

FORMATION D'EMPLOYE POLYVALENT MACHINES A SOUS

Définition du métier d'employé polyvalent aux machines à sous

Sous la responsabilité du **membre du comité de direction** vous assurer l'accueil de la clientèle, le bon fonctionnement des machines et leur réparation de premier niveau, vous pouvez aussi assurer la mission de caissier ou de contrôle aux entrées.

Les mots d'ordre sont **satisfaction** et **fidélisation** de la clientèle du casino.

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

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
- ✓ Apprendre à détecter une panne de premier niveau
- ✓ Savoir agir rapidement en cas de panne d'une machine à sous
- ✓ Être capable de changer des éléments d'une machine à sous de premier niveau
- ✓ 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

Public et Pré requis

- ✓ Être âgé au minimum de 18 ans
- ✓ Avoir un casier judiciaire vierge
- ✓ Être inscrit(e) sur les listes électorales
- ✓ Être ressortissant de l'UE
- ✓ Délai d'inscription : immédiat
- ✓ Présentation soignée
- ✓ Délai d'accès : 2 mois maximum

Durée de la formation

11 semaines soit 350 heures de formation théorique/Pratique

Méthodes Pédagogiques

La méthode pédagogique prend appui à la fois sur une **approche théorique** et sur l'étude de cas pratiques permettant les échanges entre les participants et les formateurs.

La formation est dispensée par l'école TUNON (sur le campus LABEGUE) et Cérus Casino Academy

Validation

Une attestation de formation est délivrée. 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.

<https://www.cerus-casino.com/>

contact@cerus.fr

06 77 96 63 68

Tous nos sites de formation sont accessibles aux personnes handicapées. 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 formation d'employé polyvalent machines à sous

MODULE 1 : LA RELATION CLIENT (105 heures)

- ✓ Bien se connaître pour s'affirmer et développer sa confiance en l'autre
- ✓ Communiquer sur les avantages de l'entreprise pour véhiculer une image valorisante de l'entreprise et de son offre
- ✓ Maîtriser ses émotions en situation de stress en utilisant un discours calme et positif pour maintenir la qualité de la relation client
- ✓ Adapter sa communication en utilisant les techniques de communication appropriées pour faciliter l'échange
- ✓ Utiliser les techniques d'écoute, questionnement et reformulation
- ✓ Faire preuve d'empathie
- ✓ Identifier le profil de la clientèle pour cibler ses motivations et aspirations
- ✓ Etablir une relation personnalisée avec le client pour créer une proximité et développer un lien de confiance
- ✓ La relation commerciale vente additionnelle dans la relation client
- ✓ Développer son approche relationnelle pour améliorer l'expérience client
- ✓ Appréhender la relation client de l'entreprise dans son contexte et ses spécificités
- ✓ Accueillir dans les meilleures conditions les personnes en situation de handicap dans un établissement recevant du public (ERP)
- ✓ Développer le sens du collectif

MODULE 2 : LA RELATION CLIENT SPECIFIQUE AU CASINO (63 heures)

- ✓ 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.
- ✓ Connaître les différents types de clients dans un casino
- ✓ Comment s'adapter aux clients "casinos"
- ✓ Choisir le bon langage, l'attitude à adopter
- ✓ Savoir expliquer le fonctionnement d'une machine à sous – tables de paiements (et roulette anglaise électronique et Black-Jack électronique)
- ✓ Initiation aux jeux traditionnels
- ✓ La relation client dégradée et la gestion de conflit
- ✓ personnalisation de la relation client adaptée au Casino les attitudes attendues au casino : attention, enthousiasme, authenticité

MODULE 3 : ASPECT TECHNIQUE ET COMMERCIAL DE LA MAS (21 heures)

- ✓ Les différentes machines à sous existantes (marques/modèles)
- ✓ Découverte de la machine à sous extérieure

MODULE 4 : LES COMPOSANTS DE LA MAS ET LES PAIEMENTS (7 heures)

- ✓ Synoptique d'une machine à sous
- ✓ Les matériels périphériques
- ✓ Connaître les composants de la machine à sous : type, utilisation, changement...

MODULE 5 : PANNES DE 1er NIVEAU ET LOGIQUE DE PANNE (7 heures)

- ✓ L'outillage adéquat pour les pannes de premier niveau
- ✓ Développer la logique de pannes : catalogues de pannes, interchangeabilité
- ✓ L'entretien préventif du parc de machines à sous

MODULE 6 : REGLEMENTATION DES JEUX ET DES MAS (7 heures)

- ✓ La réglementation spécifique aux machines à sous (les SFM, taux de redistribution, ...)

MODULE 7 : COMPTABILITE MAS ET SUIVI D'UN PARC ON-LINE (7 heures)

- ✓ Le "on-line" (théorie et pratique) : lecture et interprétation, câblages, logiciels...
- ✓ La comptabilité liée aux machines à sous : relevé de compteurs, comprendre les différences

MODULE 8 : LES COURS "UNIVERS CASINO" (56 heures)

- ✓ L'histoire des casinos, des jeux et des machines à sous
- ✓ Environnement professionnel des casinos, TRACFIN / Lutte anti-blanchiment
- ✓ Addiction et jeu excessif
- ✓ Les risques du métier
- ✓ Nouvelle vie d'employé de jeu : Adopter une hygiène de vie adaptée aux horaires décalés ou de nuit
- ✓ Découverte des différents services
- ✓ Technique de recherche d'emploi et accompagnement
- ✓ La sécurité et la santé au travail dans un établissement de jeux

MODULE 9 : CAISSE ET CONTROLE AUX ENTrees (14 heures)

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

MODULE 10 : OUTILS INFORMATIQUES (14 heures)

- ✓ Powerpoint
- ✓ Word et Excel
- ✓ Logiciels spécifiques à la caisse et aux controle aux entrées

(E) EVALUATIONS ET CONCLUSION (49 heures)

- ✓ Evaluations intermédiaires (tests écrits)
- ✓ Une épreuve finale est organisée

09/08/2023