISSE

### « ACCUEILLIR ET FIDELISER LE CLIENT EN CAISSE »

#### Durée

---

- ⓪ 1 à 2 jours

#### Public

---

- ⓪ Personnel du secteur caisse
- ⓪ Toute personne souhaitant occuper un poste d'hôte / hôtesse de caisse
- ⓪ Groupe de 8 personnes maximum

#### Objectifs

---

- ⓪ Apprendre à utiliser les outils et techniques d'accueil et de fidélisation du client en caisse
- ⓪ Optimiser ses compétences d'accueil et de fidélisation du client

#### Le Programme

---

#### Module 1 – VALEURS D'ENTREPRISE ET BASIQUE DU COMPORTEMENT (2 h)

- La tenue                      La priorité aux clients                      Le respect de l'entreprise
- Le droit à l'erreur              Le professionnalisme                      Le respect de l'humain
- L'intégrité                      La solidarité                      La bienveillance
- La courtoisie                      La disponibilité                      La surveillance anti-démarque

#### Module 2 - LE LANGAGE POSITIF ET LA COMMUNICATION AU SERVICE DE L'ACCUEIL (2.5 h)

- L'importance du langage non verbal      Le langage du corps (présentation personnelle)
- Les postures      Les gestes      Regard et visage      La respiration      La voix
- Le phrasé      Le poids des mots

## **Module 3 – APPROCHE DE LA GESTION D'UN LITIGE CLIENT (2.5 h)**

---

- Qu'est-ce qu'un litige client ? Pourquoi interviennent-ils ?
- Quelle réaction adopter lors de la survenance d'un litige ?
- Apprendre à transmettre à un responsable
- Apprendre à effectuer un compte-rendu du litige

### **Pré-Requis et conditions de réussite :**

---

- Compétences de base
- Motivation pour les enjeux de la formation
- Disponibilité totale du stagiaire

### **Méthode Pédagogique – Moyens Pédagogiques**

---

- Méthode participative basée sur les échanges d'expérience des apprenants
- Exposé en Salle et Travail en groupe -PPT - Paperboard
- Simulations & Jeux de Rôle (Client / Hôtesse)
- Livret Support remis au stagiaire reprenant les points clés

### **Modalités d'Evaluation (à chaud)**

---

- Evaluation continue au fil de la journée (exercices d'application)
- Questionnaire de fin de formation

### **Tarif**

---

- Sur devis – sur site toute France
- Tarif autre lieu : nous consulter

Cette formation est ouverte aux personnes en situation de handicap – précision sur demande