

RAISON D'ÊTRE

Dans un contexte d'évolution des habitudes d'achats, l'hôte/hôtesse de caisse est en charge de sécuriser l'ensemble des encaissements sur le centre. Interlocuteur/Interlocutrice incontournable du parcours client, il/elle garantit par ses explications et sa maîtrise des process la satisfaction et la fidélisation de chaque client omnicanal.

PRINCIPALES MISSIONS

Le collaborateur / la collaboratrice s'engage à respecter nos 3 capitaux : People, Planet, Profit.

GARANTIR DES FLUX FINANCIERS DE QUALITÉ LORS DE L'ENCAISSEMENT

- Réaliser tous les types d'encaissements y compris spécifiques
- Réaliser des ouvertures de caisse
- Être en vigilance sur des anomalies ou dysfonctionnements et en alerter son responsable

ASSURER LA SATISFACTION ET LA FIDÉLISATION PAR UNE PRISE EN CHARGE CLIENT DE QUALITÉ

- Accueillir le client omnicanal (BtoB / BtoC), identifier son besoin, répondre à sa demande ou le réorienter, si nécessaire, vers le collaborateur adéquat.
- S'assurer de la satisfaction client par la qualité de ses conseils et de sa prise en charge (explication des factures, conseils, ...)
- Développer la fidélisation client (carte Norauto, contactabilité, ...)
- Garantir le suivi et la disponibilité des commandes clients (réservation magasin, réservation web, ...)
- Proposer et réaliser les services Norauto dans le respect des process (financement, carte grise, ...)
- Accueillir l'insatisfaction client et la traiter en se faisant accompagner.

GARANTIR L'ATTRACTIVITÉ DE LA SURFACE DE VENTE

- Au sein du pôle Caisse : rendre l'offre disponible et attractive par le facing, la mise en rayon et les inventaires.
- Participer à la mise en place, au rangement et à la propreté du magasin

SOUTENIR LA DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE

- Respecter l'obligation du port des EPI (Équipements de Protection Individuelle) ainsi que la politique de sécurité
- Respecter l'environnement global du centre, les espaces communs et les outils de travail
- Trier et participer au recyclage des déchets dans le cadre de la démarche environnementale de la Société
- Sensibiliser les Clients à la démarche environnementale de la Société

RATTACHEMENT

Sous la responsabilité du/de la Responsable Gestion Administration (ou du/de la Directeur/Directrice de Centre)

COMPÉTENCES CLÉS

SAVOIR-ÊTRE :

- Aisance relationnelle (niv 1)
- Esprit d'équipe et collaboration (niv 1)
- Rigueur et fiabilité (niv 2)
- Sens du service client (niv 2)

SAVOIR-FAIRE:

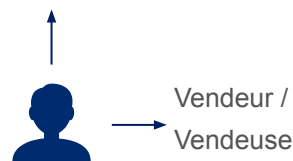
- Gestion de la caisse et Flux Financier (niv 2)
- Gestion des inventaires (niv 1)
- Gestion des livraisons et retours (niv 1)
- Gestion des stocks (niv 1)
- Gestion des litiges (niv 1)
- Vente services (niv 2)

INDICATEURS

- Écarts de caisse
- Risque de non financement crédit et anomalies cartes grises
- Satisfaction client et contactabilité

PASSERELLES POSSIBLES

Métiers de la
Gestion



D'autres évolutions sont également possibles dans le cadre de nos parcours zig-zag



