



Profils des compétences essentielles



Caissiers/caissières CNP 6611

Introduction

Les caissiers perçoivent et enregistrent le paiement des marchandises, des billets d'entrée ou de services achetés par des clients dans les magasins, les restaurants, les théâtres, les bureaux d'affaires ou autres entreprises commerciales.

Note : Chaque tâche associée à des compétences essentielles est suivie d'un chiffre entre parenthèses, p. ex., (2) qui correspond au niveau de complexité estimé pour cette tâche. Un niveau pouvant aller de 1 (tâche de base) à 4 ou 5 (tâche avancée) est attribué aux tâches présentées en ordre croissant selon leur complexité. Les niveaux de complexité peuvent varier selon les exigences du milieu de travail.



Lecture

- Lire des aide-mémoire et de courtes notes de collègues, p. ex., des notes de superviseurs à propos des réunions à venir. (1)
- Lire de courtes instructions inscrites sur des panneaux, des étiquettes et des emballages, p. ex., les instructions sur des étiquettes indiquant ce qu'il faut faire au cas où la caisse enregistreuse tombe en panne. (1)
- Lire de courts textes sur divers formulaires tels que des feuilles de sortie de fonds et des feuilles de contrôle des prix. (1)
- Lire des renseignements contenus dans divers bulletins de rappel, de garantie et de service, p. ex., lire des bulletins de rappel qui indiquent comment traiter les produits retournés. (2)
- Lire diverses notes de service pour connaître les changements liés aux politiques et aux pratiques telles que les nouvelles heures d'ouverture. (2)
- Lire des instructions portant sur le fonctionnement du matériel de point de vente tel que des numériseurs, des balances, des écrans tactiles et des caisses enregistreuses, p. ex., lire des manuels d'utilisation pour apprendre à installer des cartouches d'encre et à réparer les écrans tactiles en panne. (3)
- Lire les renseignements contenus dans divers manuels de politiques et de procédures de contrôle des pertes et de service à la clientèle, p. ex., lire des manuels de prévention de vol pour savoir comment protéger le lieu de travail ainsi que la marchandise. (3)



Utilisation de documents

- Repérer des données telles que des dates, des codes, des coûts et des quantités sur des étiquettes de prix, des reçus et des moniteurs, p. ex., repérer des prix de produits sur des reçus de caisse. (1)
- Utiliser des dessins d'assemblage de base pour effectuer l'entretien de matériel de point de vente, p. ex., consulter des dessins d'assemblage pour apprendre comment remplacer les cartouches d'encre de l'imprimante. (1)
- Rechercher et saisir des données telles que des numéros d'identification, des températures, des codes et des quantités dans divers formulaires de commande et feuilles de contrôle des stocks, p. ex., entrer le dénombrement des stocks dans des formulaires d'inventaire et de contrôle de qualité. (2)
- Rechercher et entrer des dates, des valeurs en dollars et des quantités dans diverses feuilles de sortie de fonds, feuilles de dépôt, enveloppes de dépôt et feuilles de contrôle des prix. (2)
- Remplir divers formulaires tels que des bons de réduction différée, des notes de crédit et des bordereaux de paiement, p. ex., remplir des bons de réduction différée en entrant des données telles que des noms, des dates, des quantités et des codes de produit. (2)



Rédaction

- Rédiger de courts textes dans divers formulaires, p. ex., rédiger des commentaires qui expliquent pourquoi les clients ont retourné leur achat. (1)
- Remplir les zones de texte du journal et rédiger des notes pour informer les collègues des événements qui ont eu lieu durant les quarts de travail. (1)
- Rédiger, s'il y a lieu, des rapports d'incident, p. ex., exposer les événements impliquant des vols et des clients mécontents. (2)



Calcul

- Recevoir des paiements par carte de crédit ou de débit, en espèces ou sous forme de chèque-cadeau et rendre la monnaie. (1)
- Mesurer et peser, s'il y a lieu, des produits et des biens, p. ex., les caissiers de magasin de matériaux de construction peuvent mesurer les dimensions des matériaux de construction pour en déterminer le coût. (1)
- Comparer les étiquettes de prix aux montants facturés. (1)
- Comparer les sorties de fonds aux reçus de caisse pour déterminer les excédents et les insuffisances de trésorerie. (1)
- Estimer le temps d'attente des clients. (1)
- Calculer les montants dus par les clients en tenant compte des rabais et des taux de change de devises. (2)
- Compter de l'argent et calculer la valeur des transactions effectuées par cartes de crédit et de débit. (2)



