

GRILLE D'ENTREVUE

POSTE DE CONSEILLÈRE-VENDEUSE/CONSEILLER-VENDEUR

SCÉNARIO D'INTRODUCTION SUGGÉRÉ

Avant l'entrevue :

- 1) Relire les valeurs, la vision et la mission de l'entreprise afin de s'approprier le contenu et d'être en mesure de faire des liens avec les réponses du candidat;
- 2) Revoir l'offre d'emploi, la description du poste ainsi que le curriculum vitæ du candidat;
- 3) Imprimer une copie du curriculum vitæ.

Consignes pour le début de l'entrevue :

- 1) Faites les présentations d'usage : Bonjour, Madame/Monsieur...;
- 2) Établissez le contact, mettez le candidat en confiance pour qu'il s'exprime ouvertement;
- 3) Offrez-lui de l'eau ou un café.

Informations à mentionner au candidat :

L'objectif de notre rencontre consiste à :

- 1) nous permettre de recueillir des informations afin de déterminer le meilleur candidat disposant des compétences et des attitudes nécessaires pour assumer le poste avec succès;
- 2) vous permettre de poser des questions afin de vérifier si ce poste et les conditions d'emploi vous conviennent.

La rencontre, qui devrait durer environ 30 minutes, se déroulera en 2 étapes :

- 1) Nous débutons par nos questions et mises en situation. Si vous avez besoin d'entendre à nouveau une question ou désirez un temps de réflexion de quelques secondes avant de répondre, n'hésitez pas à nous le demander;
- 2) Un temps sera alloué au candidat, à la fin de l'entrevue, pour une période de questions.

Durant l'entrevue, nous prendrons des notes afin de garder en mémoire vos réponses, ce qui nous aidera à prendre une décision éclairée.

Avez-vous des questions ou des commentaires avant de poursuivre?

Note : L'utilisation du masculin a été choisie pour des fins de lisibilité. Il inclut le féminin et ne se veut aucunement discriminatoire.



= temps approximatif par question

I. CONNAISSANCES DE L'ENTREPRISE ET DU SECTEUR

1. Que savez-vous sur les produits et services que nous offrons?

Piste de réponse : Le candidat devra démontrer une bonne connaissance des produits et services offerts par l'entreprise. Ex. : variété, gamme, garanties, etc.



2. Pourquoi souhaiteriez-vous travailler au sein de notre entreprise?

Piste de réponse : À travers cette question, l'objectif vise à mesurer l'enthousiasme et la détermination du candidat. Celui-ci pourra donner comme réponse son identification à la culture de l'entreprise, des opportunités d'évolution et aussi sa volonté d'apprendre au sein de l'entreprise.



II. EXPÉRIENCE ET PERSONNALITÉ

3. Relatez-moi vos expériences professionnelles/scolaires?

Piste de réponse : Le candidat devra relater brièvement ses expériences dans ses précédents emplois ou projets scolaires (si étudiant).



4. Comment décririez-vous votre personnalité?



Piste de réponse : C'est un moyen de mesurer le niveau de maturité du candidat. Les réponses devront respecter le cadre professionnel. Ex. : charismatique, positif, enjoué, consciencieux, sourire facile, empathie, écoute, dynamisme, orienté vers le client, etc.

5. Nommez deux de vos forces et deux de vos faiblesses.



Piste de réponse : Cette question vise la sincérité du candidat et les réponses données doivent être en rapport avec le poste.

6. Parlez-moi d'une situation irritante que vous avez vécue au travail.



Piste de réponse : L'objectif vise à déceler certaines faiblesses non dites, la susceptibilité du candidat et sa gestion du stress et aussi à vérifier ce qui le place dans une situation inconfortable.

7. Décrivez-moi un superviseur idéal pour vous.



Piste de réponse : Cette question cherche à déterminer si le candidat est plus à l'aise avec un superviseur qui contrôle constamment son travail ou avec un autre qui lui laisse une marge de manœuvre et permet de vérifier les affinités avec le superviseur en poste.

8. Avec quels types de personnes préférez-vous travailler?



Piste de réponse : Déterminer si le candidat est ouvert à travailler en équipe et vérifier l'arrimage avec l'équipe en place.

III. COMPÉTENCES ET CONNAISSANCES LIÉES AU MÉTIER DE CONSEILLER-VENDEUR

9. *What is your greatest strength and your greatest weakness? Please answer me in English.*



Piste de réponse : Vérifier si la personnalité du candidat correspond aux valeurs et à la culture de l'entreprise et mesurer son degré de confiance.

10. Quelles sont les étapes essentielles pour réaliser une vente?



Piste de réponse : Les étapes de la vente : 1) Offrir un bel accueil – 2) Cerner les besoins
3) Présenter les produits – 4) Surmonter les objections – 5) Proposer des produits complémentaires
6) Conclure la vente – 7) Remercier le client.

