

GRILLE D'ENTREVUE

POSTE DE CAISSIÈRE/CAISSIER

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. 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 connaissance générale 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 le poste de caissier.

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



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

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. Parlez-moi du type de supervision qui vous permettrait de mieux performer dans votre travail.

Éléments à évaluer : vérifier si le candidat préfère un superviseur qui contrôle constamment son travail ou plutôt quelqu'un qui lui laisse de l'autonomie; valider si la personnalité du candidat s'intégrerait bien avec le reste des membres de l'équipe, etc.



6. Décrivez-moi votre équipe de travail idéale.

Éléments à évaluer : vérifier si le candidat a l'esprit d'équipe.

Pistes de réponses : travail d'équipe, respect, entraide, honnêteté, dynamisme, etc.



III. COMPÉTENCES ET CONNAISSANCES LIÉES AU MÉTIER DE CAISSIÈRE/CAISSIER

7. Comment accueille-t-on un client?



Éléments à évaluer : déterminer les aptitudes du candidat pour le service à la clientèle.

Pistes de réponses : saluer les clients et clientes, adopter une attitude accueillante et avoir le sourire, être disponible pour répondre aux questions, demander si le client a besoin d'aide, etc.

8. Quelles sont les étapes pour effectuer un remboursement?



Pistes de réponses : demander au client le motif du remboursement, vérifier s'il y a les étiquettes, vérifier que l'article n'a pas été porté ou utilisé, rembourser le client avec le même mode de paiement, etc.

9. Comment pouvez-vous contribuer à prévenir le vol à l'étalage?



Éléments à évaluer : interpréter le langage non verbal des clients, surveiller les clients suspects, vérifier les achats qui déclenchent le système de sécurité, etc.

10. Comment réagissez-vous à la pression? Expliquez 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.



IV. MISES EN SITUATION

11. Un client se présente à votre caisse avec un article sur lequel il est inscrit 39,99 \$. Lorsque vous scannez le produit, votre ordinateur indique 49,99 \$. Que faites-vous?

Éléments à évaluer : vérifier si le candidat connaît la politique d'exactitude des prix.

Pistes de réponses : charger au client le prix affiché le plus bas et retrancher 10,00 \$ (prix 29,99 \$), expliquer au client l'erreur d'étiquetage, faire les modifications de prix, etc.



12. Vous êtes dans une période très occupée et il y a une longue file d'attente à votre caisse. Au moment où un client se présente pour faire une plainte, il y a une panne de courant. 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.



13. Un client vous pose des questions sur un produit que vous ne connaissez pas. Que faites-vous?

Pistes de réponses : s'informer auprès d'un collègue, être honnête avec le client et aller chercher l'information nécessaire, etc.



14. Quelles techniques employez-vous pour vous assurer que votre caisse balance et que feriez-vous si celle-ci ne balançait pas?

Éléments à évaluer : vérifier si le candidat est à l'aise avec le fait d'être responsable d'une caisse d'argent, son honnêteté ainsi que sa débrouillardise.



15. Un client en colère se présente à votre caisse. Il vous explique que votre collègue lui a vendu le mauvais produit. Que faites-vous?

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, consulter son collègue, etc.



V. QUESTIONS DE VALIDATION

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

Confirmer les disponibilités du candidat.



SCÉNARIO DE FIN SUGGÉRÉ

Avez-vous des 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 et maturité Référence : question n° 3		1 2 3 4 5
Connaissance de l'anglais Référence : question n° 4		1 2 3 4 5
Capacité à accepter l'autorité Référence : question n° 5		1 2 3 4 5
Esprit d'équipe Référence : question n° 6		1 2 3 4 5
Aptitudes à accueillir un client Référence : question n° 7		1 2 3 4 5
Aptitudes à effectuer un remboursement Référence : question n° 8		1 2 3 4 5
Aptitudes à prévenir les vols Référence : question n° 9		1 2 3 4 5
Gestion du stress Référence : question n° 10		1 2 3 4 5
Connaissance de la politique d'exactitude des prix Référence : question n° 11		1 2 3 4 5
Gestion des priorités Référence : question n° 12		1 2 3 4 5
Débrouillardise Référence : question n° 13		1 2 3 4 5
Aptitudes à gérer une caisse d'argent Référence : question n° 14		1 2 3 4 5
Aptitudes avec les clients difficiles Référence : question n° 15		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

22 à 37 points : Candidat non retenu

38 à 53 points : Candidat ayant un besoin important de développement

54 à 69 points : Candidat moyennement satisfaisant

70 à 85 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