

GRILLE D'ENTRETIEN · COMMERCE & RELATION CLIENT

Conseiller(ère) clientèle

Durée conseillée : 30 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 relation client	Oui / Non
Disponibilités horaires (plages, samedi)	
Prétentions salariales	
Date de disponibilité	

Critères d'évaluation

01 Parcours et expérience

Relation client, canaux

NOTE

1

2

3

4

Présentez-moi vos expériences en relation client.

→ Canaux, volumes, types de demandes

Notes

Qu'aimez-vous dans le contact client ?

→ Motivation authentique, sens du service

Notes

02 Écoute et communication

Élocution, reformulation

NOTE

1

2

3

4

Comment vous assurez-vous d'avoir bien compris la demande d'un client ?

→ Questions, reformulation, validation

Notes

Expliquez-moi une démarche administrative comme si j'étais un client perdu.

→ Clarté, simplicité, patience

Notes

03 Gestion des réclamations

Conflit, calme, solution

NOTE

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

Un client crie au téléphone. Que faites-vous ?

→ Calme, laisse s'exprimer, empathie, solution

Notes

Que faites-vous si vous ne pouvez pas résoudre le problème immédiatement ?

→ Engagement de rappel, suivi, escalade

Notes

04 Vente et rigueur

Rebond commercial, outils

NOTE

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

Comment proposez-vous une offre complémentaire sans être insistant(e) ?

→ Lien avec le besoin exprimé, naturel

Notes

Comment gérez-vous plusieurs demandes en même temps ?

→ Priorisation, traçabilité, organisation

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 produits et les clients, attentes réalistes

Notes

Où vous voyez-vous dans 3 ans ?

→ Ambition cohérente avec les perspectives du poste

Notes

MISE EN SITUATION

NOTE

« Jeu de rôle : je suis un client dont la commande n'est pas arrivée pour la deuxième fois et je veux être remboursé immédiatement. »

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

→ Signaux attendus : accueil avec empathie, s'excuse pour la gêne, vérifie la situation, propose une solution claire (renvoi express ou remboursement selon la politique), confirme par écrit.

Synthèse

PARCOURS	ÉCOUTE	RÉCLAMATION	VENTE	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