

## GÉRER SON POSTE DE CAISSE AVEC AISANCE ET EFFICACITÉ

### La boîte à outils du savoir-être comportemental



**PUBLIC VISÉ:** équipe de caisse (manager + hôtes et hôtesse de caisse)



**PRÉREQUIS:** aucun prérequis



**DURÉE:** 3 jours (21h)

#### OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- + **Acquérir** de l'aisance dans toutes les situations relationnelles
- + **Installer** le respect mutuel
- + **Aboutir** à une relation gagnant / gagnant
- + **Ancrer** une posture responsable et efficace dans la relation client
- + **Créer** une relation fidélisante avec le client
- + **Faire face et transformer** les situations tendues et/ou conflictuelles

#### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- De 1 à 10 stagiaires
- Sessions ouvertes toute l'année

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie active et applicative
- Partage d'expérience
- Apports théoriques
- Exercices pratiques

#### SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuilles de présence
- Enquête de satisfaction

#### TARIF

Selon le devis et la prestation souhaitée

#### PROGRAMME DÉTAILLÉ

Les temps forts de la formation

1. **REDÉFINIR LE RÔLE ET LE SENS DU MÉTIER D'HÔTE DE CAISSE**
2. **DIAGNOSTIQUER SON STYLE DE COMMUNICATION**
3. **EXPLORER SES POSTURES VERBALES, NON VERBALES ET PARAVERBALES**
4. **TROUVER LES BONS MOTS POUR INSTALLER UN ÉCHANGE DANS LE REPECT MUTUEL**
5. **S'AFFIRMER AVEC ASSERTIVITÉ POUR CRÉER LE LIEN**
6. **SAVOIR ACCUEILLIR LA CHARGE ÉMOTIONNELLE DU CLIENT POUR POSITIVER L'ÉCHANGE**

*Nous nous soucions du confort de nos stagiaires participants à nos actions de formation, qu'ils soient porteurs de handicap ou non ou qu'ils aient des problèmes de santé ou des difficultés moteurs ou physiques temporaires. Aussi, nous sommes à votre entière disposition pour toute demande particulière concernant les besoins de vos collaborateurs (pauses, station debout/assise, positionnement dans la salle, adaptation des supports avec une plus grande taille de police, intensité lumineuse, etc...). N'hésitez pas à vous rapprocher de notre référente handicap, Jacqueline HAPETTE, pour toute question, demande ou remarque à ce sujet.*