

Offre d'emploi : Hôte(sse) Services Clients en Alternance

 FNAC





 Alternance / Apprentissage ou contrat professionnelle

 Durée du contrat : 12 à 24 mois





Votre périmètre :

Rattaché(e) au responsable du département, vous jouerez un rôle clé dans l'accueil et la satisfaction client en magasin.

Vos missions principales :

-  Accueil et encaissement :
 - Accueillir, orienter et effectuer les opérations d'accueil et d'encaissement avec courtoisie et disponibilité.
 - Encaisser les achats de manière fiable, rapide et sécurisée.
 - Réaliser les ventes de services (carte adhérent, chèques-cadeaux) dans le respect des objectifs fixés.
-  Gestion des stocks :
 - Veiller au bon fonctionnement du matériel et à la disponibilité des consommables (rouleaux de caisse, sacs).
 - Participer aux inventaires.
-  Organisation et service client :
 - Valoriser l'offre commerciale et événementielle ainsi que les services Fnac.
 - Faciliter le parcours client en proposant des solutions adaptées pour améliorer sa satisfaction et renforcer sa fidélisation.
 - Résoudre les litiges clients dans le respect des règles de Qualité de Service.
-  Procédures et fiabilité :
 - Respecter les procédures du Service Clients et les procédures magasin.
 - Vérifier quotidiennement les fonds de caisse et justifier toute opération réalisée.
 - Produire quotidiennement les justificatifs administratifs des opérations réalisées.

Profil recherché :

-  Vous préparez un diplôme de niveau BAC à BAC +2.
-  Vous appréciez travailler au contact du client.
-  Expérience dans l'accueil et la gestion de caisse, idéalement dans la distribution.
-  Sens du service client, ouverture au changement et force de proposition.