GRILLE D'ENTREVUE

detailquebec.com

POSTE DE CONSEILLÈRE-VENDEUSE/ CONSEILLER-VENDEUR

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 ?

Min = temps approximatif par question

I. Connaissances de l'entreprise et du secteur

1. Que savez-vous sur les 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. Ex: variété, gamme, garanties, etc.

1 min

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 au sein de l'entreprise.

2 min

II. Expérience et personnalité

3. Relatez-moi vos expériences professionnelles/scolaires ?

Éléments à évaluer : La candidat ou le candidat devra relater ses expériences dans ses précédents emplois ou projets scolaires et parascolaires (si toujours aux études).

3 min

4. Comment décririez-vous votre personnalité ?

Éléments à évaluer : Cette question vous permet d'en savoir plus au sujet de la personne devant vous, de voir si elle a ce qu'il faut pour occuper le poste et si elle s'intégrerait bien à l'entreprise. Les réponses à cette question vous permettront également de comparer les candidates et candidats qui ont une expérience et des compétences semblables.

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

Éléments à évaluer : Cette question vise la sincérité de la candidate ou 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.

Éléments à évaluer : Cette question vous permet de connaître ce qui constitue un irritant pour la candidate ou le candidat et d'évaluer sa capacité d'adaptation. Vous pourrez également mesurer sa gestion du stress, des conflits et des situations difficiles au travail.

7. Décrivez-moi votre superviseur(e) idéal(e).

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.

2 min

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

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.

1 min

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.*

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.

3 min

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

Éléments à évaluer : 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 la cliente ou le client.

11. Comment peut-on fidéliser la clientèle ?

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.

Éléments à évaluer : À travers cette question, portez une attention particulière à la créativité de la candidate ou du candidat.

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 : Dans sa réponse, la candidate ou le candidat devrait dire la vérité au client et mentionner l'absence du produit demandé. Il devra ensuite présenter les produits ayant des caractéristiques et avantages similaires au produit demandé, dans le but de pouvoir tout de même effectuer une vente.

3 min

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 : La priorité doit être accordée au premier client sans ignorer le deuxième client. Dans sa réponse, la candidate ou le candidat doit s'excuser au premier client afin de répondre rapidement au 2e client. Si la requête de ce dernier demande beaucoup de temps, on peut lui demander de patienter et lui mentionner qu'il sera le prochain à être servi. L'aide d'une ou d'un collègue peut être demandée.

3 min

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.

2 min

V. Questions de validation

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

1 min

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

1 min

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 2e 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 résultat 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 ***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 : questions nos 4 et 5***		1 2 3 4 5
Résistance au stress ***Référence : question n° 6***		1 2 3 4 5
Préférence en matière de supervision ***Référence : question n° 7***		1 2 3 4 5
Esprit d'équipe ***Référence : question n° 8***		1 2 3 4 5
Connaissance de l'anglais ***Référence : question n° 9***		1 2 3 4 5
Connaissance des compétences liées au poste/métier ***Référence : questions nos 10 et 11***		1 2 3 4 5
Innovation/créativité ***Référence : question n° 12***		1 2 3 4 5
Capacité de persuasion ***Référence : question n° 13***		1 2 3 4 5
Priorisation des clients ***Référence : question n° 14***		1 2 3 4 5
Orientation service ***Référence : question n° 15***		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 : Candidature non retenue
30 à 45 points : Candidature avec besoin important de développement
45 à 60 points : Candidature moyennement satisfaisante
60 à 75 points : Excellente candidature

Détail Québec DEPUIS 1997 | COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'OEUVRE DU COMMERCE DE DÉTAIL

Commission des partenaires du marché du travail Québec | Conseil québécois du commerce de détail | TUAC votre VOIX au travail au Québec QUÉBEC

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