

Rapport d'entrevue sur le service à la clientèle

Nom du candidat :

Sample Candidate



centile: 55%



Recommandé

Avis de non-responsabilité

Les informations contenues sur ces pages sont de nature confidentielle et sont uniquement destinées à la personne ou aux personnes auxquelles elles appartiennent ou à d'autres personnes autorisées.

Vous ne devez pas vous fier aux informations contenues dans le rapport comme alternative à certains conseils d'un professionnel dûment qualifié. Si vous avez des questions particulières sur tout sujet particulier, veuillez vous adresser à un professionnel dûment qualifié.

Instructions

Ce guide fournit aux personnes chargées de l'entrevue une série de questions standard qui peuvent être utilisées pour évaluer plus avant les compétences importantes des candidats. Outre les questions d'entrevue, vous trouverez des instructions sur la meilleure façon de mener l'entretien, des questions d'approfondissement pour faciliter les conversations et un guide d'évaluation pour vous aider à noter chaque réponse.

Ce rapport est confidentiel et son contenu est destiné à aider à prédire le comportement professionnel d'un candidat. Veuillez noter que les composantes d'évaluation inclus dans ce rapport de solution ne sont pas pondérées de manière égale. Certaines des composantes sont des mesures générales du comportement et d'autres sont plus étroites. Les compétences signalées par un astérisque (*) sont des mesures de comportements étroits. Bien que ces comportements soient importants pour le score global, ils ne sont pas aussi pondérés que les autres composantes de cette solution. Notre recherche indique que cette pondération prédit le mieux le rendement au travail. Si vous souhaitez plus d'informations sur ce rapport (y compris la notation) ou sur d'autres produits proposés par SHL, veuillez communiquer avec votre représentant de compte.

Préparer l'entrevue :

Afin de mener une entrevue efficace, une préparation appropriée doit avoir lieu. Il est important de compléter les éléments suivants avant de faire passer une entrevue à un candidat :

- Familiarisez-vous avec les compétences associées à l'emploi et choisissez une ou deux questions de chaque compétence à poser au candidat.
- Examinez la candidature ou le curriculum vitae du candidat et notez tout problème dont vous devez faire le suivi. Quelques exemples de problèmes potentiels sont les lacunes dans l'emploi ou le fait de travailler pendant moins d'un an.

Accueil et introduction :

Vous êtes maintenant prêt à rencontrer le candidat. Lorsque vous saluez le candidat, présentez-vous et fournissez-lui des informations générales sur vous-même. Expliquez l'objectif de l'entrevue, par exemple, « l'objectif de l'entrevue est de déterminer si vos centres d'intérêt et vos qualifications correspondent à l'emploi ». Fournissez au candidat une vue d'ensemble de la structure de l'entrevue, afin qu'il ou elle sache à quoi s'attendre. Voici quelques conseils pour structurer l'entrevue :

- Prenez des notes. Cela facilitera l'évaluation des candidats par la suite sans oublier les détails spécifiques.
- Dites au candidat qu'il y aura du temps à la fin de l'entrevue pour toutes les questions qu'il pourrait avoir.
- À la fin de l'entrevue, informez le candidat de l'entreprise et de l'emploi spécifique pour lequel il postule.

Poser des questions d'entrevue axée sur les compétences :

Maintenant, vous êtes prêt à commencer à poser des questions. Commencez par les questions soulevées par la lecture de la candidature ou du CV du candidat. Posez des questions sur ses antécédents professionnels ou sur tout problème potentiel que vous avez remarqué dans le curriculum vitae. Lorsque vous avez terminé, passez à la partie structurée de l'entrevue en posant des questions associées aux compétences pour le poste. Incitez le candidat à vous donner une réponse complète en posant des questions d'approfondissement reliées à la Situation, au Comportement et aux Résultats.

