

## DESCRIPTION DE POSTE

# Caissier(ère)



## Sommaire

Le membre de l'équipe des caissiers(ères) évolue dans un milieu où les activités se déroulent à un rythme rapide. Il est en constante interaction avec les clients. Le titulaire de ce poste doit offrir un service amical et courtois et traiter efficacement et correctement les achats des clients. Ce rôle consiste également à connaître le fonctionnement du système informatisé de caisse.

## Responsabilités et tâches

### Service à la clientèle

- Sourire, établir un contact visuel, accueillir et remercier les clients (par leur nom dans la mesure du possible).
- Guider les clients vers l'emplacement des articles demandés.
- Suggérer des articles à valeur ajoutée et connexes aux clients pour s'assurer qu'ils retournent à la maison avec tout ce dont ils ont besoin.
- Terminer la discussion avec le client par une remarque de conclusion (p. ex., " Est-ce que je peux faire autre chose pour vous aujourd'hui? " " Avez-vous trouvé tout ce que vous cherchiez? " " Merci de magasiner chez Canadian Tire ").
- Répondre rapidement aux demandes de renseignements et aux inquiétudes du client, par téléphone ou en personne, et les gérer.
- Gérer efficacement plusieurs clients à la fois.
- Gérer les situations délicates et résoudre les conflits avec professionnalisme.

### Exploitation

- Maîtriser le fonctionnement de la caisse enregistreuse et toutes les fonctions des points de vente.
- Traiter efficacement les achats des clients, selon les procédures standardisées.
- Vérifier l'exactitude de la quantité, de la désignation et du prix de la marchandise lors du traitement des achats du client.
- Balancer la caisse et toujours connaître le montant de l'encaisse.
- S'assurer d'avoir toujours de la marchandise dans l'aire des caisses et s'assurer que les principes de vente au détail sont appliqués de façon efficace (p. ex., étiquettes, articles bien placés, aire propre, etc.).
- Retourner la marchandise rapportée dans les rayons respectifs.
- Signaler les articles volés ou endommagés à la direction.
- Alerter la direction en cas de problème de sécurité.
- Informer les rayons respectifs de toutes questions ou préoccupations des clients.
- Partager des opinions et des idées sur la façon d'améliorer le succès du magasin.
- Participer aux réunions et aux formations requises; écouter les feedbacks afin d'améliorer ses propres capacités.
- Se conformer aux politiques des rayons, du magasin et de la compagnie.
- Respecter tous les programmes et règles de santé et de sécurité. Signaler immédiatement tout danger ou risque de danger observé.
- Utiliser un langage professionnel et avoir une apparence professionnelle (p. ex., uniforme, hygiène et porte-nom) lors des interactions avec les autres.
- Effectuer d'autres tâches, au besoin.

## Exigences

- Compétences élémentaires de mathématiques et de saisie au clavier.
- Capacité de travailler efficacement avec des systèmes informatisés.
- Capacité de travailler avec un minimum de supervision.
- Expérience dans un rôle de service à la clientèle ou expérience dans un magasin Canadian Tire, un atout.
- Maîtriser le fonctionnement de la caisse enregistreuse.

## Compétences et aptitudes requises

Les candidats retenus posséderont les compétences suivantes :

- Forte orientation axée sur **l'excellence du service à la clientèle**.
- Personne **très accessible axée sur le service à la clientèle** qui aime offrir aux clients un service exceptionnel.
- Conviction profonde dans les valeurs de Canadian Tire que sont **l'honnêteté, l'intégrité et le respect**.
- Maîtrise de la **langue française, parlée et écrite** (sonder, écouter, etc.) et capacité à maintenir une **communication professionnelle**, même lors de situations difficiles.
- Capacité d'**effectuer des tâches minutieuses de commerce de détail** selon des directives et faire preuve de **responsabilité par rapport aux résultats**.
- Capacité de travailler **en équipe** dans un environnement rapide où les collègues s'entraident afin d'atteindre des objectifs communs.
- Capacité de **résoudre des problèmes liés au commerce de détail** ou aux **clients**.
- Capacité à **gérer plusieurs tâches, à s'adapter** et à **faire face à des situations délicates et changeantes**.
- **Attitude positive, ponctualité et excellente éthique de travail**.



