

GRILLE D'ENTRETIEN · COMMERCE & RELATION CLIENT

Assistant(e) commercial(e) / ADV

Durée conseillée : 40 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 ADV

Oui / Non

ERP / CRM maîtrisés

.....

Niveau Excel (tableaux croisés, RECHERCHEV...)

.....

Date de disponibilité

.....

Critères d'évaluation

01 Parcours et expérience

ADV, secteurs, volumes

NOTE

1

2

3

4

Présentez-moi votre expérience en administration des ventes.

→ Volumes de commandes, outils, secteurs

Notes

Quelle amélioration de process avez-vous mise en place ?

→ Initiative, résultat

Notes

02 Gestion des commandes

Saisie, suivi, facturation

NOTE

1

2

3

4

Décrivez-moi le cycle complet d'une commande que vous avez géré.

→ Maîtrise du processus de bout en bout

Notes

Comment évitez-vous les erreurs de saisie ?

→ Contrôles, double vérification, méthode

Notes

03 Relation client et interne

Communication, coordination

NOTE

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

Un client appelle pour un retard de livraison. Que faites-vous ?

→ Vérifie avec la logistique, informe honnêtement, solution

Notes

Comment travaillez-vous avec des commerciaux qui vous sollicitent tous en urgence ?

→ Priorisation, communication, organisation

Notes

04 Rigueur et outils

ERP, Excel, reporting

NOTE

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

Quels tableaux de bord avez-vous déjà construits ?

→ Exemples concrets, utilité

Notes

Comment traitez-vous un litige de facturation ?

→ Analyse, avoir, communication, traçabilité

Notes

05 Motivation et projection

Adéquation, ambition, stabilité

NOTE

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

Pourquoi notre entreprise et ce poste ?

→ S'est renseigné(e) sur l'entreprise et ses clients, attentes réalistes

Notes

Où vous voyez-vous dans 3 ans ?

→ Ambition cohérente avec les perspectives du poste

Notes

MISE EN SITUATION

NOTE

« **Vendredi 16 h : un client important exige une livraison lundi alors que le stock est insuffisant et que le commercial est injoignable. Que faites-vous ?**

»

→ Signaux attendus : vérifie les stocks et les options (autre entrepôt, livraison partielle), informe le client de manière transparente avec une proposition, laisse un message au commercial, trace l'échange.

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

Synthèse

PARCOURS	COMMANDES	RELATION	OUTILS	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