

Titre : Chef caissier

SOMMAIRE DE L'EMPLOI

Sous la responsabilité du gérant, en plus des tâches de caissier, le chef caissier planifie, organise et contrôle les opérations du service des caisses. Il est responsable de la gestion des marchandises de sa section afin de maintenir un niveau d'inventaire optimal. Il opère la caisse enregistreuse, offre un bon service à la clientèle, maintient une belle image commerciale des caisses et s'assure d'une saine gestion du service des caisses. De plus, il forme les nouveaux caissiers et contrôle le travail des caissiers déjà en poste.

PRINCIPALES TÂCHES DE L'EMPLOI

Service à la clientèle

- Fournit aux employés l'exemple d'un bon service à la clientèle en offrant un service courtois et respectueux tout en appliquant les normes de service à la clientèle et les principes de la « Clientitude »;
- Voit à l'application de la « Clientitude » et plus spécifiquement des normes de service à la clientèle ainsi qu'à la transmission des résultats individuels aux employés de son équipe suite aux évaluations des acheteurs mystères;
- S'assure de la courtoisie des employés du service des caisses;
- Communique son enthousiasme afin d'optimiser le service à la clientèle;
- Répond aux plaintes des clients de façon personnalisée et réfère les situations qui le nécessitent au gérant;
- Pose des gestes concrets afin d'éliminer les causes d'insatisfaction des clients;
- Contrôle et prend des mesures rapidement afin d'éliminer les files d'attente;
- Promeut la vente des billets de loterie et des produits de la marque maison;
- Promeut le programme de récompense auprès de la clientèle.

Gestion du personnel

- Participe, avec le gérant, au processus d'embauche et à l'accueil des nouveaux caissiers;
- Forme les employés de son service selon ce qui est prévu au *Plan directeur de formation* et avec l'aide des *Guides de parrainage*;
- Informe les employés de son service des possibilités de formations, planifie et contrôle la participation des employés à ces cours de formation;
- Établit des listes de priorités et distribue le travail aux caissiers de façon juste et équitable;
- Supervise la quantité, la qualité et l'efficacité du travail des employés;
- Effectue, en collaboration avec le gérant, les appréciations de rendement des employés de son équipe de façon annuelle et pendant la période de probation des nouveaux employés;

- Identifie les besoins de formation et fixe des objectifs d'amélioration;
- Prépare les horaires en fonction des besoins opérationnels de la PJC et voit au remplacement des employés absents en conformité avec les politiques prévues au *Guide des employés*;
- Voit à la coordination des heures de repas et des pauses pour les employés de son service;
- Dispense les mesures disciplinaires nécessaires aux employés de son service avec l'assistance du gérant;
- Participe aux réunions du conseil administratif.

Gestion des opérations

- Opère une caisse enregistreuse;
- Vérifie l'exactitude des montants de base des tiroirs-caisses;
- S'assure que les caissiers ne manquent pas de monnaie, de billets de loterie, de timbres, de titres de transport ou autres;
- Voit à l'approvisionnement des billets de loterie et au contrôle de ceux-ci (contrôle des non vendus);
- Autorise les échanges et les retours (remboursements) aux caisses selon la procédure en vigueur;
- Contrôle l'approvisionnement et l'utilisation des fournitures et des outils de travail tels que les sacs d'emballage, les rouleaux de caisse, le papier adhésif, etc.;
- Complète le registre des caissiers (déficits ou surplus, annulations "void", non-vente "no sale", remboursements, nombre de clients, escomptes aînés, escomptes employés, etc.);
- Vérifie les dépôts et les rapports des caisses;
- Encourage l'ordre et la propreté autour et à l'intérieur du comptoir-caisse.

Approvisionnement de la marchandise

- Prépare les commandes régulières et les commandes de circulaires de ses sections en utilisant la procédure en vigueur tout en maintenant un niveau d'inventaire optimal et en évitant les surplus et les ruptures d'inventaires;
- Voit à l'approvisionnement et à l'entretien des sections attribuées au service des caisses;
- Fait les commandes pour la réserve de changes ainsi que celle des billets de loterie;
- Effectue les démarches appropriées pour obtenir les produits manquants lors de rupture de marchandises.

Prévention des pertes

- Voit à l'application et au suivi des contrôles internes des argents (armoires de monnaie, registre des caissiers, billets de loterie, titres de transport ou autres);
- Encourage et contrôle l'utilisation des coffrets de sûreté (RAM) par les caissiers;
- Contrôle et retire les produits périmés des tablettes et dispose de ces derniers en respectant les procédures établies;
- Mets en place des mesures contre la perte, le détournement, la fraude et le vol.

Santé et sécurité

- Fait de la prévention et participe au suivi des normes de santé et sécurité au travail;

- Effectue son travail en conformité avec toutes les normes de sécurité en vigueur dans la PJC;
- Maintient son poste de travail propre, en ordre et exempt de risques reconnus.

Divers

- S'acquitte de toutes autres tâches qui lui sont confiées par la direction.