

GRILLE D'ENTREVUE

POSTE DE COORDONNATEUR EN COMMERCE ÉLECTRONIQUE

SCÉNARIO D'INTRODUCTION SUGGÉRÉ

Au début de l'entretien :

- 1) faites preuve de courtoisie envers le candidat : 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.

L'objectif de notre rencontre consiste à :

- 1) nous permettre de recueillir des informations afin de déterminer quel candidat possède les compétences et attitudes que nous pensons nécessaires pour avoir du succès dans le poste;
- 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 40 minutes, se déroulera en 2 étapes :

- 1) nous débiterons 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) lorsque nous aurons terminé, vous pourrez poser vos questions.

Au cours de l'entrevue, nous noterons vos réponses afin de les garder en mémoire, ce qui nous permettra de prendre une décision éclairée.

Demandez au candidat s'il a des questions ou des commentaires avant de poursuivre.

Note : L'utilisation du masculin a été choisie afin d'alléger le texte, et ce, sans préjudice pour la forme féminine.



= temps approximatif par question

I. CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE ET DU SECTEUR

1. Que connaissez-vous sur notre entreprise?

Éléments à évaluer : Le candidat doit démontrer une bonne connaissance de l'entreprise ainsi que des produits et services offerts.

Pistes de réponses : L'historique de l'entreprise, les valeurs organisationnelles, la présence numérique actuelle, le type de clientèle visée, les variétés et gammes de produits, etc.



2 min

2. Pourquoi voulez-vous obtenir le poste de coordonnateur au commerce électronique?

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

Pistes de réponses : Identification à la culture de l'entreprise, sa volonté d'apprendre et de réaliser des projets au sein de l'entreprise.



2 min

II. EXPÉRIENCE ET PERSONNALITÉ

3. Parlez-nous de votre expérience professionnelle en lien avec la coordination en commerce électronique.

Éléments à évaluer : Déterminer si le candidat a l'expérience requise pour exécuter les tâches.



3 min

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

Éléments à évaluer : Mesurer le niveau de maturité et de confiance du candidat. Valider si sa personnalité correspond aux valeurs et à la culture de l'entreprise.



5. Décrivez-nous votre supérieur idéal.

Éléments à mesurer : Cette question cherche à déterminer le style de leadership avec lequel le candidat navigue le mieux et permet de vérifier les affinités avec le supérieur en poste.



III. COMPÉTENCES ET CONNAISSANCES LIÉES À LA PROFESSION DE COORDONNATEUR EN COMMERCE ÉLECTRONIQUE

6. Décrivez-nous votre vision de l'expérience client en ligne.

Éléments à mesurer : Valider si le candidat a une vision et des idées sur l'expérience client et vérifier si cette vision est en cohérence avec celle de l'entreprise.



7. En tant que coordonnateur en commerce électronique, quel est votre rôle dans l'expérience client?

Éléments à mesurer : Mesurer l'engagement du candidat et l'importance clé de son rôle dans l'expérience client.



8. Quels sont pour vous les indicateurs de performance web les plus importants pour assurer le succès de notre entreprise en ligne et en quoi sont-ils significatifs?


 3 min

Éléments à mesurer : Comprendre l'importance que le candidat accorde à la mesure et s'il cible les bons indicateurs selon le contexte du commerce. Il est aussi important de valider son aisance avec les mesures de performance en général.

Piste de réponses : Les ventes (annuelles, trimestrielles, mensuelles, hebdomadaires, quotidiennes et par heure), la taille moyenne des commandes, les taux de conversion, les taux d'abandon du panier d'achat, le trafic du site web, les sources du trafic, le taux de clic des campagnes de publicité, etc.

9. Quelles sont les principales forces qui vous seront bénéfiques pour le rôle de coordonnateur en commerce électronique? En quoi ces forces sont-elles utiles?


 2 min

Éléments à mesurer : Selon son expertise (marketing, numérique, commerce de détail, etc.), cette question permet de valider la cohérence entre sa vision (identifiée à une question précédente) et ce que ce dernier possède pour la mettre en œuvre. Par ailleurs, nous tentons de décoder en quoi ses atouts sauront donner une perspective globale recherchée dans ce poste plutôt que spécifique.

10. Quels systèmes de gestion numérique (ex. CMS et CRM) connaissez-vous? Comment les utilisez-vous pour augmenter la performance des ventes en ligne?

CMS : Système de gestion de contenu (*Content Management System*)

CRM : Outil de gestion des relations avec les clients (*Customer Relationship Management*)


 3 min

Éléments à mesurer : Valider que le candidat a pu interagir avec différents systèmes. Si l'entreprise utilise un système particulièrement complexe, il peut être préférable que le candidat ait de l'expérience avec celui-ci.

Pistes de réponses :

- CMS : Magento, WordPress/WooCommerce, Shopify, PrestaShop, etc.
- CRM : Salesforce, Digital Insights, Dynamics 365, HubSpot, etc.