Gestion

HÔTE/HÔTESSE DE CAISSE

SAVOIR-ÊTRE

<p>Aisance relationnelle</p> <p>Capacité à établir facilement des relations pour développer et/ou entretenir un réseau de contacts internes / externes permettant de connaître, de comprendre et d'agir sur son environnement professionnel.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Développe un comportement ouvert et agréable permettant des échanges informels et spontanés.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Sait s'adapter parfaitement à ses interlocuteurs dans différents types d'échanges (professionnels / informels, planifiés / spontanés, ...).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est à l'initiative d'échanges de qualité avec tous types d'interlocuteurs.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Fédère et/ou mobilise ses interlocuteurs par sa posture, la qualité de ses messages et sa communication orale.	<input type="checkbox"/>
<p>Esprit d'équipe et collaboration</p> <p>Capacité à réaliser ses missions dans un cadre collectif, à être solidaire de ses collègues et à partager les informations, en vue d'atteindre la performance commune du centre, service et/ou de l'entreprise.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Participe à la vie de son équipe en étant à l'écoute de ses collègues. Volonté de participer aux tâches communes. Aide ses collègues en cas de besoin.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Échange régulièrement et de sa propre initiative, avec tous les membres de l'équipe pour partager les différentes informations ainsi que ses connaissances. Contribue activement à la vie de l'équipe.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est moteur dans la création d'une cohésion d'équipe durable.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de collaborer de manière constructive et durable avec des collaborateurs aux objectifs variés, en favorisant l'harmonisation des attentes. Met en place des stratégies de collaboration adaptées.	<input type="checkbox"/>
<p>Rigueur et fiabilité</p> <p>Capacité à exécuter un travail de qualité de manière constante, en suivant les process et les règles définies, de manière à obtenir le résultat attendu.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Suit les processus métier dans le cadre de situations courantes.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Garantit l'atteinte de ses objectifs dans les délais fixés grâce à la qualité de ses actions et au respect des process.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de maintenir un niveau de fiabilité dans des situations complexes en s'assurant de la qualité de son travail.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Transmet les informations/process avec exactitude et veille à la qualité de l'action de ses collaborateurs/ interlocuteurs.	<input type="checkbox"/>
<p>Sens du service client</p> <p>Capacité à se mettre au service du client omnicanal interne/externe afin de lui assurer une expérience positive.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable d'adopter une posture accueillante, se rend disponible pour aller à la rencontre de ses clients avec le sourire et l'enthousiasme.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable d'adopter une posture d'écoute afin d'apporter une réponse adaptée en s'assurant de la satisfaction de son client.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de faire preuve de réactivité et d'adapter sa posture et son comportement en fonction du client et de ses besoins.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de mobiliser des interlocuteurs / ressources externes nécessaires à l'apport d'une solution en dehors de son périmètre.	<input type="checkbox"/>



SAVOIR FAIRE

<p>Gestion de la caisse et Flux Financier</p> <p>Capacité à utiliser les différents outils de gestion des flux financiers afin de garantir une gestion saine (caisse, coffre, financement, ...).</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de réaliser l'ensemble des actions d'encaissement basique.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de réaliser tout type d'encaissement (dont opérations spécifiques), ainsi que les ouvertures de caisse.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Gère l'ensemble des flux financiers liés à la gestion du coffre (monnaie, remise en banque, comptage périodique...), ainsi que les fermetures de caisse.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Analyse l'ensemble des indicateurs du flux financier (écarts caisses & coffre, écarts de financement, GLA, Paytweak, Mooncard, Cartes Grises...) en déduit des plans d'action et s'assure de leur mise en œuvre.	<input type="checkbox"/>
<p>Gestion des inventaires</p> <p>Capacité à garantir l'exactitude des stocks par l'application du process d'inventaire.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de réaliser en toute autonomie la création et le bipage d'un inventaire (hors familles sensibles : pneumatiques, motorisation, freinages, trains roulants, huiles, additifs, indispensable, divers) de façon qualitative ainsi que la première recherche d'écarts de façon qualitative.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de réaliser en toute autonomie la création, le bipage ainsi que la première recherche d'écarts de l'ensemble des familles d'inventaire de façon qualitative.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de réaliser en toute autonomie du process inventaire sur l'ensemble des familles (adressage, désadressage, bipage, contrôle des écarts avec recherche approfondie, validation avec séparation de tâche). Suit hebdomadairement la réalisation du planning d'inventaire.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est garant du respect du process inventaire (Mise à jour des dossiers et création des variantes) sur le centre ainsi que de leur planification. Analyse mensuellement les résultats, en déduit des plans d'action et s'assure de leur mise en œuvre Est capable de réaliser des inventaires de ruptures en garantissant le process de gestion des stocks.	<input type="checkbox"/>
<p>Gestion des livraisons et retours</p> <p>Capacité à garantir la qualité des stocks par l'application du process des entrées et des retours de marchandises.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Maîtrise le process de réception des marchandises, dès lors que la commande est saisie, quel que soit le fournisseur.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : S'assure du respect du process réception des marchandises (chiffrage, cahier de réception). Maîtrise le process de retours produits et consignes quel que soit le fournisseur, de la saisie à l'expédition.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Veille et corrige l'ensemble des opérations spécifiques liées aux livraisons (entrée de marchandises automatique, encours, litige, reliquats).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Analyse l'ensemble du process livraison (taux dépannage, codes 8, taux de retours...), définit des plans d'actions en lien avec les équipes vente et atelier afin d'optimiser les process et s'assurer de leur mise en œuvre.	<input type="checkbox"/>



