

GRILLE D'ENTREVUE

POSTE DE SUPERVISEURE/SUPERVISEUR DE PREMIER NIVEAU

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 45 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. CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE ET DU SECTEUR

1. Que connaissez-vous des produits et services que nous offrons?

Éléments à évaluer : le candidat doit démontrer une bonne connaissance des produits et services offerts par l'entreprise.

Pistes de réponses : type de clientèle, secteurs d'activités, gamme, variétés, etc.



2. Qu'est-ce qui vous attire dans notre entreprise?

Éléments à évaluer : mesurer l'enthousiasme et la détermination du candidat.

Pistes de réponses : identification à la culture de l'entreprise, opportunités d'avancement, volonté d'apprendre au sein de l'entreprise, etc.



II. EXPÉRIENCE ET PERSONNALITÉ

3. Parlez-moi de votre expérience professionnelle en lien avec la supervision d'une équipe de vente.

Éléments à évaluer : déterminer si le candidat a l'expérience requise pour exécuter ce travail.



4. En quelques mots, comment vos collègues vous décriraient-ils?



Éléments à évaluer : vérifier si la personnalité du candidat correspond aux valeurs et à la culture de l'entreprise et mesurer son degré de confiance.

5. Comment peut-on créer une belle ambiance de travail?



Éléments à évaluer : vérifier si le candidat comprend bien le rôle clé du superviseur quant à l'ambiance de travail et déterminer si celui-ci s'intégrerait bien à l'équipe d'employés de l'entreprise.

Pistes de réponses : travail d'équipe, respect, activités sociales, équité, etc.

III. COMPÉTENCES ET CONNAISSANCES LIÉES AU MÉTIER DE SUPERVISEUR

6. Quelles compétences un superviseur doit-il maîtriser?



Éléments à évaluer : vérifier si le candidat comprend bien les responsabilités d'un superviseur.

Pistes de réponses : gestion d'une équipe, des activités, du merchandising, de l'approvisionnement, etc.

7. Racontez-moi une situation que vous avez vécue avec un client en colère. Qu'avez-vous fait pour y remédier?



Éléments à évaluer : déterminer si le candidat est à l'aise avec une clientèle plus difficile.

Pistes de réponses : faire preuve d'empathie, écouter attentivement le client, indiquer au client les options qui s'offrent à lui afin de s'assurer de la satisfaction de celui-ci, etc.

8. Comment réagissez-vous à la pression? Expliquez votre propos à l'aide d'un exemple vécu.



Éléments à évaluer : évaluer l'efficacité du candidat à gérer son stress et son niveau de tolérance au travail sous pression.

9. Quand est-il approprié de donner une rétroaction (*feedback*) à vos employés et comment le faites-vous?



Pistes de réponses : de façon informelle tous les jours (bons et mauvais coups), de façon formelle (1 à 2 fois par année, évaluation de rendement), etc.

10. Comment faites-vous preuve de leadership? Illustrez-le à l'aide d'un exemple.

Pistes de réponses : avoir du charisme, motiver et mobiliser les employés, communiquer la vision de l'entreprise, aider les employés dans leur travail, montrer l'exemple, savoir déléguer, etc.



11. De quelle façon planifiez-vous les tâches de votre équipe?

Pistes de réponses : planifier des horaires, distribuer des tâches aux membres de l'équipe, informer les employés des objectifs de l'entreprise, organiser des rencontres d'équipes et individuelles, faire circuler des documents explicatifs, etc.



12. Quels sont vos critères pour déterminer si le merchandising (mise en marché) de produits est réussi et efficace?

Pistes de réponses : agencement des couleurs, variété et disponibilité de la marchandise, disposition adéquate des objets (horizontal versus vertical), mise en place stratégique de la marchandise (ex. : au niveau des yeux du client), exactitude des prix annoncés, propreté, etc.