Communication verbale

- Utiliser, s'il y a lieu, des systèmes de sonorisation pour annoncer les promotions et appeler les clients et les collègues. (1)
- Discuter, s'il y a lieu, avec les fournisseurs afin d'obtenir des renseignements sur leurs produits et services. (2)
- Communiquer avec des collègues pour leur demander ou leur fournir des renseignements sur les prix, les codes ou les procédures et pour coordonner les activités. (2)
- Discuter avec des clients pour répondre à leurs questions et leur fournir des renseignements sur les produits et services. (2)
- Discuter avec les superviseurs des sujets tels que les heures de travail et les possibilités de formation ainsi que pour clarifier les tâches d'un poste et les attentes qui y sont rattachées. (2)
- Discuter des pratiques de travail lors des réunions du personnel. (2)
- Recevoir les plaintes des clients insatisfaits et discuter avec eux des façons de les résoudre. (3)
- Fournir, s'il y a lieu, des instructions détaillées aux nouveaux employés. (3)
- Fournir, s'il y a lieu, des descriptions détaillées d'événements et de personnes, p. ex., fournir aux policiers et au personnel de sécurité du magasin un compte rendu détaillé des événements qui se sont produits lors d'un vol qualifié. (3)



Capacité de raisonnement

- Faire face à des pannes de matériel, p. ex., découvrir que l'imprimante de la caisse enregistreuse est obstruée. Trouver la cause du problème et réparer la machine ou demander l'aide du superviseur et du réparateur de matériel. (1)
- Évaluer le rendement du matériel tel que des balances, des numériseurs et des écrans tactiles. (1)
- Décider d'accepter ou non un chèque personnel en tenant compte des lignes directrices de l'établissement. (1)
- Demander aux clients de fournir une preuve de leur âge avant de leur permettre d'acheter des produits réservés aux personnes majeures tels que les armes à feu, les munitions, les cigarettes et l'alcool. (1)
- Découvrir que les reçus de caisse ne concordent pas. Chercher des erreurs de frappe, compter l'argent de nouveau et revérifier la valeur des transactions dans le but de repérer des écarts. (2)
- Faire face à des clients insatisfaits. Chercher des solutions jugées acceptables à la fois par le client et le gérant du magasin. (2)
- Faire face à des personnes qui fument, qui boivent ou qui ne respectent pas les politiques établies. Demander aux gens d'arrêter d'aller à l'encontre des politiques et demander l'aide de collègues et du personnel de sécurité au besoin. (2)
- Évaluer la gravité des dangers et des risques associés au milieu de travail. (2)
- Décider d'accorder des rabais sur la marchandise endommagée. Tenir compte du niveau de dommage ainsi que des politiques de l'établissement. (2)



Capacité de raisonnement

- Juger de la condition des produits retournés en vue d'un remboursement. Tenir compte des signes d'usure ainsi que de l'état de l'emballage. (2)
- Rechercher des prix et des codes de produit en consultant des catalogues électroniques et papier et en demandant l'aide de collègues tels que les commis de magasin. (2)
- Rechercher des renseignements sur les produits en consultant les sites Internet de fabricants et de fournisseurs et en discutant avec les clients et les collègues. (2)
- Rechercher des renseignements au sujet de l'utilisation de matériel de point de vente en discutant avec des représentants de fournisseurs ainsi que des collègues, en visionnant des vidéos de formation et en lisant des manuels. (2)



Technologie numérique

- Utiliser, s'il y a lieu, des calculatrices et des assistants numériques personnels (ANP) pour calculer le montant des ventes et des rabais. (1)
- Utiliser le matériel de point de vente tel qu'une caisse enregistreuse électronique, un lecteur optique, une balance et un écran tactile pour effectuer des transactions financières, p. ex., peser la marchandise sur une balance électronique et entrer des codes de produit au moyen d'un clavier. (1)
- Utiliser, s'il y a lieu, un logiciel de traitement de texte pour rédiger de courts rapports. (2)
- Utiliser, s'il y a lieu, un logiciel financier pour produire des rapports de ventes et des sommaires de transactions. (2)
- Utiliser, s'il y a lieu, des bases de données pour extraire des données telles que les niveaux d'inventaire ainsi que les numéros, les descriptions et les prix de produits. (2)
- Utiliser, s'il y a lieu, des bases de données pour extraire et mettre à jour des renseignements sur les clients, p. ex., pour mettre à jour les coordonnées des clients. (2)
- Utiliser, s'il y a lieu, des navigateurs Internet et des moteurs de recherche pour rechercher des renseignements sur les produits tels que leur coût et leurs spécifications. (2)
- Utiliser, s'il y a lieu, Internet pour accéder aux cours de formation et aux séminaires offerts par les fournisseurs, les employeurs et les formateurs. (2)



