

Entry Level Customer Service Interview Guide

Nom du/de la candidat(e) :

M. Sample Report



Percentile: 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 aux autres personnes autorisées.

Vous ne devez pas vous contenter des informations de ce rapport mais devez demander conseil à 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 menant les entretiens une liste normalisée de questions pouvant être utilisée pour aller plus loin dans l'évaluation des compétences importantes des candidats. Vous trouverez également dans ce guide des instructions pour mener à bien vos entretiens, des questions à poser pour faciliter la conversation, ainsi qu'un guide pour mieux noter les réponses données.

Le présent rapport est confidentiel et a pour objectif d'aider à présager le comportement d'un candidat au travail. Veuillez noter que les composants de l'évaluation inclus dans ce rapport font l'objet d'une pondération. Certains mesurent des comportements généraux tandis que d'autres mesurent des comportements plus spécifiques. Les compétences signalées par un astérisque (*) sont des mesures de comportements spécifiques. Même s'ils sont importants pour le score final, ces comportements sont pondérés différemment et le poids affecté est moindre par rapport aux autres composants de cette solution. Nos recherches indiquent que ce système de pondération est le meilleur pour prédire la performance au travail. Si vous souhaitez plus d'informations sur ce rapport (y compris sa notation) ou d'autres produits offerts par SHL, veuillez contacter votre délégué commercial.

Préparez votre entretien :

Afin de mener un entretien efficace, il est nécessaire de se préparer correctement. Il est important de réaliser les tâches suivantes avant l'entretien :

- Se familiariser avec les compétences requises pour le poste à pourvoir, puis choisir une ou deux questions à poser au candidat pour chaque compétence.
- Relire la candidature ou le CV du candidat et noter toutes les anomalies à approfondir. Des trous dans l'historique d'emploi ou avoir occupé une fonction pendant moins d'une année sont quelques exemples de problèmes éventuels.

Accueil et introduction :

Maintenant, vous êtes prêt à rencontrer le candidat. Lorsque vous accueillez le candidat, présentez-vous et donnez-lui quelques informations sur vous-même. Expliquez le but de l'entretien, par exemple, « Le but de l'entretien est de déterminer s'il existe une correspondance entre vos intérêts, vos qualifications et la fonction ». Fournissez au candidat un bref aperçu de la structure de l'entretien, afin qu'il sache à quoi s'attendre. Voici quelques conseils pour structurer l'entretien :

- Prenez des notes. Cela vous évitera d'oublier les détails et facilitera l'évaluation des candidats après l'entretien.
- Expliquez au candidat qu'il aura le temps de poser des questions à la fin de l'entretien.
- À la fin de l'entretien, présentez l'entreprise et la fonction au candidat.

Posez des questions axées sur les compétences :

Vous êtes maintenant prêt pour poser vos questions. Commencez par les questions que vous avez sur la candidature ou le curriculum vitae du candidat. Posez-lui des questions sur son parcours professionnel ou sur les anomalies que vous avez relevées sur son CV. Quand cette partie de l'entretien est terminée, passez à la partie structurée où vous posez des questions sur les compétences nécessaires au poste à pourvoir. Sondez le candidat pour que celui-ci vous apporte une réponse complète en posant des questions axées sur les situations, les comportements et les résultats.

Clôturez l'entretien :

lorsque toutes les questions ont été posées, vous pouvez clore l'entretien. Donnez au candidat des détails spécifiques, notamment sur les tâches de la fonction, les heures de travail et la rémunération ainsi que des informations sur l'entreprise. Vendez la fonction et l'entreprise au candidat en soulignant l'adéquation à la fonction, les sources de satisfaction dans la fonction, et les possibilités de développement. Enfin, clôturez l'entretien en remerciant le candidat pour son temps et en lui donnant quelques informations sur le calendrier du processus de candidature.

Évaluez le candidat :

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

- Relisez vos notes.
- Déterminez le score du candidat pour chaque compétence, ainsi qu'une note globale, en utilisant les échelles de référence.
- Faites votre recommandation finale.