## Possibilités d'avancement

- Prochains échelons : Préposé au comptoir du service à la clientèle, marchandiseur, chef caissier et gérant de rayon.
- Autres occasions liées au commerce de détail, au service à la clientèle et à la gestion dans un vaste réseau de plus de 485 magasins Canadian Tire dans tout le pays.
- Possibilités d'avancement dans la famille élargie Canadian Tire (Division pétrolière de Canadian Tire, PartSource, Mark's / L'Équipeur, FGL Sports Itée, Société Canadian Tire Limitée et Services Financiers Canadian Tire).

## Exigences physiques et conditions de travail

Conformément aux politiques et procédures de santé et sécurité du magasin :

- Être debout et marcher pendant 8 heures.
- Soulever et transporter de la marchandise régulièrement, fréquemment et sans aide, au besoin. Le poids de la marchandise peut varier de "léger" à "lourd".
- Soulever et tourner une charge de manière répétée pendant un quart de travail.
- Soulever une charge au-dessus de l'épaule et du sol à l'épaule ou à la taille.
- Capacité de monter sur une échelle et des marches et en descendre, en portant des articles.
- Marcher tout en portant une charge et pousser ou tirer une charge, au besoin.



# Profil de compétence

Expérience client :	Sourire, établir un contact visuel et accueillir les clients. Répondre aux clients avec attention et respect (p. ex., ne parle pas avec des collègues tout en répondant aux clients). Répondre aux questions et offrir un service amical aux clients. Traiter efficacement et correctement les achats des clients et offrir un service amical et courtois. Suggérer des articles connexes et à valeur ajoutée aux clients pour s'assurer qu'ils retournent à la maison avec tout ce dont ils ont besoin. Terminer la discussion avec le client par une remarque de conclusion (p. ex., « Est-ce que je peux faire autre chose pour vous aujourd'hui? » « Avez-vous trouvé tout ce que vous cherchiez aujourd'hui? » « Merci de magasiner chez Canadian Tire »). Donner toujours la priorité au service à la clientèle par rapport aux autres tâches. Écouter les feedbacks relatifs au service à la clientèle et changer les comportements requis. Être conscient de la valeur du temps pour les clients. Offrir un excellent service à la clientèle à tous les clients, même si leurs questions concernent un autre rayon et savoir quand demander l'aide d'un collègue. Respecter les directives, les politiques et les procédures axées sur les clients. En apprendre régulièrement davantage sur de nouveaux articles et les promotions. Donner des idées et des suggestions à l'équipe de gestion sur la façon d'attirer les clients et aider à mettre en œuvre ces idées.
Honnêteté, intégrité, respect :	Respecter la hiérarchie. Partager ouvertement ses opinions avec les gérants et fournir des feedbacks constructifs. Reconnaître ses propres erreurs, ne pas dissimuler des faits afin d'éviter des conséquences négatives et apprendre de ses erreurs. Être ouvert, être juste et traiter tous les employés de la même façon. Parler respectueusement aux membres de l'équipe, aux clients et aux gérants en utilisant un ton de voix et un langage professionnels. Faire preuve de respect pour les différences culturelles et religieuses. Respecter les systèmes et les procédures qui protègent la confidentialité et la vie privée des clients. Reconnaître et signaler les comportements négatifs qui nuisent au magasin et aux clients et qui vont à l'encontre d'autres politiques importantes.
Leadership et gestion :	Guider et aider les autres membres de l'équipe dans des domaines d'expertise. Travailler en collaboration avec les autres membres de l'équipe et partager ses astuces et ses connaissances personnelles afin d'aider ses collègues. Communiquer de façon claire avec les autres. Travailler de façon indépendante pour exécuter les tâches et aider la clientèle; être débrouillard et démontrer des habiletés pour trouver des réponses. Afficher une attitude positive, une bonne éthique de travail et exécuter rapidement les tâches. S'occuper des clients et de ses tâches et toujours faire de son mieux. Comprendre et appliquer les buts et les objectifs de l'équipe de gestion.
