HÔTES & HÔTESSES DE CAISSE

Programme complet

1) Hôtesses et hôtes de caisse, le rôle et les missions : les enjeux de la fonction

- Mesurer l'impact positif d'un accueil réussi
- Identifier le service attendu par les clients du magasin: ses motivations, ses représentations d'un service de qualité et la prestation souhaitée
- Situer ses missions, ses objectifs et ses contraintes

Métaplan ® : quels sont mes missions, mon rôle, mes objectifs vis-à-vis du client ? du magasin ?

2) L'accueil du client en magasin

- L'accueil : la règle des 4x20
- L'importance de la communication non-verbale : sourire, regard
- La prise en compte du client
- La gestion des comportements de repli et de réserve

Vidéo pédagogique : ce que les clients ne supportent pas dans l'accueil des hôtes et hôtesses de caisse

3) Gérer son image, son comportement pour valoriser son entreprise

- La tenue vestimentaire adaptée au poste
- Le langage approprié et le vocabulaire conventionnel
- Les phrases clés de l'accueil
- L'interaction avec les autres hôtesses de caisse

Exercice pratique : construction des phrases clés de l'accueil

4) La communication en situation de face à face et ses impératifs

- Identifier les fondamentaux de la communication pour l'efficacité de la relation client
- Savoir écouter activement
- Savoir questionner et reformuler
- Savoir faire preuve d'empathie

Exercices pratiques sur la communication non-verbale et verbale (écoute – questionnement et reformulation)

5) La gestion des situations difficiles : Savoir gérer un client difficile

- Une mission fondamentale de l'hôtesse de caisse : satisfaire le client
- La découverte des causes d'un conflit
- Le désamorçage des tensions
- Le maintien de sa position sans agressivité : maîtrise du langage et des attitudes

Objectifs pédagogiques

Maîtriser les techniques d'accueil physique en agissant efficacement par des comportements adaptés pour valoriser l'esprit et la qualité de service,

Faire face aux situations difficiles voire conflictuelles sans altérer la qualité de l'accueil et accueillir les réclamations clients.

Public concerné

Hôtes & hôtesses de caisse

Pré-requis

Aucun prérequis n'est nécessaire

Durée

16H00

Moyens Pédagogiques

La formation est conçue pour être un véritable entraînement à partir des situations réalistes et vécues par les participants en situation d'accueil en magasin. Pour cela un atelier de découverte, des situations d'accueil, des typologies de clients, des situations les plus courantes, est animé dès le démarrage de la formation, il permettra la réalisation d'exercices et de jeux de rôles afin d'apporter des réponses concrètes et opérationnelles.

Un découpage de la formation qui alterne :

- des trainings de découverte des concepts apportés, les participants réalisent collectivement des ateliers qui visent à leur faire prendre conscience de leur connaissance et des manques à acquérir,
- des trainings d'expérimentation, les participants s'impliquent, testent, s'entrainent et expérimentent pour s'approprier le comportement nouveau,
- des trainings d'opérationnalité, les participants produisent les outils, qui sont la concrétisation de leur réflexion et production collectives, qui seront utilisés dès leur retour en magasin (phrase d'accueil, mots et expressions commerciaux, phrase de prise de congé…)

Evaluation du contrôle des connaissances

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de mises en situation et de travaux pratiques.

- Le traitement des objections et la reprise du dialogue avec le client

Exercice : Entraînement pratique sur les situations de tension les plus fréquentes rencontrées par les hôtes et hôtesses en magasin
Jeux de rôle de synthèse : simulation complète d'une interaction avec un client

Mode de validation de la formation

Attestation de formation.