

Vente au détail pour le service à la clientèle de niveau d'entrée et centre d'appels 7.1 (Amérique)

Rapport d'entrevue

Nom du candidat :

Sample Report



Centile : 11%

✘ Non 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. En plus des questions d'entrevue, vous trouverez des instructions sur la meilleure façon de mener l'entrevue, des questions de sondage 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.

Orientation client

3


Il s'agit d'une mesure de la tendance à faire preuve d'un enthousiasme tenace dans les interactions avec les clients. Ce trait se caractérise par le fait de s'excuser sincèrement pour les désagréments, d'être patient, de tolérer calmement les clients impolis et de rechercher des informations ou des produits pour les clients.

 Veuillez décrire la situation où vous avez le mieux géré un client insatisfait.

 **Situation :** Quelle était la situation? Comment avez-vous réalisé que le client n'était pas satisfait?

 **Comportement :** Comment avez-vous répondu au client?


 **Résultat :** Quelle a été la réaction du client? Depuis, que s'est-il passé avec le client?

 Parfois, les gens ne comprennent pas ce que l'on veut leur expliquer. Il faut donc répéter ce que l'on a dit ou essayer de l'expliquer d'une façon différente. Parlez-moi d'une situation où vous avez eu le plus de mal à essayer d'expliquer quelque chose à quelqu'un.

 **Situation :** Que tentiez-vous de lui dire? Quels étaient les obstacles dans vos communications?

 **Comportement :** Comment avez-vous surmonté ces obstacles?

 **Résultat :** Comment les gens ont-ils réagi? Quel a été le résultat de cette situation?

 Il peut être difficile de supporter les interruptions et les sollicitations quand on a beaucoup à faire au travail. Racontez-moi le moment où vous avez été le plus sous pression parce qu'un(e) client(e) ou un(e) collègue vous demandait de l'aide.

 **Situation :** Quelle était la source de cette pression? De quel type d'aide cette personne avait-elle besoin?

 **Comportement :** Quelle a été votre réaction?

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

<p>En-dessous de la moyenne</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Ne répond même pas aux besoins les plus élémentaires des clients; ne fait aucun effort pour satisfaire les besoins du client; montre un désintérêt à servir les clients.</p> <p>Ne répond pas aux besoins et aux préoccupations des clients en temps opportun; refuse d'aider les autres, peu importe à quel point il est occupé; réagit lentement et sans sentiment d'urgence lorsqu'un client a un besoin pressant; ignore les commentaires des clients concernant les produits et services; ne sollicite pas les commentaires des clients.</p> <p>Évite d'aider les autres; est maussade ou hostile lorsqu'il est nécessaire d'aider les autres; défie ou affronte des clients difficiles, augmentant ainsi l'hostilité.</p> <p>Agit avec irritation lorsqu'il s'agit d'un client insatisfait; ne s'excuse pas et ne cherche pas des moyens de résoudre le problème.</p> <p>Ne travaille que pour vendre des produits et services; n'intègre pas les besoins des clients dans les produits et services disponibles; adopte une approche unique; n'essaie pas de faire correspondre les solutions aux besoins du client.</p> <p>Cherche rarement des moyens d'améliorer la satisfaction de la clientèle.</p>
<p>Moyenne</p>	<p>3</p>	<p>Répond aux attentes des clients en répondant aux demandes.</p> <p>Répond rapidement aux besoins, préoccupations et demandes des clients une fois qu'ils sont identifiés.</p> <p>Explore les moyens d'augmenter la satisfaction des clients (généralement en ce qui concerne la transaction en cours).</p> <p>Souligne la nécessité de fournir un bon service client et d'aider les autres.</p> <p>S'excuse auprès du client et traite le problème actuel, mais ne fait pas tout son possible pour satisfaire le client.</p> <p>S'efforce de satisfaire les besoins des clients.</p>
<p>Supérieur à la moyenne</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Va bien au-delà des attentes normales pour servir les clients; démontre un engagement ferme envers le service à la clientèle; va personnellement au-delà de l'appel du devoir.</p> <p>Anticipe et traite les besoins et les problèmes potentiels des clients à court et à long terme; s'efforce de comprendre et de répondre aux besoins et aux désirs des clients/d'autres personnes; sollicite les commentaires des clients sur tous les produits et services.</p> <p>Est courtois et sympathique, même lorsqu'il s'agit d'un client difficile.</p> <p>S'excuse sincèrement lorsqu'il traite avec un client insatisfait et fait le nécessaire pour le rendre heureux.</p> <p>Intègre les besoins et les exigences des clients dans les services et les produits; travaille avec les clients pour explorer la meilleure façon de répondre à leurs besoins, même si cela signifie ne pas faire de vente.</p> <p>Explore activement les moyens d'améliorer la satisfaction des clients et l'expérience globale avec l'entreprise.</p>

Comprend les autres*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le candidat 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 efficacement*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le candidat 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 que 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 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>

Fait preuve de courtoisie*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le candidat est patient, poli et respectueux.

