

# DESCRIPTIF DE POSTE

## DIRECTION REGIONALE VENTE

### INTITULE

**Coordinateur Caisse et Accueil<sup>1</sup> (CCA)**

### SUPERIEUR(S) HIERARCHIQUE(S)

Le titulaire du poste est sous la responsabilité fonctionnelle de l'Adjoint Manager.

Le titulaire du poste est sous la responsabilité hiérarchique du Responsable de supermarché / Directeur de supermarché et, en cas d'absence, des Adjoints Managers.

Le titulaire du poste est sous la responsabilité disciplinaire du Responsable des Ventes Secteur.

### SUBORDONNE(S)

Néant

### REPLACEMENTS

En cas d'absence, le titulaire du poste est remplacé par un collègue selon les tâches à réaliser.

En cas d'absence prolongée, le Responsable de supermarché / Directeur de supermarché, en concertation avec le Responsable des Ventes Secteur, prennent **des dispositions quant à l'organisation du remplacement.**

### OBJECTIFS DU POSTE

L'objectif du poste consiste à être un véritable ambassadeur de la satisfaction client, garant de la gestion des caisses et assurer la réalisation de l'ensemble des tâches en lien avec l'activité commerciale du supermarché.

En cas d'absence simultanée des Responsables de supermarché / Directeurs de supermarché et de l'Adjoint Manager, le Chef Caissier assure exceptionnellement la supervision du supermarché.

### MISSIONS

Le titulaire du poste est essentiellement en charge des domaines suivants :

Garantir la satisfaction client

- Être garant de l'accueil et de la fidélisation client
- Animer et fédérer l'équipe autour de la satisfaction client
- Traiter les réclamations clients et les litiges
- Garantir le concept commercial (propreté, prix juste, fraîcheur, disponibilité des produits, accueil)
- Gérer les préparations des réservations Non Food

Animation d'équipe

- Intégrer les nouveaux entrants

<sup>1</sup> Pour une meilleure lisibilité, la forme masculine est utilisée. Ceci n'implique aucune discrimination envers les collaboratrices.

- Accompagner et contribuer à la montée en compétence des équipiers polyvalents
- Assurer les briefings journaliers
- Communiquer et sensibiliser les équipiers polyvalents sur les indicateurs de la satisfaction client et de la performance
- Réaliser les entretiens de feedback au cours de l'activité quotidienne, participer à l'élaboration des entretiens annuels des équipiers polyvalents ; peut être amené à réaliser les entretiens annuels des équipiers polyvalents étudiants

#### Organisation de la ligne de caisses

- Organiser et planifier l'activité (pause, prises et fin de poste)
- Optimiser la fluidité du passage en caisse et gérer les files d'attentes
- Garantir le respect des procédures d'encaissement
- S'assurer de la présence et du bon fonctionnement du matériel de caisse
- Assister l'équipe à la résolution des problématiques rencontrées en caisse
- Traiter les retours clients
- Contribuer à la prévention de la démarque inconnue

#### Gestion de l'activité commerciale

- Peut être amené à approvisionner le supermarché en réalisant les commandes
- Veiller au respect des principes de merchandising lors de la mise en rayon
- Contrôler et réceptionner les entrées marchandises et effectuer les réclamations si nécessaire
- Gérer et enregistrer les pertes dans l'objectif de maîtriser démarque inconnue
- Garantir le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire

#### Gestion des flux financiers

- Connaître et respecter la procédure argent
- Contrôler la bonne application des règles dans l'activité des équipiers polyvalents
- Gérer le coffre, les fonds de caisse, et les mouvements monétaires dans le respect des procédures de sécurité

#### Lois, normes et directives de l'entreprise

- Respect des valeurs de l'entreprise et des principes de management
- Respect des directives internes de l'entreprise
- Respect des lois et des normes

Le titulaire du poste informe le Responsable de supermarché / Directeur de supermarché ou l'Adjoint manager des incidents exceptionnels.

Les dysfonctionnements et absences de matériel ainsi que les problèmes avec le bâtiment sont directement signalés au service compétent.

En plus des missions énumérées, le titulaire du poste assure, sur demande de son supérieur hiérarchique direct, les tâches particulières qui découlent de la nécessité opérationnelle.

<sup>1</sup> Pour une meilleure lisibilité, la forme masculine est utilisée. Ceci n'implique aucune discrimination envers les collaboratrices.

## COMPETENCES PERSONNELLES

### Être acteur du changement

- Démontrer une volonté d'apprendre
- Avoir la volonté de réorganiser
- Penser et agir avec flexibilité
- Accepter la critique
- Capacité à l'autocritique

### Fournir des performances optimales

- Prendre des initiatives
- Être orienté sur les résultats
- Être attaché à la performance
- Démontrer une qualité constante dans son travail

### Agir pour l'entreprise

- Traiter les besoins des clients
- Construire et entretenir la relation client sur le long terme
- Démontrer un sens des responsabilités
- Reconnaître les opportunités d'optimisation et d'organisation

## COMPETENCES METHODOLOGIQUES

### Travailler de manière orientée sur les résultats

- Être capable de prendre des décisions
- Être orienté sur la mise en œuvre
- Savoir déterminer les priorités
- Démontrer un sens de l'organisation

### Comprendre et gérer les indicateurs

- Comprendre l'environnement de travail
- Être capable de résoudre les problèmes
- Adopter une démarche d'analyse coût-bénéfice

Rarement requis	Parfois requise	Souvent requise	Maîtrise élevée requise	Maîtrise exceptionnelle requise
-----------------	-----------------	-----------------	-------------------------	---------------------------------



## COMPETENCES RELATIONNELLES

### Communiquer

- Conduire des entretiens
- Être disposé à informer
- Être en mesure de présenter
- Avoir la capacité à convaincre

### Coopérer

- Gérer les relations humaines
- Démontrer un esprit d'équipe
- Savoir parvenir à un consensus
- Être fiable

### Surmonter les situations conflictuelles

- Identifier et résoudre les conflits
- Respecter les opinions et les motivations des autres
- Savoir s'affirmer si nécessaire

## COMPETENCES MANAGERIALES

### Mettre en place une ambiance de travail positive

- Motiver les collaborateurs
- Faire preuve d'enthousiasme
- Établir une culture d'apprentissage permanente

### Assurer le développement des salariés

- Reconnaître les potentiels
- Donner des moyens aux collaborateurs
- Encourager les collaborateurs
- Utiliser le feedback

### Déléguer les tâches et les responsabilités

- Savoir déléguer



## QUALIFICATIONS

### Mobilité

25km autour de son supermarché d'affectation

### Permis de conduire

Aucune exigence

### Langues

Le titulaire du poste dispose des connaissances linguistiques suivantes :

- Langue du pays au moins couramment

### Formation

Le titulaire du poste possède au moins un diplôme d'études secondaires.

### Programmes de développement chez Lidl

Aucune exigence

### Expérience professionnelle

Aucune exigence

### Expérience de séjour à l'étranger

Aucune exigence

Les qualifications énumérées dans le profil de référence sont divisées en **critères obligatoires** et **critères facultatifs**.

**Critères obligatoires** : L'exécution de la qualification dans le niveau mentionné est une condition impérative en vue du poste à pourvoir et constitue par conséquent une condition minimale.

**Critères facultatifs** : L'exécution de la qualification dans le niveau mentionné n'est pas une condition impérative en vue du poste à pourvoir mais est souhaitable.