<p>Gestion des stocks</p> <p>Capacité à garantir la qualité des stocks par l'application des différentes procédures de gestion.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : S'assure du respect du process facturation de la création au passage en caisse (relecture facture, gestions des résas, factures flottes, Pass Entretien...).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : S'assure du respect du process de commande et d'entrée de marchandise afin de garantir la disponibilité du stock réservé (shopping à J+3, H+1, réservation client...). Applique les actions commerciales préconisées par sa hiérarchie pour assainir le stock.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Analyse et optimise par des plans d'actions la disponibilité de l'ensemble des réservations (shopping, réservations web et magasins). Régule les anomalies existantes (anomalies de stock, vente à la famille).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Analyse l'ensemble de la démarque (analyse SSSP, pilotage de la décote produit...) en définit des plans d'actions et s'assure de leur mise en œuvre par les équipes magasin et atelier. Met en place des actions spécifiques d'assainissement des stocks (soldeurs, dons...). Maîtrise et garantit le bon suivi du process de blocage des stocks.	<input type="checkbox"/>
<p>Gestion des litiges</p> <p>Capacité à gérer les litiges clients, en lien avec la politique commerciale Norauto, et à en analyser les causes afin d'y apporter des solutions adaptées et d'en tirer profit pour améliorer la satisfaction de nos clients.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Prend connaissance, sait recevoir une insatisfaction client et se fait accompagner par sa hiérarchie ou un collègue plus expérimenté.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Prend en compte et traite, après validation, les insatisfactions / litiges simples (solutionnables sans contrepartie, et/ou réglables dans l'immédiat) dans des situations courantes par l'application de nos process.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Gère un litige nécessitant investigation et/ou une contrepartie à obtenir avec l'accord d'un responsable. Analyse les situations de litiges réguliers et propose des actions correctrices. Est capable de fidéliser ses clients suite à une résolution de litige (relation gagnant / gagnant).	<input type="checkbox"/>
<p>Vente services</p> <p>Capacité à maîtriser la vente de l'ensemble des services proposés par l'enseigne.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Maîtrise la vente de services et solutions, notamment Carméléon, Contrôle Technique, Service de location via Rental.... Propose le Pass Entretien.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Prend en charge de façon qualitative les clients carte grise, carglass. Propose le financement et en maîtrise les outils (validé Oney).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Vend et Maîtrise l'ensemble de la prise en charge de la solution Pass Entretien. Oriente le client pro vers les solutions adaptées.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Reconnu pour son appétence et sa capacité à vendre au quotidien et dans la durée l'ensemble des services proposés par l'enseigne.	<input type="checkbox"/>