

Je suis chef du rayon épicerie sucrée et je suis chargé de recruter un(e) ELS. J'ai sélectionné 2 candidatures pour un entretien d'embauche. Je te communique les CV et les lettres de motivation Lana et de Franck : M. +33 7 27 72 XX XX Lana.martin@gmail.com linkedin.com/in/lanamartin 76 140 Le Petit-Quevilly Employée de rayon à Hyper U Grand-Quevilly Expérience professionnelle Janvier 2021 – Présent Vendeuse Sandro, concession Galeries Lafayette, Paris • Gérer les livraisons et stocks pour +500 références du magasin. • Développer le service client et fidéliser plus de 50 nouveaux clients en 1 an. • Encadrer et former une équipe de 5 vendeurs débutants. • Responsable du merchandising et présentation visuelle des articles. • Dépassement des objectifs commerciaux : + 10 % du chiffre d'affaires en 1 an. 2019-2020 Kookai, Rouen Stage de vendeuse Formation 2020 BTS Management des unités commerciales (MUC – actuellement BTS MCO), Lycée Les Tourelles, Rouen 2018 Bac ES - Option Anglais, Mention Assez Bien Lycée Les Bruyères, Sotteville-Lès-Rouen Compétences • Excellent sens du relationnel et fort esprit d'équipe • Accueil, analyse des demandes et conseil des clients • Développement des actions de fidélisation (+ 10 % en un an) • Encadrement d'une force de vente de 5 personnes Informatique • Excellente maîtrise de Microsoft Office Word et Excel • 3 ans d'utilisation de LinéoSoft, logiciel de caisse enregistreuse Langues • Anglais, Intermédiaire (niveau B2) Centres d'intérêt • Blogueuse mode + 5 000 abonnés sur Instagram @LanaMode • Création de ma propre marque de vêtements vintage : Lana Fripp' Annexe 12 : Dossiers de candidature – CV (fin) Franck H. +33 6 27 34 XX XX Fhenault@laposte.net 80 000 Amiens Employé libre-service à Hyper U Grand-Quevilly Formation 2015 : Titre Professionnel Technicien d'assistance informatique (AFPA) 1992 BTS Force de vente (équivalent BTS NDRC) GRETA Amiens 1990 Bac général Lycée Saint Rémi, Amiens Expérience professionnelle Depuis 2017 - Technico-Commercial en Imprimerie, IPP - Montdidier - Démarchage entreprise - Suivi clientèle - Dépannage SAV 1993 – 2015 - Chef d'entreprise « Okay BaB' », Amiens Restauration rapide - Management d'équipe - Gestion d'un restaurant - Cuisine - Service 1993 Employé libre-service, secteur alimentaire, Monoprix, Amiens - Mise en rayon Compétences Rigueur, Autonomie, Organisation Loisirs : Puzzle, Marche, Poterie Moyens de locomotion : Train, bus.Lettre de motivation de Lana M. Vendeuse avec une longue expérience dans le secteur du prêt-à-porter féminin, je souhaiterais rejoindre une enseigne rouennaise pour convenances personnelles. Motivée et rigoureuse, je suis prête à relever le challenge d'une toute nouvelle activité et suis consciente de mon inexpérience dans la grande distribution alimentaire. En revanche, je suis titulaire d'un BTS MUC (aujourd'hui MCO), grâce auquel j'ai acquis de nombreuses compétences. Dans mon poste actuel, chez Sandro aux Galeries Lafayette, j'ai acquis de l'expérience en gestion de la relation client et en merchandising visuel. En 2024, j'ai proposé de nouvelles actions de fidélisation de la clientèle, qui ont permis d'accroître le chiffre d'affaires de 10 %. Lettre de motivation de Franck H. Fort d'une expérience en tant qu'ELS à Amiens, j'aspire aujourd'hui à un changement professionnel. Je désire relever de nouveaux challenges et suis très intéressé par votre enseigne dont les valeurs sont en totale adéquation avec les miennes. Ma stabilité professionnelle actuelle montre mon engagement et ma loyauté sans faille. Mon poste est amené à disparaître et je connais la grande difficulté en termes d'employabilité pour les seniors tels que moi. Je peux vous assurer de ma motivation et n'hésiterai à déménager une fois la période d'essai terminée. Ma responsable m'a remis ses recommandations pour mener des entretiens d'embauche efficaces. Voici ses conseils: Véronique : Ce que j'attends de toi, c'est que tu prépares rigoureusement l'entretien d'embauche pour notre futur(e) collaborateur(trice). L'objectif, c'est de nous assurer que la personne que nous recrutons dispose des compétences clés pour réussir sur le poste. L'entretien doit vraiment te permettre d'évaluer à la fois le savoir-être et le savoir-faire du candidat. Manager : Très bien. Et concrètement, quels sont les critères prioritaires à observer ? Véronique : D'abord, l'attitude du candidat dès l'entrée dans la salle d'entretien peut déjà

