




## 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)

#### BÉNÉFICES POUR LES PARTICIPANTS

- + 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

#### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- S'approprier la boîte à outils de la communication gagnante
- Passer des messages personnalisés, utiles et chaleureux
- Garder le dialogue et renforcer la posture relationnelle
- Faire face et transformer les situations tendues et/ou conflictuelles
- Développer une attitude responsable et coopérative dans les échanges

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

#### SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuilles de présence
- Enquête de satisfaction

#### PROGRAMME DÉTAILLÉ

Les temps forts de la formation

1. REDÉFINIR LE RÔLE ET LE SENS DU MÉTIER D'HÔTE DE CAISSE
2. DIAGNOSTIQUER SONS TYLE DE COMMUNICATION
3. EXPLORER SES POSTURES VERBALES, NON VERBALES ET PARAVERBALES
4. TROUVER LESBONS MOT POUR INSTALLER UN ÉCHANGE DANS LE REPECT MUTUEL
5. S'AFFIRMER AVEC ASSERTIVIT'E 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 référent handicap, Marie-Adrienne FOURNY pour toute question, demande ou remarque à ce sujet*