Orientation client

3

Il s'agit d'une mesure de la tendance à faire preuve d'enthousiasme lors des interactions avec les clients. Ce trait de caractère se définit par les comportements suivants : présenter ses excuses sincères pour tout désagrément causé ; faire preuve de patience; réagir calmement face à des clients grossiers et rechercher des informations et produits pour les clients.

 Décrivez une situation où vous avez bien su gérer un client mécontent.

 **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 ? Comment la situation avec le client a-t-elle évolué depuis cet épisode ?

 Il arrive qu'on ait du mal à se faire comprendre d'une autre personne, auquel cas nous devons répéter ou reformuler nos propos. Décrivez la situation où vous avez eu le plus de mal à vous faire comprendre par 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 la personne a-t-elle réagi ? Quel a été le résultat de cette situation ?

 Il est parfois difficile de répondre aux sollicitations et de gérer les interruptions quand on a énormément de travail à faire. Parlez-moi d'une situation où un client ou un collègue a sollicité votre aide alors que vous disposiez de très peu de temps.

 **Situation :** Pourquoi étiez-vous sous pression ? Quelle était la nature de l'aide sollicitée ?

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

 **Résultat :** Que s'est-il passé dans cette situation ?

<p>Au-dessous de la moyenne</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Ne répond pas aux besoins les plus élémentaires des clients ; ne fait aucun effort pour satisfaire les besoins des clients ; ne se met pas au service des clients.</p> <p>Ne répond pas suffisamment rapidement aux besoins et préoccupations des clients ; refuse d'aider les autres, même s'il n'est pas très occupé ; réagit mollement et sans prendre la mesure de la gravité lorsqu'un client lui fait part d'un besoin urgent ; est indifférent au feedback fourni par les clients.</p> <p>Évite d'aider les autres ; se montre réticent ou désagréable quand on lui demande d'aider les autres ; contredit et défie les clients difficiles, aggravant les situations déjà délicates.</p> <p>Se montre agacé quand il a affaire à un client mécontent ; ne s'excuse pas et ne cherche pas à remédier au problème.</p> <p>Ne cherche qu'à vendre les produits et services ; ne tient pas compte des besoins des clients pour identifier les produits et services disponibles ; utilise une approche uniforme ; n'essaie pas de proposer des solutions adaptées aux besoins des clients.</p> <p>Essaie rarement de renforcer la satisfaction des clients.</p>
<p>Dans la moyenne</p>	<p>3</p>	<p>S'attache à satisfaire les attentes des clients en accédant à leurs demandes.</p> <p>Répond rapidement aux besoins, préoccupations et demandes des patients une fois qu'il les a identifiés.</p> <p>Cherche des moyens de renforcer la satisfaction des clients (en général en rapport avec la transaction).</p> <p>Souligne l'importance d'assurer aux clients un bon service et d'aider les autres.</p> <p>Présente ses excuses au client et règle le problème à gérer sans toutefois faire tout son possible pour satisfaire le client.</p> <p>S'efforce de répondre aux besoins des clients.</p>
<p>Au-dessus de la moyenne</p>	<p>4</p> <p>5</p>	<p>Va au-delà des attentes pour satisfaire les clients ; fait preuve de dévouement à l'égard des clients ; dépasse largement le cadre de ses obligations professionnelles.</p> <p>Anticipe et répond aux besoins à court et moyen terme des clients ; s'efforce de comprendre et de satisfaire les besoins et les envies des clients et des collègues ; cherche à savoir ce que pensent les clients des produits et services.</p> <p>Se montre courtois et aimable même face à des clients difficiles.</p> <p>Présente ses excuses sincères lorsqu'un client est mécontent et fait ce qu'il faut pour lui donner satisfaction.</p> <p>Tient compte des besoins et exigences des clients dans les services et produits qu'il propose ; consulte les clients afin de répondre au mieux à leurs besoins, même si cela ne se solde pas par une vente.</p> <p>Cherche activement des moyens de renforcer l'expérience globale des clients et leur satisfaction à l'égard de l'entreprise.</p>

Comprendre 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 des autres concernant le 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>Au-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>Dans la 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>Au-dessus de 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 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 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>Au-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>Dans la 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>Au-dessus de 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 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 à l'attente d'un collègue, malgré tous vos efforts.