nous renseigner : sa présentation, son langage corporel, la façon dont il s'exprime. Ensuite, vérifie la cohérence de son parcours, depuis sa formation jusqu'à aujourd'hui. Assure-toi qu'il a une progression logique, des expériences utiles à notre activité. Mais surtout, évalue ses compétences métiers : maîtrise des produits, sens de l'organisation, rigueur, gestion des priorités. Il faut qu'il soit capable de s'adapter rapidement à notre environnement. Et bien sûr, ne néglige pas sa motivation : c'est un indicateur fort de son engagement futur. **Manager** : Je vois mieux ce que tu attends. Et au niveau des qualités personnelles, quelles sont celles que je dois privilégier ? **Véronique** : La distribution, c'est un secteur exigeant. Il faut que le candidat montre une bonne capacité d'analyse, qu'il sache répondre de manière pertinente, et surtout qu'il soit dynamique, réactif, et à l'aise dans les échanges. La communication et l'écoute sont essentielles, surtout dans le travail en équipe. Tu peux aussi, à certains moments, le mettre dans une situation inconfortable pour observer sa gestion du stress. C'est un bon moyen de vérifier s'il sait garder son sang-froid. L'objectif, ce n'est pas de le piéger, mais de voir comment il réagit sous pression – c'est une réalité du métier. **Manager** : Ce ne sera pas simple de trouver le profil parfait, mais je comprends ce que je dois rechercher. **Véronique** : J'ai confiance en toi. Tu as un bon instinct et une bonne lecture des profils. Je suis sûr que tu sauras repérer la personne qui fera la différence. Et n'oublie pas un dernier point essentiel : vérifie bien ses disponibilités. On a besoin de quelqu'un de flexible, capable de prendre un poste rapidement, notamment en cas d'imprévu ou d'absence. **Manager** : Merci pour toutes ces indications, **Véronique**. Avec ces précisions, je vais pouvoir structurer un entretien efficace. **Elabore une trame d'entretien d'embauche que je dois mener avec Lana et Franck avec les thèmes et les questions à poser sur chaque thème.**

20:47

Voici une **trame structurée** pour tes entretiens avec Lana et Franck, inspirée des attentes de **Véronique** et adaptée au poste d'Employé(e) Libre-Service (ELS) en épicerie sucrée. L'objectif est d'évaluer à la fois le **savoir-être** et le **savoir-faire**, en insistant sur les compétences clés pour le poste.

1. Accueil et mise en confiance (5 min)

Objectif : Observer la présentation, le langage corporel, la ponctualité et la première impression. **Questions/Observations** :

- Accueillir chaleureusement, proposer un café/eau.
- Observer : tenue vestimentaire, ponctualité, poignée de main, contact visuel.
- « Comment s'est passé votre trajet jusqu'ici ? » (pour briser la glace)

2. Parcours professionnel et cohérence (10 min)

Objectif : Vérifier la logique du parcours, l'adéquation avec le poste et les compétences transférables. **Questions** :

- « Pouvez-vous nous résumer votre parcours professionnel en 3 étapes clés ? »

