

Module de formation: **Poste de caisse**

(APPLICABLE À LA RESTAURATION COMERCIALE)



PRÉSENTATION DE
FORMATION

Modalités:

Maximum d'apprenant par session de formation:	15 apprenants ▾
Nombre d'heures d'animation de formation:	7 heures ▾
Nombre de jours d'animation de formation:	1 jour ▾ + 0 demi-journée ▾
Possibilité de formation à distance:	Possible (Teams, Zoom, autres...) ▾
Évaluation:	Oui ▾

Objectifs:

Formation théorique et pratique (7 heures):

- Connaître le poste de caissier.
- Adopter une attitude commerciale.
- Connaître l'encaissement et les procédures de caisse.
- Appliquer l'encaissement et les procédures de caisse.

Module de formation: **Poste de caisse**

(APPLICABLE À LA RESTAURATION COMERCIALE)



PRÉSENTATION DE
FORMATION

Outils pédagogiques pédagogique:

Formation théorique et pratique (7 heures):

- Animation oral.
- Diaporama.
- Questionnaire Kahoot/Klaxoon.
- Evaluation écrite.
- Support, outils et documents techniques professionnels.
- Mises en situations, pratique sur point de vente et exercices.

Programme de Formation:

Jour 1:

- **Définir le poste de caissier.**
- **Attitude commerciale:**
 - Le SBAM.
 - Disponibilité et écoute.
 - S'adapter aux clients et anticiper leurs besoins.
 - Gérer l'affluence de clientèle.
 - Traitement de l'objection.
 - Méthode CRAC.
- **Encaissement et procédures:**
 - Ouverture caisse.
 - Organiser son poste.
 - Encaisser.
 - Moyens de paiements.
 - Erreurs prix et produits.
 - Différents points d'encaissements.
 - Fermeture de caisse.
- **Mise en situation et exercice.**