

GRILLE D'ENTRETIEN · RETAIL

Hôte(sse) de caisse

Durée conseillée : 25 min · Posez les mêmes questions à chaque candidat pour comparer objectivement.

CANDIDAT(E)

DATE DE L'ENTRETIEN

RECRUTEUR(S)

MAGASIN

BARÈME

1 Insuffisant

2 À développer

3 Conforme aux attentes

4 Excellent

Vérifications préalables

Expérience en caisse

Oui / Non

Disponible le samedi et en soirée

Oui / Non

Temps de travail souhaité

.....

Date de disponibilité

.....

Critères d'évaluation

01 Parcours et motivation

Expériences, contact client

NOTE

1

2

3

4

Parlez-moi de vos expériences en contact avec la clientèle.

→ Caisse, accueil, service

Notes

Pourquoi ce poste ?

→ Motivation, disponibilité

Notes

02 Accueil client

Sourire, politesse, rapidité

NOTE

1

2

3

4

Qu'est-ce qu'un bon accueil en caisse selon vous ?

→ Bonjour, sourire, regard, au revoir

Notes

Comment restez-vous aimable lors d'une longue file d'attente ?

→ Calme, efficacité, rassurer

Notes

03 Rigueur et encaissement

Espèces, fond de caisse, erreurs

NOTE

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

Comment évitez-vous les erreurs de rendu de monnaie ?

→ Annonce du montant, comptage, concentration

Notes

Votre caisse présente un écart en fin de journée. Que faites-vous ?

→ Signale, recompte, transparence

Notes

04 Gestion des situations

Litiges, clients difficiles

NOTE

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

Un client conteste le prix d'un article. Que faites-vous ?

→ Vérifie, applique la procédure, courtoisie

Notes

Un client est agressif. Comment réagissez-vous ?

→ Calme, pas de confrontation, appel au responsable

Notes

05 Fiabilité et équipe

Ponctualité, polyvalence

NOTE

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

Êtes-vous prêt(e) à aider en rayon quand la caisse est calme ?

→ Polyvalence, proactivité

Notes

Qu'est-ce qui vous motive dans un travail d'équipe ?

→ Entraide, bonne ambiance

Notes

MISE EN SITUATION

NOTE

« Un client s'aperçoit à la caisse qu'il n'a pas assez d'argent et la file s'allonge derrière lui. Que faites-vous ? »

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

→ Signaux attendus : reste discret(ète) et bienveillant(e), propose de retirer des articles ou de les mettre de côté, gère rapidement, remercie les clients qui attendent.

Synthèse

PARCOURS	ACCUEIL	RIGUEUR	SITUATIONS	ÉQUIPE	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