

ASSISTANT CLIENTÈLE MACHINES A SOUS

Le métier d'assistant clientèle machines à sous

L'assistant clientèle machines à sous **accueille** les clients au sein de la salle des machines à sous. Il veille au confort et au bien-être des clients. Il vise la **satisfaction** et la **fidélisation** des clients.

L'assistant clientèle accompagne le technicien de maintenance des machines à sous dans la **maintenance préventive** des machines à sous.

L'assistant clientèle peut également réparer les **pannes** de premier niveau (connaissances acquises en formation).

A l'issue de la formation, si vous avez fait preuve de sérieux et d'assiduité, vous serez **opérationnel(le)** pour exercer le métier d'assistant clientèle machines à sous/mécanicien.

Vous disposez des **aptitudes techniques** et **comportementales** pour être assistant clientèle machines à sous débutant.

Les stagiaires sérieux et motivés ont la **garantie de bénéficier d'un accompagnement au 1er emploi** dans un casino à l'issue de la formation.

Les objectifs de la formation

- ✓ Accueillir les clients, veiller à leur confort et leur bien-être
- ✓ Développer la capacité d'observation de l'ensemble de la salle de machines à sous
- ✓ Repérer les clients nécessitant une assistance au sein de la salle de machines à sous et du casino en général
- ✓ Développer une attitude commerciale positive
- ✓ Savoir agir rapidement en cas de panne d'une machine à sous
- ✓ Être capable d'assurer l'entretien préventif des machines à sous et des appareils périphériques
- ✓ Être capable de changer des éléments d'une machine à sous
- ✓ Être capable d'assurer les opérations de contrôle à la réception du casino
- ✓ S'initier aux procédures de paiement en caisse
- ✓ Assister le technicien de maintenance des machines à sous dans l'entretien méthodique du parc de machines à sous
- ✓ Veiller au respect des procédures
- ✓ Participer aux opérations d'ouverture et de fermeture d'une salle de machines à sous
- ✓ Être en poste dans un casino à l'issue de la formation

Public et Pré requis

- ✓ Être âgé au minimum de 18 ans
- ✓ Avoir un casier judiciaire vierge
- ✓ Délai d'inscription : suite aux tests et à l'entretien le candidat sait immédiatement s'il peut être admis en formation
- ✓ Délai d'accès : 2 mois
- ✓ Être inscrit(e) sur les listes électorales
- ✓ Présentation soignée

Durée de la formation

10 semaines dont 240 heures de théorie/pratique en centre et 160 heures en entreprise

Méthodes Pédagogiques

Moyens techniques : la formation se déroule directement dans un casino ce qui permet aux stagiaires d'apprendre sur des exemples concrets en binôme avec les techniciens MAS du casino

Moyens pédagogiques : la méthode prend appui à la fois sur une approche théorique et sur des cas pratiques permettant les échanges entre les participants et les formateurs. Les apprenants sont en situation de travail en permanence.

Moyens humains : les formateurs sont d'anciens professionnels, possédant une solide expérience en France et/ou à l'étranger ainsi qu'une formation à la pédagogie. Un formateur pour 12 stagiaires est la norme.

Coût de la formation

2 976€.

Evaluation / Validation

L'évaluation est faite au moyen de tests théoriques et pratiques. Les résultats et appréciations des formateurs sont compilés dans un compte-rendu pédagogique détaillé. Une épreuve finale est organisée. Une attestation de formation est délivrée. Demande de renouvellement de titre RNCP.

Contact

<https://www.cerus.fr>

emilie@cerus.fr

06 77 96 63 68

Tous nos sites de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Si vous avez des besoins d'adaptation particuliers n'hésitez pas à nous les faire connaître avant votre entrée en formation en contactant Mr Pierre GREGOIRE pierregregoire@cerus.fr

Programme détaillé de la formation d'assistant clientèle machines à sous

MODULE 1 : LA GOOD CASINO ATTITUDE

- ✓ Le savoir être
- ✓ L'impact attentionnel
- ✓ Voir, entendre, comprendre
- ✓ Sérénité, tranquille fermeté
- ✓ Adaptation comportementale
- ✓ Les attitudes négatives à proscrire
- ✓ Comment réagir face au mécontentement et/ou l'agressivité d'un client
- ✓ Utiliser consciemment le synchronisme comportemental et verbal

LE METIER – GENERALITES

- ✓ Description de la fonction, prise de conscience de l'importance du poste au sein de l'organigramme du casino
- ✓ L'attitude, le profil, le statut, les obligations du technicien de maintenance de machines à sous.

MODULE 2 : LA MACHINE A SOUS, ASPECT EXTERNE ET COMMERCIAL

- ✓ Les différents machines à sous existantes (marques/modèles)
- ✓ Découverte de la machines à sous extérieure
- ✓ Comprendre et expliquer au client le fonctionnement d'une machine à sous (utilisation et tables de paiement)

MODULE 3 : LA MACHINE A SOUS, ASPECT INTERNE ET TECHNIQUE

- ✓ Synoptique d'une machines à sous
- ✓ L'outillage adéquat pour les pannes de premier niveau
- ✓ Les matériels périphériques
- ✓ Apprendre tous les composants de la machine à sous : type, utilisation, changement... L'entretien préventif du parc de machines à sous
- ✓ Développer la logique de pannes : catalogues de pannes, interchangeabilité

MODULE 4 : COMPTABILITE ET REGLEMENTATION

- ✓ Initiation au « on-line » (théorie et pratique)
- ✓ La réglementation spécifique aux machines (les SFM, taux de redistribution, ...)
- ✓ La comptabilité liée aux machines à sous : relevés de compteurs, comprendre les différences

MODULE 5 : CAISSE ET CONTRÔLE AUX ENTRÉES

- ✓ Les opérations de change, les paiements, les comptées à l'ouverture et la fermeture de la salle.
- ✓ Apprendre la manipulation de jetons et de billes
- ✓ Connaitre les procédures de contrôle à l'entrée d'un casino



WWW.CERUS.FR

PARIS ◆ LYON ◆ BORDEAUX ◆ MARSEILLE ◆ MULHOUSE
◆ BRUXELLES ◆

LEADER EUROPÉEN DES ORGANISMES DE FORMATIONS AUX MÉTIERS DU CASINO

MODULE 6 : ENVIRONNEMENT CASINO

- ✓ La prévention à l'abus de jeu, les dispositifs d'accompagnement en Europe et dans le monde
- ✓ L'histoire des casinos^[1]_{SEP}
- ✓ La réglementation nationale et internationale, la surveillance des activités^[1]_{SEP}
- ✓ L'environnement des casinos : les opérateurs, la culture casino
- ✓ Découverte des jeux traditionnels^[1]_{SEP}
- ✓

MODULE 7 : TECHNIQUE DE RECHERCHE D'EMPLOI ET ACCOMPAGNEMENT

- ✓ Rédaction du CV
- ✓ Entraînement et préparation à l'entretien de recrutement
- ✓ Mise en contact et suivi personnalisé avec les casinos demandeurs
- ✓ Organisation des entretiens de recrutement (dans l'entreprise ou dans le centre de formation, individuellement ou collectivement).

CONCLUSION ET EVALUATION^[1]_{SEP}

- ✓ Evaluations intermédiaires^[1]_{SEP} (tests écrits)
- ✓ Examen final

Maj : 10/12/2020