11. Comment peut-on fidéliser un client?



Piste de réponse : À travers : 1) des signes de reconnaissance – 2) des services personnalisés
3) des rabais spontanés – 4) des cartes de fidélité – 5) des certificats cadeaux, etc.

12. Qu'est-ce qu'une présentation visuelle réussie pour vous? Donnez un exemple d'une présentation que vous avez réalisée.



Piste de réponse : À travers cette question, une attention particulière est portée à la créativité du candidat et au respect des consignes de l'entreprise.

IV. MISES EN SITUATION

13. Un client vous pose des questions sur un produit précis que vous n'offrez malheureusement pas. Cependant, vous disposez de produits similaires. Que faites-vous?

Piste de réponse : L'objectif vise à pouvoir vendre des produits similaires au client. Le candidat doit dire la vérité quant à l'absence du produit demandé, mais il devra mentionner l'existence de produits similaires aux mêmes caractéristiques et avantages que le produit demandé.



14. Vous êtes présentement dans un processus de vente avec un client alors qu'un deuxième client se place près de vous et vous interpelle. Que faites-vous?

Piste de réponse : Le candidat doit prioriser le 1^{er} client, en lui demandant la permission de le faire patienter afin de répondre au 2^e client. Si la requête de ce dernier demande beaucoup de temps, demande-lui de patienter et dites-lui qu'il sera le prochain. Le candidat peut également demander l'aide d'un collègue.



15. Quelle sera votre réaction si vous devez traiter une plainte d'insatisfaction d'un client que vous avez personnellement conseillé? Que faites-vous?

Piste de réponse : Faire preuve d'empathie, écouter attentivement le client, rester courtois avec le client, lui demander les raisons du retour, lui expliquer les procédures de remboursement, d'échange, etc. En profiter pour lui vendre un autre produit de remplacement.



V. QUESTIONS DE VALIDATION

16. Question de clarification sur le curriculum vitæ (CV) au besoin.



17. Quand seriez-vous prêt à commencer? Quelles sont vos disponibilités?



SCÉNARIO DE FIN SUGGÉRÉ

Avez-vous d'autres questions?

Pour notre part, nous pensons détenir toute l'information dont nous avons besoin pour prendre une décision.

En terminant, voici la suite des événements à venir :

- 1) Nous allons terminer les entrevues avec les autres candidats;
- 2) Au besoin, nous pourrions avoir besoin d'une 2^e entrevue. Seriez-vous disponible, le cas échéant?
- 3) Nous vérifierons les références des candidats. À ce sujet, nous vous saurions gré de bien remplir le formulaire d'emploi (seulement si le candidat est intéressant);
- 4) Nous aviserons tous les candidats des résultats de l'entrevue, peu importe notre décision.

Je vous remercie d'avoir pu vous libérer pour cette rencontre et d'avoir répondu à nos questions.

GRILLE D'ÉVALUATION FINALE

Reportez-y vos principaux commentaires. Encerclez la note correspondante à votre évaluation et faites la somme des notes attribuées.

CRITÈRES	COMMENTAIRES	VOTRE ÉVALUATION 1 = insatisfaisant 5 = très satisfaisant
Connaissance de l'entreprise <i>Référence : question n° 1</i>		1 2 3 4 5
Motivation <i>Référence : question n° 2</i>		1 2 3 4 5
Expérience <i>Référence : question n° 3</i>		1 2 3 4 5
Savoir-être (attitude, qualités personnelles) <i>Référence : questions nos 4 et 5</i>		1 2 3 4 5
Résistance au stress <i>Référence : question n° 6</i>		1 2 3 4 5
Capacité à accepter l'autorité <i>Référence : question n° 7</i>		1 2 3 4 5
Esprit d'équipe <i>Référence : question n° 8</i>		1 2 3 4 5
Connaissance de l'anglais <i>Référence : question n° 9</i>		1 2 3 4 5
Connaissance des compétences liées au poste/métier <i>Référence : questions nos 10 et 11</i>		1 2 3 4 5
Innovation/créativité <i>Référence : question n° 12</i>		1 2 3 4 5
Capacité de persuasion <i>Référence : question n° 13</i>		1 2 3 4 5
Priorisation des clients <i>Référence : question n° 14</i>		1 2 3 4 5
Orientation service <i>Référence : question n° 15</i>		1 2 3 4 5
Communication verbale (réponse claire/concise)		1 2 3 4 5
Présentation (tenue/attitude)		1 2 3 4 5
		TOTAL

LÉGENDE

- 15 à 30 points** : Candidat non retenu
30 à 45 points : Candidat ayant un besoin important de développement
45 à 60 points : Candidat moyennement satisfaisant
60 à 75 points : Excellent candidat



COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DU COMMERCE DE DÉTAIL



RÉALISÉ GRÂCE À LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET AVEC L'APPUI DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL DU COMMERCE DE DÉTAIL