Autres compétences essentielles :

Travail d'équipe

Les caissiers travaillent habituellement de façon autonome, fournissant de l'aide à leurs collègues et vice versa au besoin. Ils peuvent avoir à coordonner leur travail avec celui d'autres employés dans le but d'éviter que leurs pauses se chevauchent. Ils peuvent travailler avec des assistants au cours de périodes de pointe et parfois travailler seuls, par exemple, lorsqu'ils font la caisse à la suite de la fermeture du magasin.

Formation continue

Les caissiers doivent continuellement améliorer leurs connaissances pour rester au courant des nouvelles technologies de point de vente. Ils maintiennent leurs connaissances à niveau en lisant des manuels d'utilisation et en discutant avec leurs collègues et les fabricants d'équipement. Ils peuvent suivre des formations fournies par les employeurs et les fabricants d'équipement.

Impact de la technologie numérique



Toutes les compétences essentielles sont touchées par l'introduction de la technologie en milieu de travail. La capacité des caissiers à s'adapter aux nouvelles technologies est fortement liée à leurs niveaux de compétences essentielles en matière de lecture, de rédaction, de capacité de raisonnement et de communication. Les technologies transforment la manière dont les travailleurs obtiennent, analysent et communiquent l'information, ainsi que les types de compétences requises pour accomplir leurs fonctions. En particulier, les caissiers doivent avoir des compétences numériques pour utiliser du matériel de plus en plus complexe, travailler avec de grandes et diverses sources de données, et bénéficier des sources d'apprentissage et de communication en ligne. Par exemple, de nombreux travailleurs utilisent des bases de données pour extraire les niveaux de stocks, les numéros, les descriptions et les prix des produits. De plus, l'utilisation de matériel électronique de point de vente est répandue dans les établissements de vente au détail, ce qui exige des niveaux plus élevés de compétences liées à l'utilisation de la technologie numérique.

La technologie en milieu de travail influence également la complexité des tâches liées aux compétences essentielles requises pour cette profession. De nombreuses tâches sont accomplies plus rapidement et avec plus de précision grâce au calcul électronique, au formatage normalisé, à des bases de données électroniques efficaces, à des fonctions de recherche par mot clé (p. ex., prix et dénombrement des stocks) et à des sources en ligne. De plus, l'utilisation de ces ressources accroît la rapidité et la précision des tâches, telles que l'entrée de dates, d'heures et de quantités dans les factures. En outre, les travailleurs sachant utiliser un clavier peuvent profiter des options de vérification d'orthographe et de l'utilisation de polices de caractères normalisées. Les concepteurs de logiciels et de matériels informatiques en facilitent aussi l'utilisation pour les travailleurs grâce à la technologie d'écran tactile, à l'auto-assistance intégrée et aux applications plus simples à utiliser.



Profils des compétences essentielles

Pour plus d'information sur les profils ou pour nous faire part de vos commentaires, visitez : hrsdc.gc.ca/profils

Vous pouvez obtenir cette publication en communiquant avec :

Services des publications
Ressources humaines et Développement des
compétences Canada
140, Promenade du Portage
Phase IV, 12e étage
Gatineau (Québec)
K1A 0J9

Télécopieur : 819-953-7260
En ligne : <http://www.rhdcc.gc.ca/publications>

Ce document est offert en médias substitués sur
demande (gros caractères, braille, audio sur cassette,
audio sur DC, fichiers de texte sur disquette, fichiers de

texte sur DC, ou DAISY) en composant le 1 800 O Canada
(1 800 622 6232). Les personnes malentendantes ou ayant
des troubles de la parole qui utilisent un téléscripteur
(ATS) doivent composer le 1 800 926 9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2009

Papier
N° de cat. : HS17-1/1-2011F
ISBN : 978-1-100-97473-6

PDF
N° de cat. : HS17-1/1-2011F-PDF
ISBN : 978-1-100-97474-3