

# Fiche d'activité

## Superviseuse à la caisse

<b>Nom de l'élève</b>	DUPOND
<b>Prénom</b>	Juceila
<b>Date de l'activité</b>	10 /10/2023
<b>Classe</b>	TCAP2
<b>Compétences</b>	<p><b>Mettre en valeur les produits et l'espace commercial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer à la mise en valeur des produits</li> <li>• Participer à l'aménagement de l'espace d'exposition, de vente, des vitrines</li> <li>• Veiller à la propreté et nettoyer les surfaces de vente</li> <li>• Veiller à conserver tous les lieux de vente rangés (cabines, rayons, etc...)</li> </ul> <p><b>Préparer son environnement de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer son matériel</li> <li>• Respecter une tenue professionnelle adaptée au contexte et à l'image de l'unité commerciale</li> <li>• Vérifier le bon fonctionnement du matériel et des outils d'aide à la vente</li> </ul> <p><b>Prendre contact avec le client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir le client</li> <li>• S'adapter au contexte commercial et au comportement du client</li> <li>• Adopter une attitude d'accueil</li> <li>• Favoriser un climat de confiance</li> </ul> <p><b>Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adopter une écoute active</li> <li>• Identifier la demande du client, la prendre en compte et / ou la transférer au responsable</li> <li>• Orienter le client</li> <li>• Informer le client</li> <li>• Conseiller le client</li> <li>• Accompagner le client dans</li> <li>• L'utilisation des outils digitaux</li> <li>• Présenter le ou les produits</li> <li>• Poser des services associés et complémentaires</li> </ul> <p><b>Finaliser la prise en charge du client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enregistrer les achats et / ou retours</li> <li>• Proposer un moyen de fidélisation</li> <li>• Encaisser et / ou accompagner l'encaissement digital, automatique et / ou mobile</li> <li>• Réaliser les opérations complémentaires à l'encaissement</li> <li>• Prendre congé</li> <li>• Collecter et actualiser l'information sur le client</li> <li>• Fermer la caisse et procéder aux opérations de clôture</li> </ul>



MÉTHODE QQOQCP	Description et analyse de l'activité
Qui ?	Moi juceila élevé du TCAP2, avec Luis, Zeyneb, Celeste
Quoi ?	J'ai supervisé et aidé mes collègues
Où ?	Dans le Brassens Shop, dans la salle 101
Quand ?	Le lundi et le Jeudi, pendant la pause de 10h15-10h30.
Comment ?	<p><b>1°) Pourquoi je suis superviseure.</b> Je suis superviseur parce que moi aussi j'ai été à la caisse. Le professeur, J'ai appris à ne pas stresser en caisse et à être très attentif au client et à sa commande. J'ai réussi à faire un certain nombre d'affaires. La première fois j'ai réussi à gagner près de 100 € en 15 minutes.</p> <p>Monsieur Ammouial a pensé que j'avais de bonnes capacités. Il m'a proposé de rester à côté des autres élèves qui passent en caisse. J'ai vérifié la caisse deux fois (deux lundis). Et une fois j'ai remplacé un collègue qui n'arrivait pas à le faire. Les deux fois où j'ai vérifié la caisse je n'ai pas fait faire des erreurs.</p> <p><b>2°) Mon rôle.</b> J'étais assise sur une chaise à côté du caissier, je les aidais à ne pas se tromper avec les demandes. De temps en temps je leur répétais la demande du client, au cas où ils n'auraient pas compris. Quand je voyais qu'ils étaient un peu stressés, je donnais le ticket au client pendant que le caissier comptait la monnaie à rendre au client. J'ai également aidé l'opérateur de caisse à trouver le produit sur l'ordinateur qui n'a pas de code barre.</p>
Pourquoi ?	Pour pouvoir aider mes collègues de classe, à obtenir le même niveau que moi, afin qu'ils puissent faire la caisse sans mon aide et sans l'aide de l'enseignant, afin qu'eux et moi ayons un bon niveau de CAP à l'avenir.