Clôturer l'entretien :

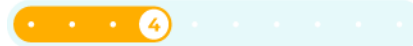
Lorsque toutes les questions sont posées, vous devez clôturer l'entrevue. Donnez au candidat des détails précis, y compris les responsabilités reliées à l'emploi, les heures de travail, la rémunération et de l'information sur l'entreprise. Vendez le poste et l'entreprise au candidat en mettant l'accent sur l'adéquation au poste, les sources de satisfaction au travail et les opportunités de croissance. Enfin, clôturez l'entrevue en remerciant le candidat pour son temps et en lui donnant un échéancier pour le processus de candidature.

Évaluer le candidat :

La dernière étape consiste à évaluer le candidat. Voici quelques conseils pour vous aider à effectuer une bonne évaluation :

- Revoyez vos notes.
- Déterminez le niveau du candidat sur chaque compétence ainsi qu'une note globale en utilisant les échelles d'ancrage.
- Déterminez votre recommandation finale.

Résolution de problèmes



Cela mesure la tendance à adopter des comportements qui guident le-la client-e vers la résolution de problème. Cela comprend : déterminer les besoins du-de la client-e, bien informer le-la client-e, offrir des solutions mutuellement acceptables, assurer la résolution de problème et anticiper des problèmes futurs.

 **Décrivez-moi un épisode ou vous avez eu à poser des questions ou à trouver de l'information pour résoudre une situation ou un problème complexes.**

 **Situation :** Quel-le était le problème ou la situation que vous deviez résoudre?

 **Comportement :** Qu'avez-vous fait pour déterminer le problème? Quelles questions avez-vous posées?

 **Résultat :** Quelle a été votre solution ou votre recommandation? Comment la solution a-t-elle répondu au besoin?

 **Parlez-moi d'un épisode où vous avez anticipé un problème avant qu'il ne se pose.**

 **Situation :** Quel était le problème? Quelles circonstances vous ont aidé à l'anticiper?

 **Comportement :** Qu'avez-vous fait pour gérer ou éviter le problème de manière proactive?

 **Résultat :** Quel a été le résultat de vos actions?

 **Parlez-moi d'un épisode où vous avez eu à expliquer quelque chose pour conseiller un-e client-e, un-e collègue ou un-e camarade de classe.**

 **Situation :** Quelle était la situation? Que tentiez-vous d'expliquer? À qui avez-vous eu à expliquer cela?

 **Comportement :** Comment avez-vous communiqué l'information de manière compréhensible pour votre interlocuteur?

 **Résultat :** Comment cela s'est-il terminé?

<p>En-dessous de la moyenne</p>	<p>①</p> <p>②</p>	<p>Ne prête pas attention au problème ou aux besoins exprimés par la personne; fait des hypothèses; néglige de l'information importante pour comprendre le problème; ne pose pas de questions pour comprendre entièrement les besoins.</p> <p>Éprouve des difficultés à comprendre le problème; ne considère pas l'information fournie par la personne avant de proposer des solutions; propose une option de solution qui ne répond pas pleinement au besoin exprimé.</p> <p>Ne réfléchit pas à l'avance pour considérer les problèmes potentiels; se montre réactif lorsqu'il s'agit de traiter les problèmes actuels, sans considérer les conséquences.</p> <p>Ne communique pas d'information sans qu'on lui demande; n'explique pas la pertinence ou les conséquences de l'information; communique d'une manière qui engendre l'incompréhension ou la confusion sur la manière d'agir.</p>
<p>Moyenne</p>	<p>③</p>	<p>Considère soigneusement le problème ou les besoins exprimés par la personne; cherche à obtenir davantage d'information pour mieux comprendre le problème; ne détermine pas entièrement les causes sous-jacentes ou les facteurs qui contribuent à la situation.</p> <p>Dispose d'une compréhension moyenne du problème; traduit l'information fournie par quelqu'un d'autre en plusieurs solutions de rechange qui satisfont le besoin exprimé, mais la solution peut ne pas répondre aux problèmes ou besoins sous-jacents.</p> <p>Est plutôt proactif-ve pour traiter les problèmes; gère adéquatement les problèmes actuels et anticipe ceux qui pourraient se poser à court terme.</p> <p>Explique généralement des connaissances en fournissant des faits et de l'information pertinente, mais peut avoir besoin de temps pour consulter d'autres ressources; peut devoir adapter l'approche ou tenter d'expliquer à plusieurs reprises pour trouver une manière de partager l'information de façon à ce qu'elle soit comprise par son interlocuteur-ric.e.</p>
<p>Supérieur à la moyenne</p>	<p>④</p> <p>⑤</p>	<p>Trouve de l'information pour comprendre entièrement le problème; contrôle activement l'interaction pour aller au-delà du besoin exprimé par la personne en approfondissant la recherche pour déterminer les causes sous-jacentes; pose des questions exploratoires efficaces pour découvrir les besoins implicites de la personne.</p> <p>Dispose d'une bonne compréhension du problème; traduit efficacement l'information fournie par la personne en solutions de rechange viables et mutuellement acceptables qui répondent bien aux besoins de la personne; résout rapidement les problèmes.</p> <p>Anticipe et règle de manière proactive les problèmes potentiels; réfléchit aux conséquences pour s'assurer que le problème est entièrement réglé et que les problèmes reliés ne se présenteront pas à l'avenir.</p> <p>Prend l'initiative de partager et d'expliquer entièrement les connaissances; agit comme expert-e en enseignant aux autres ce dont ils ont besoin pour prendre une décision ou agir; donne une orientation qui permet à l'interlocuteur-ric.e de comprendre de manière claire les mesures à prendre.</p>

