

## CCPQ

Bd Pachéco - 19 - boîte 0  
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 55 33

Email : [ccpq@profor.be](mailto:ccpq@profor.be)

[www.enseignement.be](http://www.enseignement.be)

**7. ECONOMIE**

**7.3. COMMERCE**

**CAISSIER / CAISSIERE**

### PROFIL DE QUALIFICATION

Validation par la C.C.P.Q.

Le 15 mai 1997

## LE METIER

Le vendeur/la vendeuse exerce ses fonctions en magasin de détail, en boutique ou dans une surface spécialisée. Les domaines d'activité sont vastes : équipement domestique (électroménager, luminaires, meubles, Tv hi-fi, vaisselle, verrerie, revêtements de sols et murs, etc.) ; produits utilitaires (outillage, bricolage, droguerie, etc.) ; alimentation générale ; équipement des personnes (confection, hygiène, chaussures, lingerie, maroquinerie, bijoux, etc.) ; produits culturels et ludiques ; articles de luxe ; services divers, etc.

Sa fonction centrale est évidemment de vendre, c'est-à-dire :

- d'accueillir la clientèle,
- de l'informer,
- de déceler ses besoins et ses motivations d'achat,
- d'argumenter une vente à partir d'une approche produit ou d'une approche client,
- de conclure la vente et d'en assurer le suivi.

Par ailleurs, il/elle doit également :

- recevoir les paiements conformément aux procédures fixées par le magasin,
- approvisionner les zones de présentation des marchandises afin de réaliser la stratégie de vente et les plans promotionnels du magasin,
- réceptionner et entreposer les marchandises,
- assurer la qualité constante du service,
- appliquer, le cas échéant, des techniques de vente à distance,
- respecter les normes légales et les directives spécifiques en matière d'hygiène et de sécurité,
- contribuer au bon fonctionnement du magasin.

FONCTIONS	ACTIVITES	COMPETENCES
<b>1. ACCUEILLIR LA CLIENTELE ET CONTRIBUTER A L'IMAGE DE MARQUE DU MAGASIN</b>	<p>1.1. saluer le client</p> <p>1.2. informer le client</p> <p>1.3. assurer un service personnalisé au stand accueil (carte de fidélité, modification du fichier informatisé des données, procédures de retour de marchandises); résoudre des problèmes ponctuels (cartes perdues, endommagées, oubliées)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• se conformer aux règles de politesse</li> <li>• avoir une attitude et une tenue correctes</li> <li>• faire preuve de discrétion à l'égard de la clientèle</li> <li>• éviter les conversations privées pendant le service</li> <li>• connaître le code des couleurs des étiquettes</li> <li>• connaître le plan du magasin (implantation des familles d'articles)</li> <li>• connaître les actions promotionnelles en cours et en informer le client</li> <li>• renseigner le client sur les avantages d'une carte de fidélité</li> <li>• renseigner le client sur les indications figurant sur le ticket de caisse ou sur la facture</li> <li>• désactiver un code à barres</li> <li>• expliquer les avantages liés à la carte de fidélité</li> <li>• utiliser le fichier client, informatisé ou non, et en modifier les données</li> <li>• connaître les procédures et les formulaires de remplacement des cartes</li> <li>• connaître les normes fixées par le magasin pour un remboursement ou un échange</li> </ul>
	<p>1.4. éventuellement, aider le client à emballer les marchandises ; veiller à ce qu'il y ait toujours des emballages en quantités suffisantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• connaître les usages spécifiques des différents emballages</li> <li>• avoir une attention constante pour le confort de la clientèle</li> </ul>

