



Caissier(ère)

OBSERVATOIRE des MÉTIERS

Code ROME : D1505 Personnel de caisse

de l'alimentation en détail



Le/la caissier(ère) réalise et enregistre les encaissements et remet aux clients les justificatifs des transactions effectuées (ticket de caisse, facture, bon de livraison...).

Au sein des commerces de gros et demi-gros, il/elle enregistre les arrivages des produits/marchandises. Il/elle réalise également le suivi et la relance des paiements des clients.

Exemples d'appellations : Hôte(esse) de caisse, caissier(ère) facturier(ère), caissier(ère) facturier(ère) sur carreau...

Activités professionnelles

Tous les professionnels exerçant ce métier ne réalisent pas systématiquement toutes les activités ci-dessous. Certaines peuvent en effet être confiées à d'autres professionnels, en fonction de l'organisation et de la taille de l'entreprise et du niveau de responsabilité du poste.

- Préparation et organisation de son activité
- Accueil des clients lors des opérations d'encaissement
- Encaissement
- Communication avec l'équipe de vente et l'équipe du laboratoire
- Traitement des situations relationnelles délicates
- Entretien et nettoyage des locaux, du matériel et du poste de travail



Activités « à la carte »

- Enregistrement des arrivages et des transactions réalisées à l'aide du logiciel ou des outils en vigueur au sein de l'entreprise
- Relance des factures impayées

Blocs de compétences et compétences

Préparation et organisation de son activité

- Identifier, préparer et revêtir les équipements de protection individuelle ou la tenue de travail
- Organiser son poste de travail et mettre en place le matériel nécessaire à l'activité
- Mettre en marche les équipements (ordinateur, caisse, TPE...)
- Vérifier le fond de caisse
- Prévoir l'approvisionnement des petites fournitures (papier, gel hydroalcoolique...)

Accueil des clients lors des opérations d'encaissement

- Personnaliser la relation avec les clients à leur arrivée à la caisse
- Prendre en compte l'ensemble des clients se présentant en caisse et anticiper les insatisfactions liées aux files d'attente

Encaissement

- Réaliser les encaissements au moyen d'outils ou logiciels spécifiques (terminal de paiement électronique...) en respectant les procédures en vigueur au sein de l'entreprise
- Réaliser un encaissement associant différents moyens de paiement (chèques restaurant, CB, espèces...)
- Réaliser les rendus-monnaie avec exactitude
- Etablir une facture ou un ticket de caisse correspondant à la vente
- Calculer le fond de caisse en fin de journée et identifier la cause des éventuels écarts de caisse

Communication avec l'équipe de vente et l'équipe du laboratoire

- Transmettre les informations appropriées aux autres membres de l'équipe et à sa hiérarchie
- Etablir un échange entre l'équipe de vente et l'équipe de laboratoire sur la composition et les techniques de fabrication des produits, sur les retours des clients... afin de définir les besoins des clients et faire évoluer l'offre de produits
- Anticiper les besoins en produits et en informer l'équipe de fabrication afin d'éviter les ruptures de stock

Conditions d'exercice et spécificités

Le/ la caissier(ère) exerce son activité dans un point de vente : en boutique, sur les marchés sous halles, sur les marchés de plein vent ou sur les marchés de gros.

Voies d'accès au métier

Niveau 3

- MC Vendeur spécialisé en alimentation
- CTM Vendeur(euse) en boulangerie pâtisserie
- CAP équipier polyvalent du commerce
- CAP Employé de vente spécialisé option produits alimentaires
- CAP Employé de commerce multi-spécialité

Niveau 4

- Bac Pro Métiers du commerce
- Bac Pro Technicien Conseil vente en alimentation

CQP

- Vendeur-Conseil spécialisé dans l'alimentation artisanale

Qualités / Ressources transverses

Rigueur et fiabilité
Travail en équipe
Relation client
Gestion des situations relationnelles délicates



Caissier(ère)



Traitement des situations relationnelles délicates

- Accueillir les clients mécontents avec calme et bienveillance
- Identifier les causes d'une réclamation client et l'orienter vers l'interlocuteur compétent

Entretien et nettoyage des locaux, du matériel et du poste de travail

- Identifier les produits de nettoyage et de désinfection adaptés
- Nettoyer et désinfecter l'outillage, le matériel, les locaux, le poste de travail
- Détecter et signaler les non-conformités
- Trier et évacuer les déchets selon les consignes de tri sélectif (déchets classiques, ...) et les règles en vigueur au sein de l'entreprise



Blocs de compétences et compétences « à la carte »

Enregistrement des arrivages et des transactions réalisées à l'aide du logiciel ou des outils en vigueur au sein de l'entreprise

- Enregistrer les arrivages de produits et marchandises en tenant compte des informations communiquées par l'équipe logistique et des bons de livraison établis par les fournisseurs (fournisseurs, produits, provenance, quantités, ...)
- Enregistrer l'affectation des lots de produits une fois les ventes réalisées
- Enregistrer les ventes de manière fiable à partir des documents remis par l'équipe de vente en portant une attention particulière aux références des produits et aux quantités enregistrées
- Réaliser l'édition des états de fin de journée en utilisant les outils en vigueur au sein de l'entreprise
- Réaliser des contrôles de cohérence réguliers et identifier et corriger les éventuelles erreurs de saisie

Relance des factures impayées

- Identifier les clients en situation de dépassement de crédit et pour lesquels une relance est nécessaire
- Repérer en lien avec l'équipe de vente les clients pour lesquels une régularisation de paiement est nécessaire avant toute nouvelle commande
- Réaliser les relances clients écrites et orales en veillant à préserver la relation commerciale
- Informer la personne compétente des dossiers pour lesquels les démarches amiables n'ont pu aboutir

Domaines de connaissances mobilisés et Formacode

- Entretien vente 34592
- Technique administrative 34592
- Règlementation hygiène agroalimentaire 21572

Evolutions du métier

- Utilisation de nouveaux logiciels et outils numériques