- « Qu'est-ce qui vous a motivé à postuler pour ce poste d'ELS en épicerie sucrée, alors que votre expérience est plutôt dans [le prêt-à-porter/la restauration] ? » (*adapter selon le candidat*)
 - « Quelles compétences de vos expériences précédentes pensez-vous pouvoir réinvestir dans ce poste ? »
 - Pour Franck : « Vous mentionnez une expérience en tant qu'ELS il y a plusieurs années. Comment comptez-vous vous réadapter à ce métier après votre expérience en tant que technico-commercial ? »
-

3. Compétences métiers (15 min)

Objectif : Évaluer la maîtrise des produits, l'organisation, la rigueur et la gestion des priorités. **Questions :**

- **Gestion des stocks et merchandising :**
 - « Comment gérez-vous la rotation des stocks pour éviter les ruptures ou les invendus ? » (*exemple concret demandé*)
 - « Comment organisez-vous la mise en rayon pour optimiser l'espace et la visibilité des produits ? »
 - **Relation client :**
 - « Comment réagissez-vous face à un client mécontent ou une réclamation ? » (*scénario à faire décrire*)
 - « Comment fidélisez-vous les clients dans un rayon comme l'épicerie sucrée ? »
 - **Travail en équipe :**
 - « Décrivez une situation où vous avez dû collaborer avec une équipe pour atteindre un objectif commun. »
 - « Comment gérez-vous les désaccords ou les tensions en équipe ? »
-

4. Adaptabilité et gestion du stress (10 min)

Objectif : Tester la réactivité, la capacité à gérer les imprévus et le stress.

Questions/Scénarios :

- « Imaginez : vous êtes seul(e) en rayon, un client vous demande un produit introuvable, et votre responsable vous appelle pour une urgence en réserve. Comment priorisez-vous ? »
 - « Comment gérez-vous une période de forte affluence (ex : fêtes de fin d'année) avec des tâches qui s'accumulent ? »
 - « Racontez-moi une situation professionnelle où vous avez dû vous adapter rapidement à un changement. »
-

5. Motivation et disponibilités (10 min)

Objectif : Confirmer l'engagement, la flexibilité et la rapidité de prise de poste. **Questions :**

- « Qu'est-ce qui vous attire particulièrement dans notre enseigne et ce poste ? »
 - « Êtes-vous disponible pour travailler en horaires décalés (soirées, week-ends, jours fériés) ? »
 - « Quand seriez-vous disponible pour commencer si nous vous proposons le poste ? »
 - Pour Franck : « Vous mentionnez un possible déménagement après la période d'essai. Comment envisagez-vous cette transition ? »
-

6. Questions du candidat et conclusion (5 min)

Objectif : Évaluer l'intérêt pour le poste et clore l'entretien positivement. **Questions :**

- « Quelles sont vos questions sur le poste, l'équipe ou l'enseigne ? »
 - « Avez-vous des attentes particulières que nous devrions connaître ? »
 - **Clôture :**
 - « Quand pouvons-nous vous donner une réponse ? » (*préciser le délai*)
 - Remercier pour l'échange et expliquer la suite du processus.
-

Points d'attention spécifiques par candidat

- **Lana :**
 - Creuser son **inexpérience en grande distribution alimentaire** : « Comment comptez-vous compenser ce manque d'expérience ? »
 - Valoriser son **expérience en merchandising et fidélisation** : « Comment appliqueriez-vous ces compétences dans un rayon épicerie sucrée ? »
 - **Franck :**
 - **Stabilité et employabilité** : « Comment voyez-vous votre évolution dans ce poste sur le long terme ? »
 - **Expérience ancienne en ELS** : « Qu'avez-vous retenu de cette expérience qui vous serait utile aujourd'hui ? »
-

Grille d'évaluation rapide

À noter pendant ou juste après l'entretien :

Critère	Lana (1-5)	Franck (1-5)	Notes
Présentation/Attitude			
Cohérence du parcours			
Compétences métiers			
Adaptabilité/Stress			
Motivation/Disponibilité			

Conseil final :

- Pour Lana, insiste sur **l'adaptation à un nouveau secteur** et sa capacité à transférer ses compétences.
- Pour Franck, vérifie **la motivation réelle** et la capacité à se réinvestir dans un métier physique après des années en technico-commercial.