Souci du service à la clientèle



Cela mesure la tendance à adopter des comportements comme prendre en charge les problèmes du·de la client·e, plaider en faveur du·de la client·e et interagir avec le·la client·e avec un ton approprié, des propos positifs, de la sensibilité et du respect.

 **Donnez-moi un exemple d'un épisode où vous avez pris la responsabilité d'aider un·e client·e, un·e collègue ou un·e camarade de classe.**

 **Situation :** Quelle était la situation? Pourquoi cette personne avait-elle besoin d'aide?

 **Comportement :** Comment avez-vous communiqué votre désir de l'aider? Qu'avez-vous fait pour aider la personne?

 **Résultat :** Comment cela s'est-il terminé?

 **Parlez-moi d'un épisode où vous avez eu à communiquer une mauvaise nouvelle à un·e client·e ou à un·e membre de l'équipe.**

 **Situation :** Quelle était la situation? Quelle était la mauvaise nouvelle?

 **Comportement :** Comment avez-vous communiqué la nouvelle? Qu'avez-vous considéré avant de communiquer le message?

 **Résultat :** Quelle a été la réaction de la personne?

 **Parlez-moi d'un épisode où vous avez interagi avec un·e client·e ou quelqu'un au travail (ou à l'école) qui était très frustré·e, impoli·e ou insatisfait·e.**

 **Situation :** Pourquoi la personne était-elle contrariée?

 **Comportement :** Quelle a été votre réaction? Comment la personne a-t-elle réagi à vos paroles ou à vos actions?

 **Résultat :** Que s'est-il passé ensuite?

<p>En-dessous de la moyenne</p>	<p>① ②</p>	<p>N'est pas disposé-e ou intéressé-e à aider les autres; ne prend pas l'initiative d'aider les autres; n'aide que dans des situations simples ou de routine, ou se décharge de la responsabilité.</p> <p>Laisse passivement le-la client-e ou les membres de l'équipe fixer le ton de la conversation; ne présente pas une mauvaise situation sous un jour positif; laisse la conversation se centrer sur ce qui est impossible plutôt que sur de possibles solutions.</p> <p>Réagit de manière irritée face à un-e client-e, collègue ou camarade de classe insatisfait-e; réagit négativement aux plaintes et aux critiques; envenime davantage l'insatisfaction du-de la client-e.</p>
<p>Moyenne</p>	<p>③</p>	<p>Démontre une volonté d'aider les autres, mais peut ne pas communiquer efficacement cet engagement; ne persiste pas à aider les autres dans des circonstances difficiles.</p> <p>Communique d'une manière qui suscite l'intérêt du-de la client-e ou du-de la membre de l'équipe dans une conversation positive, particulièrement en cas de mauvaise nouvelle; cadre l'interaction au moyen de propos positifs.</p> <p>Demeure poli-e et professionnel-le face à un-e client-e, collègue ou camarade de classe difficile; demeure neutre lorsque confronté-e à des plaintes ou à des critiques.</p>
<p>Supérieur à la moyenne</p>	<p>④ ⑤</p>	<p>Assume la responsabilité d'aider les autres; démontre un désir sincère d'aider les autres; rassure les autres qu'il-elle fera tout ce qui est nécessaire; va au-delà des attentes pour régler le problème.</p> <p>Mène activement le-la client-e ou le-la membre de l'équipe vers une réaction favorable, peu importe le résultat de l'interaction; souligne de manière proactive les avantages des options disponibles, pour engendrer une interaction positive; centre l'interaction sur ce qui est possible plutôt que de s'attarder sur ce qui ne l'est pas.</p> <p>Est courtois-e et ouvert-e, même face à un-e client-e, collègue ou camarade de classe difficile; conserve un ton positif dans l'interaction; traite l'individu contrarié avec respect et appréciation.</p>

