FONDAMENTAUX DU METIER DE CAISSE

MAITRISER LES BASES DU METIER DE CAISSIER / CAISSIERE

PLATINIUM FINANCE
PLUS QUE DES SAVOIRS

Maitriser les Base du Métier de CAISSIER

STORE – BOUTIQUE – HYPERMACHE

Réf DSF283

Opérateur(trice) de caisse – Techniques professionnelles

INDIVIDUEL | GROUPE

WWW.PLATINIUMFINANCE.MA

© Toute Reproduction interdite

Objectifs & Contexte

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Accueillir, informer et orienter le client de manière professionnelle.
- Réaliser des opérations d'encaissement
- Assurer la gestion d'un poste de caisse : ouverture, clôture, contrôle du fond de caisse.
- Appliquer les règles de sécurité et de conformité, notamment liées aux moyens de paiement et à la prévention de la démarque.
- Gérer les imprévus et incidents (erreurs de prix, refus de paiement, litiges).
- Communiquer efficacement en situation courante ou délicate.
- Participer à la qualité du service client et à la fidélisation.

Axes du programme

AXE 1 : Introduction au Métier de caissier

- Rôle du caissier dans le point de vente
- Responsabilités quotidiennes
- Qualités professionnelles : rigueur, rapidité, communication, sens du service
- Éthique et confidentialité (moyens de paiement, données personnelles)

AXE 2: Connaissance de l'environnement de travail

- Découverte du magasin et de ses services
- Organisation du front office / back office
- Produits, rayons, promotions et politiques commerciales
- Collaboration avec les équipes (mise en rayon, SAV, sécurité)

AXE 3: Découverte des interface logiciels

- Allumer / fermer un poste de caisse
- Utiliser l'interface caisse
- Passer les articles (scan, saisie manuelle, pesée, codes spéciaux)
- Gérer les quantités, remises, codes promotionnels, cartes de fidélité

AXE 4: Prise en main du poste de caisse

- Présentation du matériel : écran, scanner, douchette, clavier, balance, imprimante ticket.
- Démarrage et fermeture du poste.
- Navigation dans le logiciel de caisse (interface, menus, fonctions rapides).

Public concerné

- Personnes souhaitant intégrer un commerce, une grande surface ou un magasin spécialisé.
- Demandeurs d'emploi visant un métier accessible rapidement.
- Salariés en reconversion ou en montée en compétences.
- Nouveaux employés de commerce nécessitant une formation initiale.

Pré-requis

- Niveau de compréhension orale et écrite suffisant pour suivre les consignes.
- Aisance relationnelle et sens du service (souhaité).
- Aucun diplôme obligatoire.

Compétence acquise

- Tenir une caisse en autonomie
- Accueillir et encaisser un client
- Gérer les moyens de paiement
- Résoudre les situations courantes
- Appliquer les règles de sécurité
- Clôturer un poste de caisse correctement

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et pratiques
- Etudes de cas et Exercices pratiques
- Réflexions de groupe
- Auto évaluation préalable en amont de la

Frais de Participation/Participant

- **ENTREPRISE : Nous contacter / Cours en présentiel ou distance/**

Participation/Particulier

- **Personne physique (par date) :**

4500 Dhs / Cours en présentiel ou distance/

PAIEMENT
Le paiement de vos frais de formations pourra se faire par virement bancaire, par chèque bancaire à l'ordre de la société PLATINIUM FINANCE ou par un transfert via Wafa Cash / Cash Plus / Money gram / Western

Durée :

Extensive – Durée : 5 Semaines (18 Heures)
Intensive – Durée : 3 Semaines (18 Heures)
Expresse (Séminaire) : 2 1/2 Journées (18 Heures)

FONDAMENTAUX DU METIER DE CAISSE

MAITRISER LES BASES DU METIER DE CAISSIER / CAISSIERE

PLATINIUM FINANCE
PLUS QUE DES SAVOIRS

Maitriser les Base du Métier de CAISSIER

STORE – BOUTIQUE – HYPERMACHE

Réf DSF283

Opérateur(trice) de caisse – Techniques professionnelles

INDIVIDUEL | GROUPE

WWW.PLATINIUMFINANCE.MA

© Toute Reproduction interdite

Objectifs & Contexte

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Accueillir, informer et orienter le client de manière professionnelle.
- Réaliser des opérations d'encaissement
- Assurer la gestion d'un poste de caisse : ouverture, clôture, contrôle du fond de caisse.
- Appliquer les règles de sécurité et de conformité, notamment liées aux moyens de paiement et à la prévention de la démarque.
- Gérer les imprévus et incidents (erreurs de prix, refus de paiement, litiges).
- Communiquer efficacement en situation courante ou délicate.
- Participer à la qualité du service client et à la fidélisation.

Axes du programme

AXE 5: Gestion des imprévus et incidents

- Erreurs de prix et produits sans code
- Incidents de paiement (TPE, refus, anomalies)
- Interventions du superviseur
- Gestion des clients impatients ou contestations
- Procédures en cas de suspicion de fraude

AXE 6: Gestion de la relations clients

- Accueil professionnel
- Communication claire et polie
- Gestion des situations délicates :
- Clients impatients
- Retours / échanges
- Litiges sur les prix
- Fidélisation et proposition des services (carte fidélité, informations magasin)

AXE 7 : Sécurité et conformité

- Règles de sécurité monétique
- Lutte contre la démarque (vol, fraude, comportements suspects)
- Conformité : hygiène, sécurité, règles internes
- Procédures en cas d'incident grave (agression, alarme, arrêt d'urgence)

AXE 8: Travail en situation réelle (mise en pratique)

- Simulation de caisse
- Scénarios clients (faciles → complexes)
- Gestion des pics d'affluence
- Evaluation individuelle avec superviseur

Public concerné

- Personnes souhaitant intégrer un commerce, une grande surface ou un magasin spécialisé.
- Demandeurs d'emploi visant un métier accessible rapidement.
- Salariés en reconversion ou en montée en compétences.
- Nouveaux employés de commerce nécessitant une formation initiale.

Pré-requis

- Niveau de compréhension orale et écrite suffisant pour suivre les consignes.
- Aisance relationnelle et sens du service (souhaité).
- Aucun diplôme obligatoire.

Compétence acquise

- Tenir une caisse en autonomie
- Accueillir et encaisser un client
- Gérer les moyens de paiement
- Résoudre les situations courantes
- Appliquer les règles de sécurité
- Clôturer un poste de caisse correctement

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et pratiques
- Etudes de cas et Exercices pratiques
- Réflexions de groupe
- Auto évaluation préalable en amont de la

Frais de Participation/Participant

- **ENTREPRISE : Nous contacter / Cours en présentiel ou distance/**

Participation/Particulier

- **Personne physique (par date) :**

4500 Dhs / Cours en présentiel ou distance/

PAIEMENT
Le paiement de vos frais de formations pourra se faire par virement bancaire, par chèque bancaire à l'ordre de la société PLATINIUM FINANCE ou par un transfert via Wafa Cash / Cash Plus / Money gram / Western

Durée :

Extensive – Durée : 5 Semaines (18 Heures)
Intensive – Durée : 3 Semaines (18 Heures)
Expresse (Séminaire) : 2 1/2 Journées (18 Heures)