

PROGRAMME DE FORMATION

Prise en main et maîtrise d'une caisse et borne tactile

Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Utiliser en autonomie une caisse tactile et une borne connectée.
- Réaliser toutes les opérations d'encaissement et de clôture.
- Gérer les incidents courants : erreurs, remboursements, annulations.
- Paramétrer produits, catégories, taux de TVA et promotions.
- Analyser les rapports de ventes et assurer un suivi quotidien efficace.

Public visé

- Salariés du secteur de la restauration rapide et du commerce de proximité.
- Managers et responsables de caisse souhaitant maîtriser les outils tactiles modernes.
- Nouveaux collaborateurs devant apprendre l'utilisation d'une caisse connectée.

Prérequis

- Aisance avec les outils numériques (souris, écran tactile, navigation basique).
- Connaissance de base des opérations de caisse souhaitée.

Lieu

Formation en présentiel dans les locaux du client

Durée et organisation

- Durée totale : 21 heures (3 jours de 7h).
- Session à définir avec le client
- Organisation : 30 % théorie / 70 % pratique.
- Horaires modulables selon le besoin de l'entreprise.

Tarif

- Tarif unique : 525 € HT / participant.
- Financement possible via votre OPCO ou en autofinancement.

Délais et modalités d'accès

- Délais d'accès : 10 à 15 jours ouvrés avant le début de la session (sous réserve de validation du dossier).
- Modalités d'accès :
 - Demande de préinscription via formulaire ou email.
 - Entretien de positionnement et validation des prérequis.
 - Signature de la convention ou du contrat de formation.
 - Convocation envoyée au stagiaire avant le démarrage.

Moyens pédagogiques et techniques

- Matériel de démonstration : caisse tactile, borne, imprimante, terminal de paiement.
- Supports pédagogiques numériques et papier.
- Exercices pratiques sur le matériel réel du client.
- Études de cas, mises en situation réelles, quiz de validation.
- Accompagnement individuel assuré par un formateur expert du secteur.

Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques, démonstrations, exercices et mises en pratique.
- Approche participative basée sur les cas concrets rencontrés dans le métier.
- Bilan de progression quotidien et feedback personnalisé.

Modalités d'évaluation

- Formative : quiz, observation des gestes et des comportements en situation réelle.
- Sommative : mise en situation finale de gestion complète de caisse.
- Validation : attestation de formation remise en fin de parcours.

Aptitudes et compétences visées

À la fin de la formation, le stagiaire saura :

- Gérer une caisse tactile en autonomie complète.
- Identifier et résoudre les erreurs d'encaissement.
- Comprendre et exploiter les rapports Z et statistiques.
- Configurer les produits et options selon les besoins de l'établissement.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

La formation est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR) et aux personnes en situation de handicap (PSH). Des aménagements peuvent être prévus :

- Supports pédagogiques adaptés (gros caractères, audio, transcriptions).
- Assistance renforcée pendant la session.
- Temps supplémentaire lors des évaluations si nécessaire.

Référent handicap :

Monsieur EL OUACHMI Nordine
handicap@izydesk.fr
06 70 54 86 40

Débouchés et perspectives

Cette formation permet d'occuper les postes suivants :

- Employé polyvalent en restauration rapide.
- Caissier / vendeur en commerce de proximité.
- Adjoint responsable de caisse.
- Référent caisse et borne digitale en entreprise.

Elle constitue également une base solide pour évoluer vers des fonctions de superviseur de point de vente ou formateur interne.

Programme détaillé

Jour 1 – Prise en main & opérations simples (7h)

- Présentation du matériel (caisse, imprimante, borne, lecteur CB).
- Navigation dans l'interface tactile.
- Création de profils utilisateurs.
- Réalisation d'une vente simple (espèces, CB, titres restaurant).
- Impression du ticket client.
- Exercices pratiques encadrés.

Jour 2 – Gestion des ventes complexes & incidents (7h)

- Encaissements multi-moyens (espèces + CB, CB + TR, etc.).
- Gestion d'une commande multiple.
- Annulation de ligne / de ticket.
- Réalisation d'un remboursement ou d'un avoir.
- Clôture intermédiaire de caisse (ticket X).
- Cas pratiques et simulations d'erreurs.

Jour 3 – Clôture & paramétrages avancés (7h)

- Ouverture et clôture de caisse complète.
- Analyse du ticket Z (rapports journaliers).
- Suivi et export des données de caisse.
- Création et gestion des produits et catégories.
- Paramétrage des promotions, réductions, TVA.
- Mise en situation finale + quiz et bilan individuel.

Sanction

Attestation de formation remise à chaque participant ayant suivi la formation dans son intégralité.