



## Prérequis

Aucun

## Public

Personnel de caisse

## Objectifs

Transmettre par la qualité de l'accueil en caisse, l'image d'un établissement orienté vers la satisfaction client.

Connaître et appliquer la charte de l'accueil et donner une image positive de son établissement

Adopter les bons comportements, les bons réflexes et adapter son action à chaque phase du passage en caisse

Être capable de gérer les tensions, les situations et les clients difficiles

Ressentir le stress, l'éviter et/ou le désamorcer

Identifier les méthodes de gestion de ses émotions et savoir s'affirmer dans le respect de l'autre

## Pédagogie

Pédagogie favorisant le partage d'expérience. Débriefing orientés «bonnes pratiques» et points forts, améliorations après chaque séquence

Support : documentation synthétique

## Validation

Evaluation des compétences par QCM ou formulaire en ligne

Attestation de formation

AFEST

VISIO



N° déclaration  
22 600 288 660

# Bien accueillir ses clients en caisse

1 jour – 7 heures

## L'accueil : un métier

- Les fondamentaux de la communication
- Accueil : première image d'un établissement

## Le client en caisse

- La typologie de clients
- Qu'est-ce qu'un client satisfait
- Les exigences du client, la Charte de l'enseigne

## Savoir accueillir un client en caisse

- Organiser l'espace
- Les attitudes à adopter
- La communication verbale : la voix, le langage, les mots à ne pas dire...
- La communication non verbale : l'attitude et les gestes
- L'écoute
- Les premiers mots d'accueil
- Les derniers mots : la prise de congé
- L'écoute, l'information, le conseil
- Gérer les situations d'attente

## Faire face à des situations délicates

- Gérer les priorités
- Téléphone (visiteurs, demandes internes, ...)
- Typologie des interlocuteurs (bavards, inquiets, agressifs, impatientes, les impolis)