Question pour toi : Souhaites-tu que je t'aide à préparer des scénarios ou des mises en situation plus précis pour tester leurs réactions ? Ou as-tu besoin d'ajuster cette trame selon des critères spécifiques à ton magasin ?

20:47

proposes des mises en situation sur le métier

20:49

Voici **cinq mises en situation concrètes** adaptées au métier d'Employé(e) Libre-Service en épicerie sucrée. Ces scénarios permettent d'évaluer la réactivité, le sens du service, l'organisation et la gestion du stress des candidats. Tu peux les utiliser pendant l'entretien pour observer leurs réactions et leurs méthodes de résolution de problèmes.

1. Gestion d'un pic d'affluence en rayon

Scénario : *« Nous sommes un samedi après-midi, le magasin est bondé. Plusieurs clients attendent pour être servis en épicerie sucrée, un collègue est absent et vous devez à la fois :

- Réapprovisionner rapidement les rayons (les chocolats de Noël sont en rupture),
- Répondre aux demandes des clients,
- Vérifier les dates de péremption sur les produits frais adjacents. Comment organisez-vous votre temps et vos priorités ? »*

Compétences évaluées :

- Gestion des priorités
- Résistance au stress
- Sens de l'organisation

2. Réclamation client sur un produit

Scénario : « *Un client mécontent se présente à vous avec un paquet de biscuits ouvert et écrasé, qu'il a trouvé en rayon. Il est pressé et exige un geste commercial immédiat. Que faites-vous ?* »

Variante : « *Le client insiste pour parler au responsable, qui n'est pas disponible. Comment gérez-vous la situation ?* »

Compétences évaluées :

- Gestion des conflits
 - Empathie et écoute active
 - Application des procédures (remboursement, échange, excuse)
-

3. Erreur de livraison et rupture de stock

Scénario : « *Vous constatez que la livraison du matin n'a pas apporté les bonbons attendus pour une promotion du jour. Les clients commencent à demander le produit. Comment réagissez-vous ?* »

Questions complémentaires :

- « *Que faites-vous pour limiter l'impact sur les ventes ?* »
- « *Comment informez-vous votre responsable et l'équipe ?* »

Compétences évaluées :

- Réactivité
 - Communication interne
 - Créativité (solutions alternatives)
-

4. Conflit entre collègues en période de rush

Scénario : « *Un collègue du rayon voisin vous demande de l'aide pour ranger une palette, alors que vous êtes déjà débordé(e) par votre propre travail. Comment gérez-vous cette demande ?* »

Variante : « *Votre collègue semble frustré et élève la voix devant les clients. Comment intervenez-vous ?* »

Compétences évaluées :

- Travail d'équipe
 - Gestion des tensions
 - Diplomatie
-

5. Respect des consignes d'hygiène et sécurité

Scénario : « Vous surprenez un collègue en train de goûter un produit en rayon (interdit par la charte qualité). Un client le remarque et vous interpelle. Que faites-vous ? »

Questions complémentaires :

- « Comment abordez-vous le sujet avec votre collègue ? »
- « Que dites-vous au client pour rétablir la confiance ? »

Compétences évaluées :

- Respect des règles
 - Communication délicate
 - Intégrité professionnelle
-

6. Adaptation à un changement de dernière minute

Scénario : « Votre responsable vous annonce qu'un nouveau plan de merchandising doit être mis en place avant la fermeture, alors que vous aviez prévu de partir à l'heure. Comment réagissez-vous ? »

Variante : « Vous apprenez que ce changement implique de déplacer des rayons lourds, alors que vous êtes seul(e). Que faites-vous ? »

Compétences évaluées :

- Flexibilité
 - Autonomie
 - Capacité à demander de l'aide si nécessaire
-

Comment utiliser ces scénarios en entretien ?

