

Hôtesse de caisse

<p>Objectifs : Acquérir les connaissances techniques et commerciales exigées pour assumer efficacement la fonction d'hôtesse de caisse. Comprendre et mettre en place les techniques de l'accueil professionnel. Valoriser l'image de marque de votre société. Maîtriser les outils propres à l'hôtesse de caisse. Maîtriser les différentes expressions de la communication. Gérer des situations délicates.</p>	<p>Personnes concernées</p> <p>Toute personne souhaitant assurer une fonction d'hôtesse de caisse.</p> <p>Pré requis : aucun</p>
<p>PROGRAMME</p>	
<p>La dynamique de l'accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les étapes de l'accueil - La prise en compte du client - L'accueil par le sourire et le regard - Les phrases clés de l'accueil - La prise de congé - Le comportement non verbal <p>L'entreprise et son environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> - La distribution - Le marché de la distribution - Le marché de la consommation - Le fonctionnement interne de la surface de vente - Le salarié dans son entreprise - La démarque - L'inventaire <p>Animation du terminal point de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'hôtesse, le terminal et son environnement - Les procédures techniques - Les fonctions complémentaires - Législation commerciale <p>Relation au client</p> <ul style="list-style-type: none"> - Image de soi, conseils en esthétique - La relation au client - La gestion du stress - Psychologie et techniques de vente <p>Gestion commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les calculs commerciaux - Le marketing - Le consommateur sur le lieu de vente - Le merchandising - L'animation du lieu de vente <p>Gestion des situations difficiles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Savoir gérer un client difficile - Les devoirs de l'hôtesse de caisse et du 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 - Le traitement des objections et la reprise du dialogue - La gestion des vols et de la caisse - Maîtriser ses émotions - Savoir réagir avec professionnalisme - Alerter les services concernés 	<p style="text-align: center;">PEDAGOGIE</p> <p>Le Formateur</p> <p>Spécialiste de la grande distribution.</p> <p>Moyens et pédagogie</p> <p>Outre les apports théoriques illustrés de nombreux exemples et immédiatement suivis d'exercices pratiques, la formation est construite sur le vécu et l'échange d'expérience.</p> <p>Intra entreprise France entière et International</p> <p>Tarif inter par personne</p>
<p>Bilan, synthèse finale</p>	<p style="text-align: center;">5 jours</p> <hr/> <p style="text-align: center;">1 990 €</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Réf : DI062</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Distribution partout en France

Formation *Hôtesse de caisse*

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98
 Toutes les formations Distribution de notre organisme de formation sur www.proformalys.com