

GRILLE D'ENTRETIEN · RETAIL

Vendeur(se) en magasin

Durée conseillée : 30 min · Posez les mêmes questions à chaque candidat pour comparer objectivement.

CANDIDAT(E)

DATE DE L'ENTRETIEN

RECRUTEUR(S)

MAGASIN / RAYON

BARÈME

1 Insuffisant

2 À développer

3 Conforme aux attentes

4 Excellent

Vérifications préalables

Expérience en vente

Oui / Non

Disponible le samedi (et le dimanche si besoin)

Oui / Non

Temps de travail souhaité

.....

Date de disponibilité

.....

Critères d'évaluation

01 Parcours et motivation

Expériences, goût de la vente

NOTE

1

2

3

4

Présentez-moi vos expériences en vente ou en contact client.

→ Magasins, produits, résultats

Notes

Qu'est-ce qui vous plaît dans la vente ?

→ Motivation, goût du contact et du challenge

Notes

02 Accueil et découverte

Contact, écoute, questions

NOTE

1

2

3

4

Comment abordez-vous un client qui entre dans le magasin ?

→ Accueil souriant, non intrusif, disponibilité

Notes

Quelles questions posez-vous pour comprendre son besoin ?

→ Questions ouvertes, reformulation

Notes

03 Argumentation et vente

Conseil, vente additionnelle

NOTE

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

Vendez-moi un produit du magasin.

→ Découverte, bénéfices client, conclusion

Notes

Comment proposez-vous un produit complémentaire ?

→ Lien avec le besoin, naturel, sans insister

Notes

04 Gestion des situations

Objections, réclamations

NOTE

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

Un client trouve le produit trop cher. Que répondez-vous ?

→ Valeur, alternatives, écoute

Notes

Un client mécontent veut échanger un article sans ticket. Que faites-vous ?

→ Calme, politique du magasin, solution, relais

Notes

05 Équipe et fiabilité

Tenue du magasin, entraide

NOTE

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

Comment participez-vous à la tenue du magasin quand il n'y a pas de clients ?

→ Proactivité, rangement, réassort

Notes

Pourquoi notre enseigne ?

→ Connaissance de l'enseigne et de ses produits

Notes

MISE EN SITUATION

NOTE

« Jeu de rôle : je suis un client hésitant entre deux produits et je dis que je vais « réfléchir et revenir ». À vous. »

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

→ Signaux attendus : questionne pour comprendre l'hésitation, reformule le besoin, aide à trancher avec des arguments, propose une solution (mise de côté, essai), reste positif(ve) sans forcer.

Synthèse

PARCOURS	ACCUEIL	VENTE	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