- **Présente le scénario** de manière claire et neutre.
 - **Laisse le candidat décrire sa réaction** sans l'interrompre.
 - **Relance avec des questions** pour creuser sa réflexion : « Pourquoi avez-vous choisi cette solution ? » « Quels risques voyez-vous dans cette situation ? » « Auriez-vous fait différemment avec plus de temps ? »
 - **Observe :**
 - La structure de sa réponse (logique, étapes claires).
 - Son langage non verbal (stress, assurance).
 - Sa capacité à anticiper les conséquences.
-

Exemple de grille de notation (à adapter) :

Scénario	Réaction de Lana	Réaction de Franck	Pertinence Réactivité Communication
Pic d'affluence			
Réclamation client			
...			

Pourquoi ces scénarios ?

- Ils reflètent des **situations réelles** du quotidien en grande distribution.
- Ils révèlent les **qualités humaines** (calme, empathie) et **techniques** (organisation, connaissance des produits).
- Ils permettent de comparer objectivement les deux candidats.

Question pour toi : Veux-tu que je t'aide à préparer des **réponses types** pour évaluer leurs propositions, ou préfères-tu improviser selon leurs réactions ? Tu peux aussi me dire si tu veux ajouter un scénario spécifique à ton magasin !

20:49

prépare des réponses types attendues

20:52

Voici des **réponses types attendues** pour chaque scénario, avec des critères pour évaluer la qualité des réponses des candidats. Ces réponses idéales reflètent les compétences clés pour un(e) ELS en épicerie sucrée : **organisation, réactivité, sens du service, travail d'équipe et respect des procédures.**

1. Gestion d'un pic d'affluence en rayon

Réponse type attendue : *« Je commence par prioriser les tâches en fonction de l'urgence et de l'impact sur les clients :

- **Réapprovisionnement :** Je vérifie rapidement quels produits sont en rupture critique (ex : chocolats de Noël) et je les sors en premier, même partiellement, pour éviter les files d'attente.
- **Service client :** J'informe les clients en attente que je m'occupe d'eux dans les 2-3 minutes, avec un sourire et un contact visuel pour les rassurer.
- **Péremption :** Je demande à un collègue de vérifier les dates pendant que je gère le rayon, ou je le fais moi-même dès que le flux de clients diminue. Je reste calme, je parle clairement et je montre aux clients que je suis organisé(e) pour les servir au plus vite. »*

Critères d'évaluation :

- **Priorisation logique** (clients > stock > tâches administratives).
 - **Communication proactive** avec les clients et l'équipe.
 - **Gestion du stress** (ton calme, solutions pratiques).
-

2. Réclamation client sur un produit

Réponse type attendue : *« Je m'excuse immédiatement pour le désagrément et je prends le paquet pour vérifier l'état :

- **Solution rapide** : Je propose soit un échange (si le produit est disponible), soit un remboursement, selon la politique du magasin.
- **Empathie** : Je dis au client : « *Je comprends votre frustration, c'est normal d'être énervé(e) dans cette situation. Laissez-moi régler ça pour vous.* »
- **Escalade si nécessaire** : Si le client insiste pour parler au responsable, je note ses coordonnées et je m'engage à ce que le responsable le rappelle dans la journée. Je reste souriant(e) et professionnel(le), même si le client est irrité. »*

Critères d'évaluation :

- **Application des procédures** (remboursement/échange).
 - **Empathie et écoute active** (reformulation, ton rassurant).
 - **Autonomie** (ne pas transférer systématiquement au responsable).
-

3. Erreur de livraison et rupture de stock

Réponse type attendue : *« Je vérifie d'abord si le produit est vraiment introuvable (en réserve ou mal rangé). Si c'est confirmé :

