



REFERENTIEL DE COMPETENCES

DU CAISSIER OU DE LA CAISSIERE

A MIGROS-GENEVE

Août 2004

Domaines d'activités	Activités à réaliser	Objectifs à atteindre / Critères de résultats	Compétences mobilisées
Accueil	Accueillir le client	<p><i>Le caissier ou la caissière donne une image positive de l'institution auprès de la clientèle.</i></p> <p>Il-elle accueille le client avec « sourire, bonjour, au revoir, merci » et en le regardant dans les yeux.</p> <p>Il-elle prête attention au client.</p> <p>Il-elle adopte un maintien correct à la caisse, ne mange pas, ne mâche pas de chewing-gum, ne tient pas de discussions privées avec ses collègues.</p> <p>Il-elle est ponctuel-le dans la prise de service et démontre de la souplesse par rapport à la fin de service.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1- Adopter une présentation propre et soignée et respecter une hygiène quotidienne irréprochable • Anticiper les besoins du client et y répondre • 2- Respecter les règles de politesse dans toute situation • Répondre avec amabilité quel que soit le comportement du client • Répondre aux sollicitations d'échanges verbaux des clients en fonction du temps à disposition (présence de clients dans la file d'attente) • Adopter une attitude avenante

Domaines d'activités	Activités à réaliser	<i>Objectifs à atteindre / Critères de résultats</i>	Compétences mobilisées
Accueil (suite)	Informé le client :	<p><i>Le client est fidélisé par le biais d'une information reçue complète et adaptée à ses besoins</i></p> <p>Le caissier ou la caissière connaît la gamme des marchandises vendues (alimentation générale, produits laitiers, fruits & légumes, boucherie charcuterie surgelés, fleurs, ménage textiles, articles des marchés spécialisés...)</p> <p>Le caissier ou la caissière sait renseigner sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la localisation des marchandises dans le point de vente • l'étiquetage des marchandises • les actions en cours • les modes de paiement • les indications figurant sur le ticket de caisse • les garanties • les règles en vigueur dans le magasin (caisse rapide, consommation d'aliments dans le magasin, échanges d'articles, faire la monnaie, lieux d'entrée et de sortie du magasin, boîtes de CD vides...) • les différents services du magasin 	<ul style="list-style-type: none"> • Se tenir au courant des nouvelles informations • Fournir aux clients toutes les informations utiles à leur bonne compréhension des services de l'entreprise • Fournir aux clients toutes les informations nécessaires à leur exploitation optimale des offres du point de vente • Connaître l'appellation des fruits et légumes et l'assortiment général du point de vente • 3- Diriger les clients vers les personnes susceptibles de fournir les renseignements demandés

Domaines d'activités	Activités à réaliser	<i>Objectifs à atteindre / Critères de résultats</i>	Compétences mobilisées
Accueil (suite)	Prévenir et gérer les conflits	<p><i>Les conflits inévitables sont réglés rapidement et ont aussi peu de répercussions que possible sur les autres clients.</i></p> <p>Le caissier ou la caissière s'exprime dans un langage clair et respectueux.</p> <p>Il-elle délègue au service client la résolution de problèmes dépassant sa compétence.</p> <p>Il-elle maintient une attitude de neutralité en cas de conflits entre clients.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Repérer dans le comportement (verbal et non verbal) des clients des signes de conflit potentiel • Expliquer les raisons de ses actions lorsque celles-ci peuvent susciter une incompréhension • Tempérer l'attente des clients en en exposant les origines • 4- Conserver calme et courtoisie face à des clients mécontents ou irrespectueux • Evaluer les situations de conflit réel ou potentiel dont la résolution nécessite le recours à un tiers • Gérer les conflits sans interpeller ses collègues caissiers ou caissières

Domaines d'activités	Activités à réaliser	Objectifs à atteindre / Critères de résultats	Compétences mobilisées
Encaissement	Passer les marchandises au scanner	<p>Les marchandises sont toutes enregistrées sans être endommagées.</p> <p>Les marchandises sont présentées au scanner avec le code barre bien positionné.</p> <p>Les marchandises en mauvais état sont signalées au client. Le cas échéant, un responsable est appelé pour proposer un échange d'article.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manipuler la marchandise avec précaution, en respectant ses propriétés et la ranger sur le tapis de caisse • 5- Veiller à la conformité de la marchandise avec les normes de présentation et de qualité fixées par l'entreprise • Localiser rapidement le code barre • Emballer les articles dans des sachets lorsque cela est nécessaire (produits surgelés, qui coulent, textiles, etc.) • 6- 'assurer du passage au scanner de tous les articles et prendre les mesures adéquates (tiper le code barre en cas de non-lecture de celui-ci par le scanner, ...) • Proposer son aide aux clients qui en ont besoin • Accélérer le rythme du passage de la marchandise en cas de besoin • 7- Rechercher les informations manquantes sur les prix en faisant appel aux bonnes personnes
	Contrôler les prix	<p>La marchandise est tipée au prix affiché.</p> <p>Les erreurs de scanning sont repérées et communiquées rapidement au chef de rayon.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Porter son attention aux prix indiqués sur les étiquettes et sur la marchandise • Contrôler la cohérence entre le prix affiché à l'écran de la caisse et le prix indiqué sur l'article ou sur l'étiquette (en cas de double prix ou de promotions) • Reconnaître les articles en promotion • 8- Appliquer la procédure de transmission des erreurs de scanning, en cas de doubles prix obsolètes, d'actions non consolidées ou de codes barres illisibles ou inexistantes