11. Expliquez-nous comment une entreprise doit se préparer pour vivre un changement numérique?



3 min

Éléments à mesurer : Valider que le candidat connaît les impacts d'un changement numérique sur les différentes sphères de l'entreprise.

Pistes de réponses :

- Changements sur les employés : nouvelles responsabilités et façons de faire, besoins de formation, création de nouveaux postes, communication interne, etc.
- Changements pour les clients : nouveaux canaux de communication, publicités sur les réseaux sociaux, livraison des produits, etc.
- Changements sur les pratiques de gestion : nouveaux processus de ventes, politiques de retour et de remboursement, gestion des stocks, etc.

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



2 min

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

IV. MISES EN SITUATION

13. Vous devez coordonner un projet pour lequel deux partenaires externes collaborent avec vous. Expliquez-nous comment vous naviguez dans cette situation afin de mener le projet à terme avec succès?



4 min

Éléments à mesurer : Le candidat doit aborder des notions de planification du travail, de suivi du temps et de qualité du livrable réalisé par les partenaires externes (ex. fournisseurs de services). Valider également ses habiletés relationnelles et de communication interpersonnelle.

Pistes de réponses : Planification du projet, rencontres de suivi, outil de suivi des échéanciers, indicateurs de mesure, assurance qualité, gestion du temps, feedback, etc.

14. Parlez-nous d'une situation difficile vécue où vous avez eu à mettre en place des outils marketing pour générer un nombre accru de ventes sur le web.


 3 min

Éléments à mesurer : L'aspect « difficile » de la question permet de récolter de l'information sur ce que le candidat juge comme étant complexe à mettre en œuvre et comment ce dernier réagit en situation de stress. (Valider sa connaissance sur les divers systèmes de marketing web.)

Piste de réponses : A-t-il géré la situation seul? A-t-il tenté d'obtenir de l'aide?

Systèmes de marketing web : infolettres, blogues, médias sociaux, SEO (*Search Engine Optimization*), SEM (*Search Engine Marketing*), publicités sponsorisées sur les réseaux sociaux (coûts par clic), etc.

V. QUESTIONS DE VALIDATION

15. *Please answer the following question in English. How do you keep up-to-date with the latest ecommerce trends and new technologies?*


 2 min

Éléments à mesurer : Exiger la réponse en anglais afin de vérifier le niveau de maîtrise du candidat et son degré de confiance. La question permet de vérifier également les sources d'information consultées par le candidat. Idéalement, les sources devraient être valides et variées (ex. blogues, sites web, conférences, webinaires, magazines, etc.).

16. Quelles sont vos attentes salariales?


 1 min

Le titre de coordonnateur en commerce électronique varie actuellement beaucoup sur le marché. Selon les entreprises, les postes offerts exigent différents niveaux de responsabilités et de profils de compétences. Bien que le nombre d'années d'expérience soit indiqué sur l'offre d'emploi, la réponse à cette question permettra d'avoir une idée de la perception et des attentes salariales du candidat.



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



18. Quand seriez-vous disponible pour commencer?

SCÉNARIO DE FIN SUGGÉRÉ

Avez-vous d'autres questions?

Pour notre part, nous pensons détenir toutes les informations nécessaires au bon traitement de votre candidature.

Pour finir, voici la suite des événements :

- 1) Nous allons poursuivre les entrevues avec d'autres candidats ;
- 2) Dans l'éventualité d'une deuxième entrevue. Seriez-vous disponible?
- 3) Nous vérifierons les références des candidats. À ce sujet, nous vous saurions gré de bien remplir le formulaire de référence;
- 4) Nous aviserons tous les candidats des résultats de l'entrevue, peu importe notre décision.

Nous vous remercions d'avoir pu vous libérer pour cette entrevue 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 et 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, qualités personnelles) Référence : question n° 4		1 2 3 4 5
Type de supervision recherchée Référence : question n° 5		1 2 3 4 5
Vision de l'expérience client Référence : question n° 6		1 2 3 4 5
Rôle dans l'expérience client Référence : question n° 7		1 2 3 4 5
Indicateurs de performance web Référence : question n° 8		1 2 3 4 5
Forces dans son rôle Référence : question n° 9		1 2 3 4 5
Aptitude et utilisation systèmes de gestion numériques Référence : question n° 10		1 2 3 4 5
Changement numérique Référence : question n° 11		1 2 3 4 5
Gestion du stress Référence : question n° 12		1 2 3 4 5
Aptitudes à la gestion de projet Référence : question n° 13		1 2 3 4 5
Gestion des outils marketing Référence : question n° 14		1 2 3 4 5
Niveau d'anglais Référence : question n° 15		1 2 3 4 5
Attente salariale Référence : question n° 16		Montant :
Communication verbale (réponse claire/concise)		1 2 3 4 5
Présentation (tenue/attitude)		1 2 3 4 5
		TOTAL

LÉGENDE

- 17 à 35 points** : Candidat non retenu
- 35 à 51 points** : Candidat ayant un besoin important de développement
- 51 à 68 points** : Candidat moyennement satisfaisant
- 68 à 85 points** : Excellent candidat