

GRILLE
D'ENTREVUE

POSTE DE SUPERVISEURE/SUPERVISEUR DE PREMIER NIVEAU

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 à la fin 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, secteurs d'activités, gamme, variétés, 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 au sein de l'entreprise.



II.

Expérience et personnalité

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

Éléments à évaluer : La candidate ou le candidat doit démontrer qu'il a l'expérience requise pour occuper le poste.



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

Éléments à évaluer : Vérifier si la personnalité de la candidate ou du candidat correspond aux valeurs et à la culture de l'entreprise.



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

Éléments à évaluer : Vérifier si la candidate ou le candidat comprend bien le rôle clé du personnel de supervision quant à l'ambiance de travail. Déterminer si cette personne s'intégrerait bien à l'équipe en place.

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





Compétences et connaissances liées au métier de superviseur

6. Quelles sont les compétences essentielles au métier de superviseur(e) de commerce de détail ?

Éléments à évaluer : Vérifier si la candidate ou le candidat comprend bien les responsabilités du poste.

Pistes de réponses : Gestion d'une équipe, des opérations, 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 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, etc.



8. Comment réagissez-vous à la pression ? Expliquez votre propos 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.



9. À quel moment est-il approprié de donner une rétroaction (*feedback*) à votre personnel 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 employé(e)s, communiquer la vision de l'entreprise, aider les employé(e)s 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 employé(e)s 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 employé(e)s, que faites-vous ?

Éléments à évaluer : Vérifier le jugement de la candidate ou du candidat ainsi que sa capacité à résoudre 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 de la candidate ou 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 de la candidate ou 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 de la candidate ou 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 de la candidate ou 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 de la candidate ou du candidat et son degré de confiance.



20. *Question de clarification sur le curriculum vitae (CV) au besoin.*



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^e 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

detaillquebec.com

Reportez-y vos principaux commentaires. Encercliez 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 <i>Référence : question n° 1</i>		1 2 3 4 5
Motivation <i>Référence : question n° 2</i>		1 2 3 4 5
Expérience <i>Référence : question n° 3</i>		1 2 3 4 5
Savoir-être (attitude, personnalité et qualités personnelles) <i>Référence : question n° 4</i>		1 2 3 4 5
Aptitudes à créer une belle ambiance de travail <i>Référence : question n° 5</i>		1 2 3 4 5
Connaissance du poste/métier <i>Référence : question n° 6</i>		1 2 3 4 5
Aptitudes avec les clients difficiles <i>Référence : question n° 7</i>		1 2 3 4 5
Résistance au stress <i>Référence : question n° 8</i>		1 2 3 4 5
Aptitudes à donner une rétroaction (<i>feedback</i>) <i>Référence : question n° 9</i>		1 2 3 4 5
Leadership <i>Référence : question n° 10</i>		1 2 3 4 5
Aptitudes en gestion des opérations <i>Référence : question n° 11</i>		1 2 3 4 5
Aptitudes pour la présentation visuelle de l'espace de vente <i>Référence : question n° 12</i>		1 2 3 4 5
Aptitudes à mobiliser les employés <i>Référence : question n° 13</i>		1 2 3 4 5
Gestion des conflits <i>Référence : question n° 14</i>		1 2 3 4 5
Gestion des priorités <i>Référence : question n° 15</i>		1 2 3 4 5
Gestion du vol <i>Référence : question n° 16</i>		1 2 3 4 5
Aptitudes à l'approvisionnement de l'espace de vente <i>Référence : question n° 17</i>		1 2 3 4 5
Aptitudes à la vente <i>Référence : question n° 18</i>		1 2 3 4 5
Connaissance de l'anglais <i>Référence : question n° 19</i>		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
LÉGENDE 42 à 57 points : Candidature non retenue 58 à 73 points : Candidature avec besoin important de développement 74 à 89 points : Candidature moyennement satisfaisante 90 à 105 points : Excellente candidature		TOTAL