Domaines d'activités	Activités à réaliser	<i>Objectifs à atteindre / Critères de résultats</i>	Compétences mobilisées
Encaissement (suite)	Prévenir les vols de marchandises	<p>Le chariot du client est vide au passage de la caisse.</p> <p>La personne ne transporte pas de marchandise visible sur elle.</p> <p>Les contenants (valise, boîte à café, trousse de toilette...) sont vides.</p> <p>Les étiquettes (fruits et légumes, visserie...) correspondent aux achats effectués.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les fruits et légumes, contrôler la concordance des étiquettes avec les articles et estimer la vraisemblance du rapport entre le prix et le poids inscrits sur l'étiquette • Appliquer les procédures internes de lutte contre les vols • 9 -Veiller à passer tous les articles au scanner • Connaître les différentes formes de vol et repérer les vols possibles • Contrôler avec diplomatie les sacs du client pour vérifier que leur contenu ne provienne pas du point de vente • Contrôler l'absence de vol par des formulations reposant sur la présomption d'innocence • 10 -Déléguer la gestion des vols repérés au service client

Domaines d'activités	Activités à réaliser	Objectifs à atteindre / Critères de résultats	Compétences mobilisées
Encaissement (suite)	Opérer l'encaissement	<p>Le caissier ou la caissière applique les 8 règles d'or de la technique d'encaissement suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - annoncer le total à voix haute ; - attendre d'avoir l'argent en main avant de taper ; - contrôler l'argent reçu et coincer les valeurs dans le tiroir ; - compter pour soi le montant à rendre ; - recompter ce montant en détaillant les valeurs avec le client à voix haute ; - donner le ticket avec le rendu monnaie ou la copie commerçante ; - ranger ensuite l'argent reçu dans le tiroir ; - remercier le client de sa visite. <p>Il-elle a un coefficient d'erreurs conforme aux normes de l'entreprise.</p> <p>Il-elle explique les éventuelles corrections apparaissant sur le ticket.</p> <p>Il-elle connaît les billets acceptés par l'entreprise ainsi que les caractéristiques des billets suisses et européens permettant de différencier les vrais des faux.</p> <p>Il-elle vérifie la signature du client et la date de validité de la carte lors de paiement par carte de crédit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 11 - Maîtriser le fonctionnement du tiroir caisse, du clavier, du scanner, de l'écran client, de l'écran caissière, des imprimantes et du Cardomat • 12 - Appliquer les 8 règles d'or de la technique d'encaissement • 13 - Appliquer les procédures liées aux modes d'encaissement (francs suisses, Euros, chèques, bons, cartes de débit et de crédit) • Appliquer les techniques d'encaissement et leurs spécificités • Appliquer les procédures de prélèvement qui sont de son ressort • Contrôler avec discrétion la véracité des billets de banque en tenant compte d'éventuelles informations ponctuelles sur les faux billets • Appliquer les procédures liées à la carte de fidélité client • Appliquer la procédure de lutte contre les « vol au rendez-moi » • Effectuer et gérer la mise en attente d'un client lorsque la situation l'exige • 14 - Soutenir son attention lors de la restitution de la monnaie

Domaines d'activités	Activités à réaliser	<i>Objectifs à atteindre / Critères de résultats</i>	Compétences mobilisées
Gestion du poste de travail	<p>Préparer son poste de travail</p> <p>Maintenir son poste de travail propre et rangé</p>	<p><i>Une image de propreté et d'ordre est donnée à la clientèle.</i></p> <p>Le poste de travail est toujours propre, bien rangé et fourni en matériel.</p> <p>Le tiroir caisse contient suffisamment de monnaie.</p> <p>Le caissier ou la caissière suivant-e trouve le poste de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • équipé en fourniture d'économat • avec le panneau « fermé » installé • avec la poubelle est vide • avec la barrière fermée 	<ul style="list-style-type: none"> • Installer le tiroir caisse et contrôler l'adéquation entre la monnaie commandée le jour précédant et la monnaie effective • Appliquer les procédures de fermeture de la caisse • 15 - Assurer la propreté du poste de travail notamment en nettoyant régulièrement le tapis de caisse • Assurer la fourniture en économat du poste de travail pour soi et le-la prochain-e caissier-ère (rouleaux de ticket de caisse, encreur, sachets en plastique, fiches d'économat) • Anticiper les besoins en monnaie et passer la commande auprès de la personne adéquate • Veiller à ce qu'il ne reste aucun achat oublié sur le poste de travail • Faire le nécessaire pour que la marchandise fraîche soit remise dans son rayon le plus rapidement possible