- Situation :** Qui était cette personne et depuis combien de temps travailliez-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 :** Dans quelle mesure cela a-t-il affecté votre relation avec cette personne ? Le cas échéant, que feriez-vous différemment la prochaine fois que vous ne répondez pas à l'attente 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>Au-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>Dans la 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>Au-dessus de la moyenne</p>	<p>4 5</p>	<p>A réagi de façon la plus courtoise et sympathique face à quelqu'un à qui il était difficile de plaire.</p>

Entretien de bonnes relations professionnelles*



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>Au-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>Dans la moyenne</p>	<p>3</p>	<p>A maintenu des relations solides avec ses collègues immédiats.</p>
<p>Au-dessus de 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*



Ceci indique dans quelle mesure 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, récompense ou honneur que vous avez reçu au travail ou à l'école et qui fait la preuve de votre professionnalisme.

Situation : Quel était le compliment ou honneur 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>Au-dessous de la moyenne</p>	<p>1 2</p>	<p>A eu des difficultés à maintenir son professionnalisme dans une situation difficile.</p>
<p>Dans la 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>Au-dessus de 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 aspect indique dans quelle mesure 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 ?

Résultat : Comment cela s'est-il finalement terminé ? Avez-vous réussi ?

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

Situation : Quelle était la situation ?

Comportement : Comment avez-vous géré cette difficulté ?

Résultat : Comment pensez-vous appliquer ce que vous avez appris de cette situation ?

<p>Au-dessous de la moyenne</p>	<p>1 2</p>	<p>S'est senti contraint de changer son approche habituelle du travail.</p>
<p>Dans la moyenne</p>	<p>3</p>	<p>S'est bien adapté au changement et a maintenu une productivité normale au travail.</p>
<p>Au-dessus de la moyenne</p>	<p>4 5</p>	<p>A éprouvé un regain d'énergie grâce au changement. S'est adapté aux changements dans son environnement.</p>

Fait face à l'incertitude*



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

Parlez-moi d'une situation 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 pouviez 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 spécifiques 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 ?

Au-dessous de la moyenne	<p>1</p> <p>2</p>	<p>A été mal à l'aise quand il n'avait pas d'informations précises.</p>
Dans la moyenne	<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>
Au-dessus de la moyenne	<p>4</p> <p>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 ses émotions*



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

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 spécifiques 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 ?

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

S'efforce de réussir*



Ceci indique dans quelle mesure le candidat se fixe des objectifs ambitieux et fait des efforts résolus pour les atteindre et les dépasser.

Parlez-moi de votre objectif professionnel le plus important.

Situation : Quand vous êtes-vous fixé cet objectif ? Pourquoi cela était-il si important à vos yeux ?

Comportement : Qu'avez-vous fait pour essayer d'atteindre cet objectif ?

Résultat : Quels ont-été vos progrès ?

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 ?

<p>Au-dessous de la moyenne</p>	<p>1 2</p>	<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.</p>
<p>Dans la moyenne</p>	<p>3</p>	<p>A fait suffisamment d'efforts pour accomplir les objectifs.</p>
<p>Au-dessus de la moyenne</p>	<p>4 5</p>	<p>A fixé et atteint des objectifs ambitieux et a persisté avec des efforts supplémentaires.</p>

Améliore sa propre performance*



Cet élément indique la mesure dans laquelle le candidat recherche les opportunités de développement pour améliorer sa propre performance.

Parlez-moi d'une situation où quelqu'un vous a donné un retour d'information et comment vous y avez réagi.

Situation : Quelle était la situation ?

Comportement : Qu'avez-vous fait ?

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 : Comment avez-vous procédé 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>Au-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>Dans la 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>Au-dessus de la moyenne</p>	<p>4 5</p>	<p>A fait preuve de beaucoup d'initiatives pour apprendre et améliorer sa performance.</p>