Comprend les autres*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le·la candidat·e observe et analyse le comportement des autres pour comprendre leurs réactions et leur perspective.

Parlez-moi d'une situation où vous avez changé vos plans après avoir considéré les opinions des autres.

Situation : Quels étaient vos plans d'origine? Pourquoi était-il important de prendre les opinions des autres en considération?

Comportement : Qu'avez-vous fait pour prendre les opinions des autres en considération? Comment avez-vous changé vos plans?

Résultat : Quels ont été les sentiments de tout le monde par rapport au résultat final?

Parlez-moi d'un épisode où vous avez dû réfléchir à une situation en adoptant la perspective de quelqu'un d'autre.

Situation : Quelle était la situation? Qui était l'autre personne?

Comportement : Comment avez-vous approché votre changement de point de vue?

Résultat : Que s'est-il passé après avoir considéré la situation du point de vue de l'autre personne?

<p>En-dessous de la moyenne</p>	<p>① ②</p>	<p>A trouvé difficile de comprendre pourquoi quelqu'un se comportait d'une certaine façon. N'a pas pu envisager la situation selon la perspective de quelqu'un d'autre.</p>
<p>Moyenne</p>	<p>③</p>	<p>A quelque peu réussi à comprendre pourquoi quelqu'un se comportait d'une certaine façon. A pu dans l'ensemble voir la situation du point de vue d'une autre personne.</p>
<p>Supérieur à la moyenne</p>	<p>④ ⑤</p>	<p>A compris pourquoi quelqu'un se comportait d'une certaine façon. A pu précisément voir la situation du point de vue d'une autre personne.</p>

Écoute attentivement*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le·la candidat·e écoute patiemment et attentivement.

Parlez-moi d'un épisode où vous avez écouté une personne sans l'interrompre.

Situation : Qui était l'autre personne? De quoi vous parlait cette personne?

Comportement : Comment avez-vous fait savoir à cette personne que vous lui prêtiez attention?

Résultat : Comment décririez-vous votre relation avec cette personne maintenant?

Parlez-moi d'un épisode où vous avez évité de formuler une réponse jusqu'à ce l'autre personne ait fini de demander conseil.

Situation : À propos de quoi l'autre personne demandait-elle conseil?

Comportement : Comment vous êtes-vous retenu·e de vous faire une opinion avant d'avoir entendu tout ce que la personne avait à dire?

Résultat : Comment votre opinion a-t-elle été perçue?

<p>En-dessous de la moyenne</p>	<p>① ②</p>	<p>A exprimé des opinions avant d'avoir entendu tout ce que les autres avaient à dire, a préféré être celui qui parle.</p>
<p>Moyenne</p>	<p>③</p>	<p>A commencé à donner son opinion avant d'avoir entendu tous les faits, a aimé être celui qui prenait le plus la parole.</p>
<p>Supérieur à la moyenne</p>	<p>④ ⑤</p>	<p>S'est retenu de donner son opinion avant d'avoir entendu tous les faits, a écouté autant ou même plus qu'il a parlé.</p>

Agit de façon éthique*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le·la candidat·e respecte certaines normes de comportement, quelles que soient les pressions externes ou les priorités conflictuelles.