Parlez-moi d'un épisode où vous n'avez pas pu répondre aux attentes d'un collègue, malgré tous vos efforts.

- Situation :** Qui était cette personne et depuis combien de temps travaillez-vous avec elle? Qu'attendait-elle de vous? À quel moment vous êtes-vous rendu compte que vous ne pourriez pas répondre à cette attente?
- Comportement :** Qu'avez-vous fait quand vous vous êtes rendu compte que vous ne répondriez pas à cette attente ?
- Résultat :** Comment cette situation a-t-elle affecté votre relation avec cette personne? Le cas échéant, que feriez-vous différemment la prochaine fois que vous ne répondez pas aux attentes d'une autre personne?

Parlez-moi d'un épisode où vous avez réagi de façon constructive à une critique reçue de la part d'un client, d'un superviseur ou d'un professeur.

- Situation :** Sur quoi travailliez-vous à ce moment-là ?
- Comportement :** Quelle était cette critique et qui vous l'a faite ?
- Résultat :** Quelle a été votre réaction à cette critique ?

<p>En-dessous de la moyenne</p>	<p>1 2</p>	<p>N'a pas fait preuve de patience ou de courtoisie dans ses interactions avec une personne avec laquelle il était difficile de s'entendre.</p>
<p>Moyenne</p>	<p>3</p>	<p>A réagi avec patience et courtoisie face à une personne difficile, mais il lui a fallu faire de gros efforts pour y parvenir.</p>
<p>Supérieur à la moyenne</p>	<p>4 5</p>	<p>A réagi de la façon la plus courtoise et sympathique face à quelqu'un à qui il était difficile de plaire.</p>

Maintient de bonnes relations de travail*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le candidat fait des efforts pour développer de bonnes relations avec les autres.

Parlez-moi d'un épisode où vous avez eu du mal à établir et à maintenir une bonne relation professionnelle avec un pair ou un collègue.

Situation : Quelle était la situation? Pourquoi était-il difficile de travailler avec cette personne?

Comportement : Comment avez-vous réagi face au comportement de l'autre personne? Qu'avez-vous fait pour travailler avec cette personne de manière efficace?

Résultat : Comment cela s'est-il terminé?

Parlez-moi d'un épisode où vous avez établi une relation professionnelle efficace avec quelqu'un.

Situation : Quelle était la nature de cette relation? Pourquoi cette relation était-elle si efficace?

Comportement : Qu'avez-vous fait pour développer et maintenir cette relation avec cette personne?

Résultat : Comment cela s'est-il terminé? Quels objectifs communs cette relation vous a-t-elle permis d'atteindre?

<p>En-dessous de la moyenne</p>	<p>1 2</p>	<p>N'a pas cherché à améliorer ou à maintenir des relations solides avec les autres au travail.</p>
<p>Moyenne</p>	<p>3</p>	<p>A maintenu des relations solides avec ses collègues immédiats.</p>
<p>Supérieur à la moyenne</p>	<p>4 5</p>	<p>A établi des relations professionnelles fortes à la fois dans et à l'extérieur de son groupe de travail.</p>

Crée une impression positive*



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

Décrivez un épisode où vous vous êtes maîtrisé 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?
- Comportement :** Comment avez-vous affiché professionnalisme et maîtrise de soi?
- Résultat :** Quel a été le résultat?

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?

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

S'adapte au changement*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le candidat accepte les changements et s'y adapte sans difficulté.

Parlez-moi d'un épisode où vous avez dû changer la façon dont vous gérez quelque chose.

- Situation :** Quelle était la situation devant être gérée différemment?
- Comportement :** Qu'avez-vous fait pour vous assurer de changer votre approche efficacement?
- Résultat :** Comment s'est déroulée la situation? Avez-vous réussi?

Parlez-moi d'un épisode où vous avez dû gérer un changement inattendu de plan ou dans des délais très courts.

- Situation :** Quelle était la situation?
- Comportement :** Comment avez-vous relevé le défi?
- Résultat :** Comment pensez-vous appliquer ce que vous avez appris de cette situation?

En-dessous de la moyenne	1	S'est senti contraint de changer son approche habituelle du travail.
	2	
Moyenne	3	S'est bien adapté au changement et a maintenu une productivité normale au travail.
Supérieur à la moyenne	4	A éprouvé un regain d'énergie grâce au changement. S'est facilement adapté aux changements dans son environnement.
	5	

Fait face à l'incertitude*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le candidat est productif quand les situations et les rôles ne sont pas clairement définis.

Parlez-moi d'un épisode où vous avez dû gérer quelque chose de nouveau pour lequel vous ne pouviez pas vous appuyer sur une procédure ou une expérience passée.

- Situation :** Quelle était la situation?
- Comportement :** Qu'avez-vous fait quand vous vous êtes rendu compte que vous ne pourriez pas suivre les procédures habituelles?
- Résultat :** Quel a été le résultat? Comment comptez-vous tirer des leçons de cette situation?

Décrivez une situation récente où vous avez assumé de nouvelles responsabilités.