	1.5. le remercier	
<b>2. PREPARER SON POSTE DE TRAVAIL</b>	<p>2.1. dégager et nettoyer le poste de travail (surface des caisses, check-out, tapis roulant, présentoirs, gondoles, etc)</p> <p>2.2. réapprovisionner en emballages et rouleaux ; réapprovisionner les paniers confiseries et les armoires de cigarettes</p> <p>2.3. s'informer des prix du jour des fruits et légumes ainsi que des promotions en cours</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• respecter scrupuleusement les règles d'hygiène</li> <li>• remplacer la vitre du scanner, le ruban encreur, le rouleau de caisse, les lampes; utiliser la cassette de nettoyage, etc.</li> <li>• avoir de l'initiative</li> <li>• être méthodique et ordonné</li> <li>• vérifier l'affichage des prix et signaler les anomalies constatées</li> <li>• mémoriser</li> <li>• se composer un aide-mémoire</li> <li>• consulter la liste des prix du jour</li> </ul>
<b>3. GERER LA CAISSE</b>	3.1. préparer la caisse (vérifier le fonds de caisse, inscrire le code caissière sur le rouleau de contrôle, échantillonner l'argent)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• se conformer aux usages propres à l'entreprise et aux procédures internes de contrôle et de sécurité</li> <li>• connaître les procédures (normales et de secours) d'ouverture et de fermeture de la caisse</li> <li>• connaître le tableau de commande et le fonctionnement général du poste de travail</li> <li>• comprendre les "menus" de l'appareil de commande</li> <li>• changer les prix, créer ou supprimer des articles, affecter certains articles d'un code spécial</li> <li>• comprendre et appliquer les circulaires</li> <li>• vérifier le fonctionnement du système scanning</li> </ul>
	3.2. pointer et scanner les marchandises	<ul style="list-style-type: none"> <li>• connaître les rayons</li> <li>• connaître les étiquettes d'implantation</li> <li>• connaître l'usage du clavier</li> <li>• concentrer son attention sur l'exactitude des données enregistrées</li> </ul>

	<p>3.3. vérifier si les bons de réduction remis par le client correspondent aux achats (bons publicitaires, bons « promesses », lettres de crédit, bons d'échange, bons vidanges, articles soldés, etc )</p> <p>3.4. emballer séparément viandes/ surgelés/ textiles</p> <p>3.5. encaisser, faire le décompte du client ; recompter immédiatement la caisse en cas de doute après remise d'argent à un client</p> <p>3.6. remercier le client</p> <p>3.7. fermer la caisse (pause, stand by)</p> <p>3.8. assurer la gestion des vidanges</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comprendre les messages affichés à l'écran et y donner suite</li> <li>• connaître la procédure de travail en cas de refus du scanner</li> <li>• s'informer des publicités en cours et des promotions ponctuelles</li> <li>• connaître la manière de les enregistrer</li> <li>• concentrer son attention</li> <li>• avoir le sens de l'hygiène</li> <li>• veiller à la conformité de la marchandise par rapport aux normes de présentation et aux normes de qualité fixées par l'entreprise</li> <li>• proposer son aide au client</li> <li>• être aimable</li> <li>• connaître les différents moyens de paiement (en espèces, cartes bancaires, chèques, chèques repas, paiements électroniques)</li> <li>• calculer mentalement</li> <li>• connaître la procédure à suivre en cas de refus des modes de paiements électroniques</li> <li>• s'informer des taux de change des monnaies étrangères</li> <li>• concentrer son attention sur l'opération en cours</li> <li>• faire preuve d'amabilité</li> <li>• connaître les commandes</li> <li>• connaître les prix des vidanges</li> </ul>
<b>4. ASSURER LA CIRCULATION DE L'ARGENT</b>	4.1. préparer les prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> <li>• connaître les procédures et le règlement interne ainsi que les normes de sécurité</li> </ul>

	<p>4.2. balancer la caisse : opérations effectuées durant une période définie, compilation des pièces justificatives et de l'encaisse, repérage des écarts de caisse</p> <p>4.3. remettre l'argent au bureau, verrouiller les consoles à cigarettes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• connaître et compléter la feuille de caisse</li> <li>• faire preuve d'une grande rigueur</li> <li>• enregistrer les données sur les formulaires ad hoc</li> <li>• identifier les causes des erreurs de caisse (avec le responsable)</li> <li>• faire preuve de rigueur</li> <li>• se conformer aux usages du magasin</li> </ul>
<b>5. CONTRIBUER A LA BONNE MARCHE DU MAGASIN</b>	<p>cfr supra fonction 4 (réassortisseur)</p> <p>5.1. assurer la remise en rayon des marchandises non payées ou abandonnées par le client</p> <p>5.2. en cas de doute, en référer au chef de rayon</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• connaître l'implantation des marchandises</li> <li>• s'exprimer au micro.</li> </ul>