Parlez-moi d'un épisode où vous avez fait ce qui vous semblait juste, même si les autres s'y opposaient.

Situation : Quelle était la situation et que pensiez-vous qu'il fallait faire?

Comportement : Qu'est-ce que les autres souhaitaient que vous fassiez? Qu'avez-vous fait au bout du compte?

Résultat : Comment cela s'est-il terminé?

Parlez-moi d'un épisode où vous vous êtes comporté·e de façon éthique même s'il était plus facile de ne pas le faire.

Situation : Quelle était la situation? Pourquoi aurait-il été plus facile de ne pas vous comporter de façon éthique?

Comportement : Qu'avez-vous fait?

Résultat : Comment cela s'est-il terminé? Qu'avez-vous ressenti concernant votre décision?

En-dessous de la moyenne	①	A adapté son éthique et ses valeurs à la situation.
	②	
Moyenne	③	A agi dans l'ensemble conformément à l'éthique et aux valeurs.
Supérieur à la moyenne	④	A agi systématiquement conformément à l'éthique et aux valeurs.
	⑤	

Crée une impression positive*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le·la candidat·e gère son propre comportement pour créer une impression positive.

Décrivez un épisode où vous vous êtes maîtrisé·e ou où vous avez fait preuve de professionnalisme durant une interaction avec quelqu'un de mécontent.

Situation : Quelle était la situation, et qui était votre interlocuteur·rice?

Comportement : Comment avez-vous affiché votre professionnalisme et votre maîtrise de soi?

Résultat : Comment cela s'est-il terminé?

Parlez-moi du meilleur compliment ou honneur que vous avez reçu au travail ou à l'école et qui fait la preuve de votre professionnalisme.

Situation : Quel est le compliment ou la reconnaissance que vous avez reçu? Qu'aviez-vous accompli qui vous a valu cet honneur?

Comportement : Qu'avez-vous fait pour mériter ce compliment, cette récompense ou cet honneur?

Résultat : Quel impact cet honneur a-t-il eu sur votre travail?

En-dessous de la moyenne	1 2	A eu des difficultés à maintenir son professionnalisme dans une situation difficile.
Moyenne	3	A été adéquatement performant·e face aux difficultés, mais a eu du mal à garder son calme dans une situation plus pénible.
Supérieur à la moyenne	4 5	A maintenu son calme et son professionnalisme, même dans une situation très difficile.

Analyse l'information*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le·la candidat·e identifie les facteurs clés et intègre les informations afin de comprendre les données ou les situations.

Parlez-moi d'un épisode où vous aviez besoin d'identifier les informations essentielles à partir d'une grande quantité d'informations.

Situation : Quelles informations essentielles avez-vous extraites de toutes les informations à votre disposition?

Comportement : Comment avez-vous identifié quelles informations étaient essentielles?

Résultat : Avez-vous pu réaliser une tâche ou répondre à une question grâce aux informations que vous aviez identifiées?

Parlez-moi d'un épisode où vous avez dû analyser des informations ou une situation pour en tirer des conclusions.

Situation : Quelles étaient les informations ou la situation que vous avez analysées?

Comportement : Quel a été votre raisonnement?

Résultat : Quels ont été les résultats des conclusions que vous avez tirées?

<p>En-dessous de la moyenne</p>	<p>① ②</p>	<p>A négligé des informations essentielles ou des connexions précises. A tiré des conclusions évidentes, simplistes ou erronées.</p>
<p>Moyenne</p>	<p>③</p>	<p>A identifié et associé des informations essentielles à partir de nouvelles sources. A découvert des liens importants, mais n'a pas identifié les connexions plus complexes et sous-jacentes.</p>
<p>Supérieur à la moyenne</p>	<p>④ ⑤</p>	<p>A tiré des conclusions précises en découvrant, analysant et associant une grande quantité d'informations.</p>

Apprend rapidement*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le·la candidat·e acquiert facilement de nouvelles informations et techniques.