- Situation :** Quelle était la situation? À quel type de responsabilités avez-vous fait face?
- Comportement :** Quelles actions précises avez-vous accomplies pour gérer les nouvelles responsabilités?
- Résultat :** Quel a été le résultat? Comment cela a-t-il affecté l'approche que vous avez envers toutes vos responsabilités?

<p>En-dessous de la moyenne</p>	<p>1 2</p>	<p>A été mal à l'aise quand il n'avait pas d'informations précises.</p>
<p>Moyenne</p>	<p>3</p>	<p>A été à l'aise quand il n'avait pas d'informations précises. A considéré l'incertitude comme quelque chose de positif.</p>
<p>Supérieur à la moyenne</p>	<p>4 5</p>	<p>A considéré l'incertitude comme quelque chose d'intéressant. A vu des opportunités pouvant être saisies dans les périodes d'ambiguïté.</p>

Contrôle les émotions*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le candidat garde le contrôle de ses émotions négatives.

Parlez-moi d'un moment stressant où vous avez gardé votre calme quand vous avez rencontré un obstacle.

- Situation :** Pourquoi la situation était-elle stressante?
- Comportement :** Quelles actions précises avez-vous accomplies pour gérer cet obstacle ou cette contrainte?
- Résultat :** Comment cette expérience vous a-t-elle aidé à gérer d'autres situations stressantes?

Parlez-moi d'un épisode où vous vous êtes senti frustré au travail.

- Situation :** Quelle était la situation? Qui ou quoi causait cette frustration?
- Comportement :** Comment avez-vous approché votre travail à ce moment-là?
- Résultat :** Quel a été le résultat?

En-dessous de la moyenne	<p>1</p> <p>2</p>	N'a pas pu contrôler efficacement ses émotions dans les situations stressantes.
Moyenne	<p>3</p>	A contrôlé ses émotions face au stress mais a eu des difficultés à maintenir la même productivité ou la même concentration.
Supérieur à la moyenne	<p>4</p> <p>5</p>	A réagi calmement et avec assurance face à une crise. N'a pas laissé ses émotions affecter sa productivité ou sa concentration.

S'efforce d'atteindre les objectifs*



Cela mesure dans quelle mesure le candidat se fixe des objectifs exigeants et fait un effort déterminé pour les atteindre ou les dépasser.

Parlez-moi de votre objectif professionnel le plus important.

- Situation :** Quand vous êtes-vous fixé cet objectif? Pourquoi cela est-il si important à vos yeux?
- Comportement :** Qu'avez-vous fait pour essayer d'atteindre cet objectif?
- Résultat :** Quels progrès avez-vous faits?

Parlez-moi de l'objectif le plus ambitieux que vous vous êtes fixé et de comment vous avez essayé de l'atteindre.

- Situation :** Quelle était la situation? Quel était l'objectif?
- Comportement :** Qu'avez-vous fait pour l'atteindre?
- Résultat :** Quel a été le résultat?

En-dessous de la moyenne	<p>1</p> <p>2</p>	A fait preuve de peu d'ambition de réussir. Peut avoir dépensé seulement un minimum d'énergie ou de temps à faire le travail.
Moyenne	<p>3</p>	A fait suffisamment d'efforts pour accomplir les objectifs.
Supérieur à la moyenne	<p>4</p> <p>5</p>	A fixé et atteint des objectifs ambitieux et a persisté avec des efforts supplémentaires.

Améliore ses propres performances*



Il s'agit de savoir dans quelle mesure le candidat recherche des opportunités de développement afin d'améliorer ses propres performances.

Parlez-moi d'une situation où quelqu'un vous a fait des commentaires et comment vous y avez réagi.

- Situation :** Quelle était la situation?
- Comportement :** Comment avez-vous réagi?
- Résultat :** Quelles conséquences cela a-t-il eues sur votre travail? Comment pouviez-vous le dire?

Parlez-moi d'un épisode où vous avez décidé de vous-même d'apprendre une nouvelle compétence qui, selon vous, pourrait vous être utile.

- Situation :** Quelle était cette compétence? Pourquoi avez-vous décidé d'apprendre la nouvelle compétence?
- Comportement :** Qu'avez-vous fait pour apprendre la nouvelle compétence? Comment avez-vous mis en pratique ce que vous avez appris?
- Résultat :** Combien de temps vous a-t-il fallu pour apprendre la nouvelle compétence? Quel a été le résultat? Avez-vous pu apprendre et utiliser la nouvelle compétence?

<p>En-dessous de la moyenne</p>	<p>1 2</p>	<p>A fait preuve de peu de désir d'apprendre. A participé aux activités seulement si c'était nécessaire.</p>
<p>Moyenne</p>	<p>3</p>	<p>A fait preuve d'un certain désir d'apprendre et a cherché à améliorer ses compétences et ses aptitudes.</p>
<p>Supérieur à la moyenne</p>	<p>4 5</p>	<p>A fait preuve de beaucoup d'initiative pour apprendre et améliorer sa performance.</p>