13. Comment arrivez-vous à mobiliser une équipe de travail?

Pistes de réponses : bonus, activités de cohésion d'équipes, communication efficace des objectifs, récompenses, concours, reconnaissances diverses, plaisir au travail, etc.



IV. MISES EN SITUATION

14. S'il y a un conflit qui perdure entre deux de vos employés, que faites-vous?

Éléments à évaluer : vérifier le jugement du candidat ainsi que sa capacité de résolution des conflits.



15. Votre magasin est en période d'achalandage et l'un de vos employés vous téléphone pour vous informer qu'il sera absent pour la journée, car il ne se sent pas bien. Au moment où vous recevez une grosse livraison de fournitures en magasin, il y a une longue file d'attente à la caisse et une cliente demande de parler au superviseur. Que faites-vous?

Éléments à évaluer : évaluer la gestion des priorités du candidat, sa capacité de jugement et d'ajustement ainsi que son niveau de résistance au stress.



16. Vous soupçonnez l'un de vos employés d'avoir volé un objet appartenant au magasin. Que faites-vous?



Éléments à évaluer : vérifier les aptitudes du candidat à intervenir lors de situations plus délicates, le respect de la confidentialité, les aptitudes à gérer le vol et la fraude, son sens éthique, ses habiletés de communication, etc.

17. Lors de l'absence du commis à l'entrepôt, vous recevez une livraison. Qu'est-il important de faire?



Éléments à évaluer : vérifier les compétences du candidat en approvisionnement de l'espace de vente.

Pistes de réponses : vérifier l'accusé de réception, effectuer le décompte de la marchandise reçue, préparer la marchandise, traiter la marchandise en mauvais état, etc.

18. Quelles sont vos techniques pour conclure une vente? Illustrez à l'aide d'un exemple.



Éléments à évaluer : vérifier les aptitudes du candidat à conseiller la clientèle pour l'achat de produits ou de services.

V. QUESTIONS DE VALIDATION

19. *Why should we hire you over another?*

Éléments à vérifier : vérifier le niveau d'anglais du candidat et son degré de confiance.



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

Confirmer les disponibilités du candidat.



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 des produits/services Référence : question n° 1		1 2 3 4 5
Motivation Référence : question n° 2		1 2 3 4 5
Expérience Référence : question n° 3		1 2 3 4 5
Savoir-être (attitude, personnalité et qualités personnelles) Référence : question n° 4		1 2 3 4 5
Aptitudes à créer une belle ambiance de travail Référence : question n° 5		1 2 3 4 5
Connaissance du poste/métier Référence : question n° 6		1 2 3 4 5
Aptitudes avec les clients difficiles Référence : question n° 7		1 2 3 4 5
Résistance au stress Référence : question n° 8		1 2 3 4 5
Aptitudes à donner une rétroaction (<i>feedback</i>) Référence : question n° 9		1 2 3 4 5
Leadership Référence : question n° 10		1 2 3 4 5
Aptitudes en gestion des opérations Référence : question n° 11		1 2 3 4 5
Aptitudes pour la présentation visuelle de l'espace de vente Référence : question n° 12		1 2 3 4 5
Aptitudes à mobiliser les employés Référence : question n° 13		1 2 3 4 5
Gestion des conflits Référence : question n° 14		1 2 3 4 5
Gestion des priorités Référence : question n° 15		1 2 3 4 5
Gestion du vol Référence : question n° 16		1 2 3 4 5
Aptitudes à l'approvisionnement de l'espace de vente Référence : question n° 17		1 2 3 4 5
Aptitudes à la vente Référence : question n° 18		1 2 3 4 5
Connaissance de l'anglais Référence : question n° 19		1 2 3 4 5
Communication verbale (Réponses claires et concises)		1 2 3 4 5
Présentation (Tenue et attitude)		1 2 3 4 5
TOTAL		

LÉGENDE

42 à 57 points : Candidat non retenu

58 à 73 points : Candidat ayant un besoin important de développement

74 à 89 points : Candidat moyennement satisfaisant

90 à 105 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