RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

Caissier / Caissière

En grande surface, au guichet d'un stade, d'un théâtre ou d'un musée, le caissier ou la caissière reçoit les clients et les clientes au moment d'encaisser le paiement de leurs achats. Il ou elle est aussi un contact primordial pour l'image de marque de l'enseigne.

SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **CAP ou équivalent**

Salaire débutant : **1867 €**

Statut : **Statut salarié**

Synonymes : Hôte / hôtesse de caisse

Secteurs professionnels : Arts du spectacle, Commerce et distribution

Centres d'intérêt : J'ai le sens du contact, J'aime manier les chiffres



© Alain Potignon/Onisep

Le métier

Spécialiste des codes

Le caissier ou la caissière enregistre les produits grâce à un lecteur (fixe) de codes-barres multidirectionnel à haute vitesse ou à une " scannette " (mobile) qu'il ou elle positionne directement sur le produit. Le rayon lumineux émis par ces machines lit le prix et la nature du produit (fromage, lessive...). Dans certains magasins (de tissus, de meubles, de bricolage, par exemple), le caissier ou la caissière saisit le prix à partir des étiquettes ou de la fiche donnée par le vendeur ou la vendeuse.

Désamorcer l'impatience

Le caissier ou la caissière doit parfois vérifier ou faire vérifier un prix en cas de code-barres défectueux. Il ou elle gère alors l'éventuelle impatience de la clientèle. Lors de l'encaissement des chèques, il ou elle exige une pièce d'identité et se réfère parfois à une liste de mauvais payeurs. Par ailleurs, participer à l'étiquetage et à la mise en place des produits en rayon aux heures les plus creuses fait également partie de ses tâches.

Valoriser l'image du magasin

Les magasins reconnaissent les caissiers ou les caissières comme des ambassadeurs et ambassadrices incontournables. De leur relation avec la clientèle dépend le chiffre d'affaires. Un caissier ou une caissière désagréable, en tenue incorrecte... et c'est peut-être un client ou une cliente en moins. C'est pourquoi les magasins d'une même enseigne veillent à former leurs caissiers ou leurs caissières à l'accueil de la clientèle.

Compétences requises

Rester zen

Lorsqu'un problème survient, qu'un prix manque ou qu'il est erroné, c'est le caissier ou la caissière qui subit l'agacement ou la colère des clients ou des clientes. Une bonne résistance nerveuse et de la patience se révèlent donc indispensables. Sans oublier un certain talent et de la diplomatie pour désamorcer les situations susceptibles de s'envenimer.

Tenue soignée exigée

De même, une présentation soignée et le sens de la courtoisie permettent de mieux gérer les relations avec la clientèle. Mais, au-delà du sourire, on attend également d'un caissier ou d'une caissière de l'honnêteté, de la rigueur et de la méthode. Il ou elle doit en effet faire preuve de sérieux et de concentration pour vérifier les prix ou déceler d'éventuelles erreurs.

Vigilance de tous les instants

Même si un magasin fait appel à des vigiles pour lutter contre les vols, le premier maillon de la chaîne est précisément le caissier ou la caissière qui surveille les cabas et les caddies.

Où l'exercer ?

Élément clé du commerce

Chaque détail doit participer à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle. Ainsi, les caissiers et les caissières portent de plus en plus des tenues aux couleurs de l'enseigne ou " collant " à certains événements (fêtes de fin d'année, promotion d'une marque...), et qui portent parfois leur prénom et leur fonction.

Un rôle enrichi

Les contacts avec les clients et les clientes ne se limitent pas forcément à un " bonjour, merci, au revoir ". Les caissiers et les caissières peuvent aussi avoir un rôle de conseil. Cette approche permet ainsi de vérifier, en direct, le taux de satisfaction de différentes personnes sur les produits. Autant d'éléments précieux pour affiner la stratégie commerciale d'une enseigne.

Un poste qui peut lasser

Le caissier ou la caissière est responsable de sa caisse et travaille dans un espace relativement restreint, bruyant, exécutant des tâches répétitives qui sont la principale difficulté du métier. Si, dans les petits magasins, les horaires sont réguliers, ceux des supermarchés ne permettent pas toujours d'avoir un emploi du temps équilibré. Les caissiers ou les caissières sont également soumis et soumises à la pression des périodes d'affluence (en soirée, le samedi, en période de fêtes...).

Les études

Après la 3e

2 ans pour préparer le CAP équipier polyvalent de commerce. Le métier est accessible sans exigence de diplôme après la 3e, cependant la majorité des recrutements s'effectue à partir de formations de niveau CAP.

CAP ou équivalent

→ CAP équipier polyvalent du commerce

Emploi et secteur

Recrutements en vue ?

Hypermarchés, guichets des centres sportifs (stades) ou culturels (théâtres, musées), chaînes de restauration... toutes ces structures ont besoin de caissiers ou de caissières. Mais, avec le développement des caisses automatiques sur lesquelles le client ou la cliente est autonome, des menaces pèsent sur l'emploi.

Évolution possible

Dans une boutique, le caissier ou la caissière dépend du directeur ou de la directrice. En grande surface, il ou elle travaille sous la responsabilité du chef ou de la cheffe de caisse. Après quelques années d'expérience, il est possible d'évoluer vers un poste d'assistant chef ou d'assistante cheffe de caisse ou encore de chef ou cheffe de caisse. Les responsabilités sont alors plus importantes (gestion de plusieurs caisses, supervision des équipes). Selon les profils, d'autres métiers du secteur de la distribution sont parfois accessibles.

Temps partiel fréquent

Pour permettre une amplitude d'ouverture des magasins qui corresponde aux attentes de la clientèle, la majorité des grandes surfaces propose des emplois à temps partiel. Ainsi s'assurent-elles de toujours avoir un roulement de personnels sur toute la semaine, y compris parfois les week-ends et les jours fériés.

Secteur

Arts du spectacle

Commerce et distribution

Salaire du débutant *

À partir de 1867 euros brut par mois.

* variable en fonction du lieu d'exercice, du statut.

Pour aller plus loin

Centres d'intérêt

Autres métiers à découvrir

- Vendeur de matériel médical, paramédical
- Vendeur d'articles de sport
- Responsable e-commerce
- Vendeur spécialisé en bricolage
- Glacier-sorbetier