- **Communication** : J'affiche un panneau « Rupture temporaire – Désolé pour la gêne » et j'informe les clients qui demandent le produit.
- **Solution alternative** : Je propose un produit similaire en promotion (ex : « Ces chocolats sont aussi excellents et à -20% aujourd'hui »).
- **Signalement** : Je préviens immédiatement mon responsable pour qu'il contacte le fournisseur et je note la référence manquante pour le prochain inventaire. Je reste positive et je montre aux clients que je fais de mon mieux pour les satisfaire. »*

Critères d'évaluation :

- **Réactivité** (vérification + communication).
 - **Créativité** (proposition de substituts).
 - **Responsabilité** (signalement à la hiérarchie).
-

4. Conflit entre collègues en période de rush

Scénario 1 (demande d'aide) : « Je dis à mon collègue : « Je finis de servir ces deux clients et je viens t'aider dans 5 minutes. Si c'est urgent, demande à [nom d'un autre collègue] de t'épauler en attendant. » Je reste courtoise mais ferme pour ne pas me laisser submerger. »

Scénario 2 (collègue qui élève la voix) : « Je m'approche discrètement et je lui dis : « [Prénom], on peut en parler calmement ? Les clients nous observent. » Je propose de régler le problème après le rush, en privé, pour désamorcer la tension. »

Critères d'évaluation :

- **Diplomatie** (éviter l'escalade devant les clients).
 - **Solidarité** (proposition d'aide réaliste).
 - **Gestion des émotions** (calme et professionnalisme).
-

5. Respect des consignes d'hygiène et sécurité

Réponse type attendue : *« Je m'excuse auprès du client pour ce manque de professionnalisme et je lui explique que c'est interdit pour des raisons d'hygiène.

- **Avec le collègue :** Dès que le client est parti, je lui rappelle discrètement la règle : « On ne goûte pas les produits en rayon, c'est dans notre charte qualité. »
- **Avec le client :** Je lui offre un échantillon gratuit (si possible) ou un bon de réduction pour montrer notre sérieux. Je signale l'incident à mon responsable pour qu'il rappelle les consignes en réunion d'équipe. »*

Critères d'évaluation :

- **Fermeté bienveillante** (rappel des règles sans humilier).
 - **Transparence** (ne pas cacher l'incident).
 - **Gestion de l'image du magasin** (gestes commerciaux pour le client).
-

6. Adaptation à un changement de dernière minute

Réponse type attendue : *« Je vérifie d'abord l'ampleur de la tâche :

- Si c'est réalisable seul(e), je reste pour aider, même si je dois partir plus tard.
- Si c'est trop lourd, je demande à mon responsable s'il peut mobiliser une autre personne ou reporter une partie du travail. Je dis : « Pas de problème, je m'adapte. On fait comment pour organiser ça ? » Je montre que je suis flexible, mais je ne prends pas de risques inutiles (ex : soulever des charges lourdes seul(e)). »*

Critères d'évaluation :

- **Flexibilité** (acceptation du changement).
- **Pragmatisme** (évaluation des limites).
- **Communication** (dialogue avec le responsable).

Grille de notation simplifiée

Pour chaque réponse, note de **1 à 5** (1 = inadéquat, 5 = excellent) :

Critère	Lana Franck Commentaires
Logique/Organisation	
Réactivité	
Communication	
Gestion du stress	
Respect des règles	

Points de vigilance

- **Réponses trop génériques** : Un candidat qui dit « *Je gère* » sans détails doit être relancé : « *Comment, concrètement ?* »
 - **Manque d'empathie** : Si le candidat ne mentionne pas le ressenti du client ou du collègue, c'est un red flag.
 - **Rigidité** : Un candidat qui refuse toute adaptation (ex : « *Je pars à l'heure point final* ») n'est pas adapté à la grande distribution.
-

Pour toi :

- Tu peux **improviser des variantes** en fonction des réactions des candidats (ex : « *Et si le client insiste encore ?* »).
 - **Compare leurs réponses** : Lana (expérience client forte) devrait briller sur les scénarios relationnels, tandis que Franck (expérience terrain ancienne) pourrait mieux gérer les situations logistiques.
-

Dernière question : Veux-tu que je te prépare une **fiche récapitulative** à imprimer pour noter leurs réponses pendant l'entretien ? Ou as-tu besoin d'autres scénarios ciblés ?