Faire prospérer l'entreprise :	S'assurer que les principes de vente au détail sont appliqués de façon efficace et comprendre l'incidence de ces principes sur les ventes et la rentabilité (p. ex., ventes perdues en raison d'étiquettes manquantes, tarification incorrecte, emplacements vides non remplis sur les présentoirs, achats qui ne sont pas prêts, articles mal placés, etc.). Comprendre comment ses propres actions, suggestions et efforts de vente contribuent aux ventes globales et donner des idées aux directeurs sur la façon d'améliorer la productivité. Utiliser les outils disponibles pour signaler les problèmes de coûts et de vente au détail au directeur (p. ex., codes dans les systèmes Canadian Tire, etc.). Posséder une compréhension générale de l'allocation budgétaire, des coûts, des principes du commerce de détail et des facteurs de concurrence qui influencent les ventes et le succès global du magasin.
Résolution de problèmes et prise de décisions :	Avoir recours à sa connaissance des articles pour résoudre les problèmes des clients ou les questions au sujet des articles. Savoir quand prendre une décision de façon indépendante et quand demander l'approbation de l'équipe de gestion. Trouver différentes suggestions pour résoudre les problèmes des clients. Savoir où et comment trouver des renseignements pertinents pour résoudre les problèmes des clients. Comprendre et appliquer les règles et les lignes directrices pour trouver des solutions acceptables aux problèmes des clients, et ce, dans l'intérêt du magasin.
Motivation et coaching :	Partager des pratiques gagnantes, des trucs et des connaissances personnelles afin d'aider ses collègues à améliorer leur rendement et les féliciter lorsqu'ils font du bon travail. Offrir d'aider les autres et les nouveaux employés à en apprendre davantage sur les articles, les politiques et les procédures. Être ouvert aux feedbacks et aux nouvelles expériences, voir le coaching comme un outil d'apprentissage et apprendre des expériences des membres de l'équipe plus expérimentés. Assister à des séances de formation avec intérêt et motivation.
Capacité d'adaptation :	Essayer de trouver des solutions aux problèmes et aux conflits et suggérer des changements qui pourraient améliorer le fonctionnement du magasin. Communiquer de façon polie et respectueuse avec les autres malgré les situations frustrantes, demeurer calme malgré la pression et demeurer concentré de façon positive sur ses responsabilités et tâches. S'adapter aux différents styles de gestion et de communication des directeurs, ainsi qu'aux clients. Être ouvert et optimiste face aux changements, essayer volontiers de nouvelles méthodes ou arrêter de travailler sur la tâche actuelle selon les circonstances changeantes. Comprendre ses propres limites, connaître leur incidence sur les autres et savoir quand demander de l'aide. Continuer de travailler avec une attitude positive malgré les contretemps.
Travail d'équipe :	Être attentif à toutes les personnes dans le magasin et bien s'entendre avec les autres. Cultiver des relations de soutien efficaces avec les employés de tous les niveaux (équipe de gestion, membres de l'équipe, etc.). Adapter son style interpersonnel à celui des autres. Jouer un rôle actif au sein de l'équipe en partageant ouvertement des opinions et des idées, en aidant les autres à effectuer leur travail et en participant aux activités organisées par l'équipe de gestion ou le comité social.
Planifier, organiser, déléguer et assurer le suivi :	Accomplir les tâches de façon logique et organisée afin d'éviter du travail inutile. Organiser les aires de travail. Suivre des instructions établies par l'équipe de gestion afin d'atteindre les objectifs. Prendre les mesures nécessaires pour comprendre les promotions en magasin et les appliquer.
Agir et produire des résultats :	Assumer ses responsabilités et ses tâches assignées. Accepter des tâches ambitieuses et se concentrer sur les résultats à atteindre et les choses à accomplir aussi rapidement que possible, de façon sécuritaire et efficace. Démontrer un désir d'atteindre les objectifs pour le rayon et toujours chercher des façons de travailler plus efficacement. Comprendre les objectifs du rayon et mettre en œuvre un plan d'action afin d'améliorer le succès du magasin.
Sens des responsabilités :	Suivre les instructions de l'équipe de direction et se conformer aux décisions de la direction, même si en désaccord. Connaître et suivre les règles, les politiques et les procédures qui doivent être respectées dans le magasin et comprendre les conséquences si celles-ci ne sont pas respectées. Accomplir les tâches conformément aux règles et règlements de santé et sécurité. Partager ses préoccupations relatives à la santé et à la sécurité avec le gérant.