Parlez-moi d'une occasion où vous avez pu mémoriser de nouvelles informations la première fois qu'elles vous ont été présentées.

Situation : Quelles informations avez-vous mémorisées?

Comportement : Qu'avez-vous fait pour mémoriser ces informations?

Résultat : Vous êtes-vous souvenu des informations pendant longtemps?

Donnez-moi un exemple d'un moment où vous avez dû apprendre rapidement une nouvelle technique.

Situation : Quelle technique avez-vous dû apprendre rapidement?

Comportement : Qu'avez-vous fait pour apprendre cette technique rapidement?

Résultat : Avez-vous pu utiliser cette nouvelle technique dans votre travail immédiatement après l'avoir apprise?

<p>En-dessous de la moyenne</p>	<p>1 2</p>	<p>A eu du mal à apprendre, à intégrer et à utiliser des informations nouvelles sans avoir de l'aide et sans contact répété.</p>
<p>Moyenne</p>	<p>3</p>	<p>A intégré et appris de nouvelles informations et techniques, mais seulement après s'être un peu familiarisé avec.</p>
<p>Supérieur à la moyenne</p>	<p>4 5</p>	<p>A rapidement trouvé, appris et intégré des informations essentielles, avec même très peu ou pas de familiarité avec les nouveaux documents.</p>

Fait un travail de haute qualité*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le-e candidat-e termine chaque tâche avec un haut degré de qualité.

Donnez-moi un exemple de situation où vous n'avez pas compromis les normes de haute qualité d'une mission ou d'une tâche.

Situation : Quelle était la tâche ou la mission?

Comportement : Qu'avez-vous fait pour assurer d'atteindre les normes de qualité?

Résultat : Dans l'ensemble, vos résultats ont-ils été de qualité? Comment avez-vous su que la qualité fut appréciée?

Parlez-moi d'un épisode où vous avez pris des mesures pour assurer du travail de haute qualité.

Situation : Quelle était la tâche ou la mission?

Comportement : Qu'avez-vous fait pour assurer d'atteindre les normes de qualité?

Résultat : Quel a été le résultat?

<p>En-dessous de la moyenne</p>	<p>① ②</p>	<p>N'a pas reconnu l'importance de fournir du travail de qualité. Était prêt-e à compromettre les normes.</p>
<p>Moyenne</p>	<p>③</p>	<p>A pu définir précisément les normes de qualité et à les fournir.</p>
<p>Supérieur à la moyenne</p>	<p>④ ⑤</p>	<p>A pu fixer des normes élevées de qualité et gérer les situations où elles étaient compromises.</p>

S'adapte aux différences culturelles*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le·la candidat·e s'intéresse aux personnes de cultures différentes et interagit avec elles.

Donnez-moi un exemple d'un moment où vous avez fait preuve de respect pour la culture de quelqu'un d'autre.

Situation : Quelle était la situation?

Comportement : Qu'avez-vous fait pour lui montrer votre respect?

Résultat : Comment cela s'est-il terminé?

Parlez-moi d'un épisode où vous avez travaillé avec des pairs d'origines culturelles différentes au travail ou à l'école.

Situation : Quelle était la situation? Quel type de travail avez-vous dû faire avec ces personnes?

Comportement : Qu'avez-vous fait pour travailler de manière efficace avec ces personnes?

Résultat : Comment cela s'est-il terminé? Le cas échéant, que feriez-vous différemment la prochaine fois que vous travaillez avec des gens aux origines culturelles différentes?

En-dessous de la moyenne	<p>1</p> <p>2</p>	N'était pas intéressé·e par les autres cultures. S'attendait à ce que les autres s'adaptent à la culture dominante.
Moyenne	<p>3</p>	A exprimé sa conviction de la valeur de la diversité. A semblé faire un effort pour apprendre les coutumes et les langues des autres cultures.
Supérieur à la moyenne	<p>4</p> <p>5</p>	A manifesté un fort intérêt pour les autres cultures et a fait un effort pour apprendre leurs coutumes et leurs langues. A accueilli favorablement la valeur des différentes perspectives culturelles.