

## DEFINITION DE FONCTION

### HÔTE-HÔTESSE DE CAISSE

**Rattachement hiérarchique** : Responsable Caisse ou Directeur de Magasin (selon taille du magasin)

**Statut** employé

**Finalité du poste** :

Assurer l'encaissement, l'accueil et le service auprès du client

#### MISSIONS PRINCIPALES

##### Commerce

- Assure l'encaissement des produits
- Participe à la théâtralisation et à l'attractivité commerciale de la ligne de caisses : offres fidélité, présence tracts, catalogue, têtes de caisses, sacs...
- Maîtrise et propose les services Jardiland (garantie pousse, reprise produits, cartes fidélité, carte de paiement, proposition de financement ...) afin de fidéliser la clientèle
- Est exemplaire sur l'accueil client
- Peut être amené à renseigner et orienter les clients se présentant au poste accueil du magasin
- Peut être amené à gérer les retours clients en collaboration avec les managers commerciaux
- S'assure de la bonne tenue de sa caisse et de son environnement
- S'informe de chaque opération commerciale définie : tracts, plans promos, animations...
- Participe à l'élaboration des plans d'action du service
- Assure la remontée d'informations/remarques clients
- Participe à la vie du magasin : polyvalence (emballage, aide à la mise en rayon...), challenges

##### Gestion

- Effectue l'ouverture de sa caisse d'affectation en vérifiant son fond de caisse
- Effectue la fermeture de sa caisse et remet l'ensemble des encaissements classés, rangés et comptés à la personne responsable du coffre
- Est garant de la fiabilité des encaissements et contrôle les écarts
- Respecte l'ensemble des procédures caisses et services du magasin après en avoir pris connaissance
- Assure le reporting de son activité auprès de son supérieur hiérarchique
- Participe aux inventaires
- Lutte contre la démarque connue et inconnue : systèmes antivols, vigilance étiquetage, fiabilité d'encaissement, traitement des anomalies,...
- S'informe des résultats, des objectifs, de l'évolution du chiffre d'affaires du magasin
- Peut être amené à assurer le suivi des besoins en liquidité sur demande de sa hiérarchie

#### Missions transverses

- Effectue ses missions dans le respect des règles de sécurité, des procédures et du règlement intérieur de l'Enseigne. Est garant de la qualité de l'accueil et du service clients Jardiland
- Participe à la bonne tenue du magasin et de ses abords

*Il est précisé que la liste des missions ci-dessus énumérées n'a pas un caractère exhaustif : le collaborateur peut en effet être amené à effectuer des tâches complémentaires sans pour autant que cela constitue un changement de fonction.*

## **Formation et expérience**

- Formation générale
- Expérience confirmée dans la gestion caisse et de l'accueil, de préférence dans la distribution spécialisée.

## **Indicateurs d'évaluation**

- Rapidité et fiabilité de l'encaissement
- Qualité de l'accueil client
- Promotion de cartes fidélité et propositions des services Jardiland
- Lutte contre la démarque
- Respect des procédures
- Ecart de caisse
- Polyvalence aux rayons du magasin
- NPS/audit clients

## **Evolutions possibles**

- Vendeur
- Poste administratif en centrale
- Responsable caisse