20:52

prépare la fiche récapitulative

20:53

Voici une **fiche récapitulative** prête à imprimer pour tes entretiens avec Lana et Franck. Elle inclut les scénarios, les critères d'évaluation, et un espace pour noter les réponses et tes observations.

Fiche Récapitulative – Entretien ELS Épicerie Sucrée

Candidat(e) : _____ Date : _____

1. Scénario : Pic d'affluence en rayon

Question : « Samedi après-midi, affluence record : clients en attente, rupture de stock, et vérification des dates de péremption. Comment organisez-vous vos priorités ? »

Critère	Note (1-5)	Observations/Exemples concrets
Priorisation logique		
Communication clients		
Gestion du stress		

2. Scénario : Réclamation client

Question : « Un client mécontent se plaint d'un produit abîmé et exige un geste commercial. Comment réagissez-vous ? »

Critère	Note (1-5)	Observations/Exemples concrets
Application procédures		
Empathie		
Autonomie		

3. Scénario : Rupture de stock imprévue

Question : « La livraison n'a pas apporté les bonbons prévus pour la promo du jour. Les clients commencent à demander le produit. Que faites-vous ? »

Critère	Note (1-5)	Observations/Exemples concrets
Réactivité		
Créativité		
Signalement hiérarchie		

4. Scénario : Conflit entre collègues

Question : « Un collègue vous demande de l'aide alors que vous êtes débordé(e). Comment gérez-vous cette demande ? »

Critère	Note (1-5)	Observations/Exemples concrets
Diplomatie		

Critère	Note (1-5)	Observations/Exemples concrets
Solidarité		
Gestion des émotions		

5. Scénario : Respect des consignes d'hygiène

Question : « *Un collègue goûte un produit en rayon devant un client. Comment intervenez-vous ?* »

Critère	Note (1-5)	Observations/Exemples concrets
Rappel des règles		
Gestion client		
Transparence		

6. Scénario : Changement de dernière minute

Question : « *Votre responsable vous demande de rester pour un merchandising urgent avant la fermeture. Comment réagissez-vous ?* »

Critère	Note (1-5)	Observations/Exemples concrets
Flexibilité		
Pragmatisme		
Communication		

Synthèse Globale

Compétence Clé	Note (1-5)	Points forts / Axes d'amélioration
Organisation		
Relation client		
Travail d'équipe		
Gestion du stress		
Respect des règles		

Espace pour notes libres

- **Impression générale :**

 - **Points à vérifier en référence :**

 - **Décision :** À relancer / À retenir / Non retenu
-

Conseils d'utilisation

1. **Note en temps réel** : Utilise des abréviations pour gagner du temps (ex : « ++ » pour très bon, « ? » pour réponse floue).
 2. **Relance si nécessaire** : Si une réponse est trop vague, demande : « *Pouvez-vous me donner un exemple concret ?* »
 3. **Compare les candidats** : Utilise une fiche par candidat pour faciliter la comparaison finale.
-

Format optimisé pour impression :

- Police **Arial 10-11** pour tout tenir sur une page.
 - Imprime en **double exemplaire** (un pour toi, un pour ton dossier RH).
-

Besoin d'ajuster quelque chose ? Dis-moi si tu veux ajouter des critères spécifiques ou modifier la mise en page ! Sinon, je te souhaite de très bons entretiens. 😊 Tu veux que je te prépare aussi une checklist pour la logistique (salle, matériel, timing) ?

20:53

non, merci

20:55

Avec plaisir, Denis ! Je te souhaite **d'excellents entretiens** avec Lana et Franck. N'hésite pas à revenir vers moi si tu as besoin d'aide pour analyser leurs réponses ou préparer la suite du processus.

Bon recrutement, et que le meilleur profil l'emporte ! 😊 Si tu veux partager tes impressions après les entretiens, je suis là pour en discuter.

20:55

Recherche

Réflexion

Outils