



## POSTE DE CAISSIÈRE/CAISSIER

Cette grille d'entrevue structurée vous permettra d'évaluer les candidatures sur les mêmes critères en toute objectivité. En proposant la même entrevue et en posant les mêmes questions à toutes les candidates et à tous les candidats, vous leur offrez les mêmes chances. Nous vous invitons à l'utiliser et à l'adapter à vos besoins afin d'embaucher la personne qui possède les compétences et le profil requis pour le poste à combler dans votre commerce.

### SCÉNARIO D'INTRODUCTION SUGGÉRÉ

#### Avant l'entrevue :

- 1) Relire les valeurs, la vision et la mission de l'entreprise afin de vérifier si les réponses obtenues au cours de l'entrevue cadrent bien avec celles de votre organisation.
- 2) Revoir l'offre d'emploi, la description du poste ainsi que le curriculum vitae de la candidate ou du candidat et noter les questions supplémentaires que vous aimeriez poser au point 16 de ce questionnaire.
- 3) Gardez l'offre d'emploi, la description du poste et le curriculum vitae de la candidate ou du candidat à portée de la main afin de pouvoir vous y référer pendant l'entrevue.

#### Consignes pour le début de l'entrevue :

- 1) Faites les présentations d'usage.
- 2) Offrez de l'eau ou un café.
- 3) Établissez un climat de confiance afin que la candidate ou le candidat s'exprime ouvertement.

#### Informations à mentionner à la candidate ou au candidat :

L'objectif de notre rencontre consiste à :

- 1) nous permettre de recueillir des informations afin de déterminer la meilleure personne possible 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 vous sera alloué, 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 ?



= temps approximatif par question

## I.

## Connaissances de l'entreprise et du secteur

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

**Éléments à évaluer :** Par cette question, vous pouvez vérifier si la candidate ou le candidat s'est informé sur votre commerce. Elle ou il doit démontrer une certaine connaissance des produits et services offerts par l'entreprise.

**Pistes de réponses :** Type de clientèle, variété des produits, gamme, garanties, etc.



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

**Éléments à évaluer :** La candidate ou le candidat doit démontrer son enthousiasme et sa détermination à occuper le poste. Validez son identification à la culture de l'entreprise, sa volonté d'apprendre et ses ambitions professionnelles sein de l'entreprise.



## II.

## Expérience et personnalité

3. Parlez-moi de votre expérience professionnelle en lien avec le poste de caissier.

**Éléments à évaluer :** Déterminer si la candidate ou 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 :** En plus d'évaluer la maîtrise de l'anglais, cette question permet de vérifier la capacité d'autoanalyse de la candidate ou du candidat. Vous pourrez également valider si sa personnalité correspond aux valeurs et à la culture de l'entreprise.




---

---

---

---

---

---

---

---

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

**Éléments à évaluer :** Cette question cherche à déterminer le modèle de supervision avec lequel la candidate ou le candidat se sent le plus à l'aise. Vous pourrez ainsi vérifier les affinités avec la ou le superviseur actuellement en poste.




---

---

---

---

---

---

---

---

6. Quelles compétences un superviseur doit-il maîtriser ?

**Éléments à évaluer :** Cette question vous permet d'évaluer l'esprit d'équipe de la candidate ou du candidat tout en vérifiant l'arrimage avec l'équipe en place.




---

---

---

---

---

---

---

---

## III.

## Compétences et connaissances liées au métier de caissière/caissier

## 7. Comment accueille-t-on un client ?

**Éléments à évaluer :** Déterminer les aptitudes de la candidate ou du candidat pour le service à la clientèle.

**Pistes de réponses :** Saluer les clients, adopter une attitude accueillante, 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, demander à voir la facture, vérifier si les étiquettes sont toujours sur l'article, vérifier que l'article n'a pas été porté ou utilisé, vérifier la date de l'achat, 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 :** Accueillir et saluer les clients qui entrent dans le magasin, interpréter leur langage non verbal, 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 de la candidate ou 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 balayez le produit, votre caisse indique 49,99 \$. Que faites-vous ?

**Éléments à évaluer :** Vérifier si la candidate ou le candidat connaît la politique d'exactitude des prix.

**Pistes de réponses :** Facturer 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 d'électricité. Que faites-vous ?

**Éléments à évaluer :** Évaluer la gestion des priorités de la candidate ou 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'une ou 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 la débrouillardise et l'honnêteté de la candidate ou du candidat ainsi que son niveau d'aisance avec le fait d'être responsable d'une caisse enregistreuse.




---

---

---

---

---

---

**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 la candidate ou 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 de la candidate ou 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 poursuivre le processus d'entrevue avec les autres personnes convoquées.
- 2) Au besoin, nous pourrions avoir besoin d'une 2<sup>e</sup> entrevue. Seriez-vous disponible, le cas échéant ?
- 3) Nous pourrions avoir besoin de vérifier vos références. À ce sujet, pourriez-vous remplir le formulaire d'emploi (seulement si la candidature est intéressante).
- 4) Nous vous aviserons 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<br>1= insatisfaisant<br>5= très satisfaisant |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------|
| Connaissance des produits/services<br><i>Référence : question n° 1</i>                  |              | 1 2 3 4 5                                                     |
| Motivation<br><i>Référence : question n° 2</i>                                          |              | 1 2 3 4 5                                                     |
| Expérience et maturité<br><i>Référence : question n° 3</i>                              |              | 1 2 3 4 5                                                     |
| Connaissance de l'anglais<br><i>Référence : question n° 4</i>                           |              | 1 2 3 4 5                                                     |
| Préférence en matière de supervision<br><i>Référence : question n° 5</i>                |              | 1 2 3 4 5                                                     |
| Esprit d'équipe<br><i>Référence : question n° 6</i>                                     |              | 1 2 3 4 5                                                     |
| Aptitudes à accueillir un client<br><i>Référence : question n° 7</i>                    |              | 1 2 3 4 5                                                     |
| Aptitudes à effectuer un remboursement<br><i>Référence : question n° 8</i>              |              | 1 2 3 4 5                                                     |
| Aptitudes à prévenir les vols<br><i>Référence : question n° 9</i>                       |              | 1 2 3 4 5                                                     |
| Gestion du stress<br><i>Référence : question n° 10</i>                                  |              | 1 2 3 4 5                                                     |
| Connaissance de la politique d'exactitude des prix<br><i>Référence : question n° 11</i> |              | 1 2 3 4 5                                                     |
| Gestion des priorités<br><i>Référence : question n° 12</i>                              |              | 1 2 3 4 5                                                     |
| Débrouillardise<br><i>Référence : question n° 13</i>                                    |              | 1 2 3 4 5                                                     |
| Aptitudes à gérer une caisse d'argent<br><i>Référence : question n° 14</i>              |              | 1 2 3 4 5                                                     |
| Aptitudes avec les clients difficiles<br><i>Référence : question n° 15</i>              |              | 1 2 3 4 5                                                     |
| Communication verbale<br>(Réponses claires et concises)                                 |              | 1 2 3 4 5                                                     |
| Présentation<br>(Tenue et attitude)                                                     |              | 1 2 3 4 5                                                     |
| TOTAL                                                                                   |              |                                                               |

**LÉGENDE**

**22 à 37 points :** Candidature non retenue

**38 à 53 points :** Candidature avec besoin important de développement

**54 à 69 points :** Candidature moyennement satisfaisante

**70 à 85 points :** Excellente candidature