

GRILLE D'ENTRETIEN · COMMERCE & RELATION CLIENT

Account Manager

Durée conseillée : 45 min · Posez les mêmes questions à chaque candidat pour comparer objectivement.

CANDIDAT(E)

DATE DE L'ENTRETIEN

RECRUTEUR(S)

ENTREPRISE / ÉQUIPE

BARÈME

1 Insuffisant

2 À développer

3 Conforme aux attentes

4 Excellent

Vérifications préalables

Expérience en gestion de comptes B2B

Oui / Non

Taille du portefeuille géré (nombre / CA)

.....

Prétentions (fixe / variable)

.....

Date de disponibilité / préavis

.....

Critères d'évaluation

01 Parcours et résultats

Portefeuille, croissance, rétention

NOTE

1

2

3

4

Présentez-moi votre portefeuille actuel et vos résultats.

→ CA, croissance, taux de renouvellement chiffrés

Notes

Quel compte avez-vous le plus développé et comment ?

→ Plan de compte, stratégie, résultat

Notes

02 Développement de comptes

Upsell, cross-sell, plan de compte

NOTE

1

2

3

4

Comment identifiez-vous une opportunité d'upsell ?

→ Usage, besoins exprimés, nouvelles équipes, timing

Notes

Comment construisez-vous un plan de compte ?

→ Cartographie des décideurs, enjeux, objectifs

Notes

03 Relation client

Confiance, multi-interlocuteurs

NOTE

1	2	3	4
---	---	---	---

Comment créez-vous une relation de confiance avec un client exigeant ?

→ Réactivité, transparence, valeur apportée

Notes

Votre sponsor quitte l'entreprise cliente. Que faites-vous ?

→ Anticipe, identifie un nouveau sponsor, multi-threading

Notes

04 Négociation et renouvellement

Prix, risques de churn

NOTE

1	2	3	4
---	---	---	---

Un client demande 20 % de remise au renouvellement. Comment gérez-vous ?

→ Comprend la demande, contreparties, défend la valeur

Notes

Comment détectez-vous un risque de churn ?

→ Signaux faibles, usage, satisfaction, plan d'action

Notes

05 Motivation et projection

Adéquation, ambition, stabilité

NOTE

1	2	3	4
---	---	---	---

Pourquoi notre entreprise et ce poste ?

→ S'est renseigné(e) sur les clients et le produit, attentes réalistes

Notes

Où vous voyez-vous dans 3 ans ?

→ Ambition cohérente avec les perspectives du poste

Notes

MISE EN SITUATION

NOTE

« Un client stratégique vous annonce qu'il étudie une offre concurrente 30 % moins chère, trois mois avant son renouvellement. Que faites-vous ? »

1	2	3	4
---	---	---	---

→ Signaux attendus : obtient un rendez-vous rapide, comprend les motivations réelles, démontre la valeur (ROI, usage), mobilise le CS / la direction, propose des options sans brader.

Synthèse

RÉSULTATS	EXPANSION	RELATION	NÉGOCIATION	MOTIVATION	SITUATION	TOTAL
/ 4	/ 4	/ 4	/ 4	/ 4	/ 4	/ 24

POINTS FORTS

POINTS DE VIGILANCE

COMMENTAIRE GÉNÉRAL

RECOMMANDATION

☐

À retenir

☐

À revoir en 2e entretien

☐

Ne pas retenir