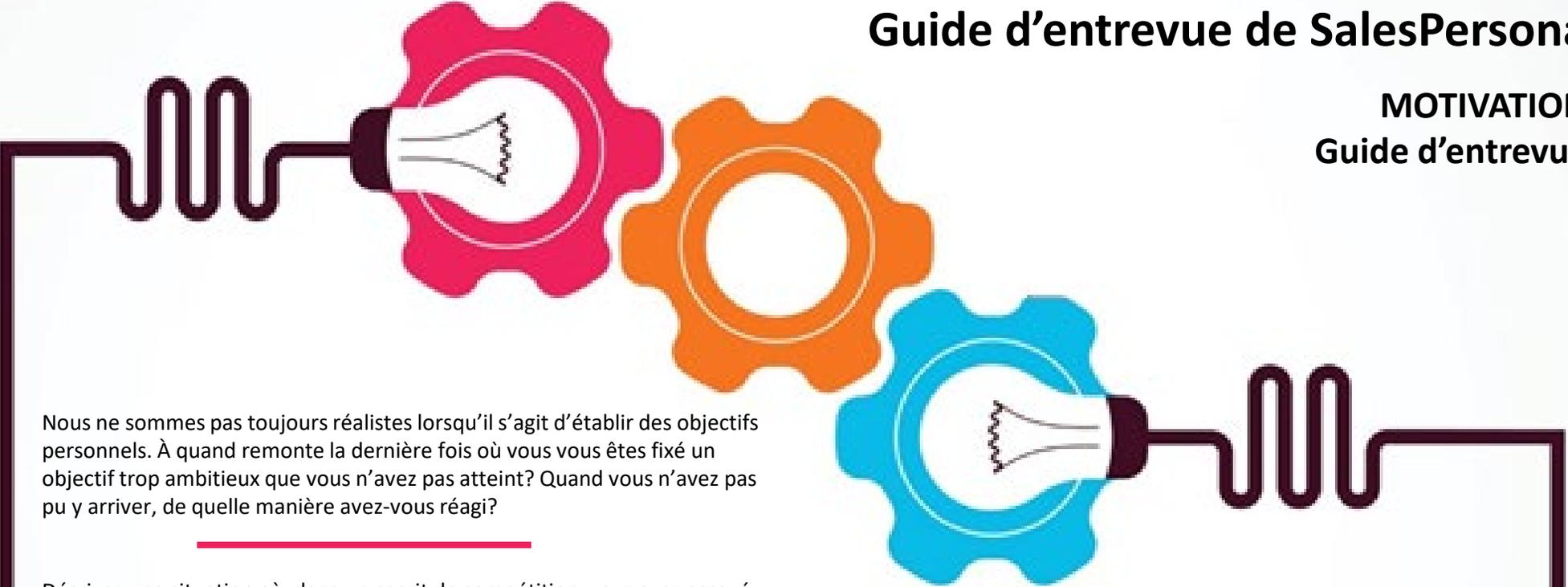


Guide d'entrevue de SalesPersona

MOTIVATION Guide d'entrevue



Nous ne sommes pas toujours réalistes lorsqu'il s'agit d'établir des objectifs personnels. À quand remonte la dernière fois où vous vous êtes fixé un objectif trop ambitieux que vous n'avez pas atteint? Quand vous n'avez pas pu y arriver, de quelle manière avez-vous réagi?

Décrivez une situation où, dans un esprit de compétition, vous avez essayé d'améliorer votre rendement. Quel a été le résultat? Comment avez-vous vécu la rivalité avec les autres?

Parfois, nous nous retrouvons dans une situation où nous devons gérer plusieurs demandes concurrentes en même temps. Par exemple, au travail ou à l'école, plusieurs projets importants peuvent se dérouler simultanément. Parlez-moi d'une telle situation. Qu'avez-vous ressenti? Comment avez-vous fait face à autant de contraintes et à la pression de gérer plusieurs choses en même temps?

Racontez-moi une occasion où vous avez dû travailler rapidement pour accomplir quelque chose. Comment avez-vous géré la pression?

Certains milieux de travail ou scolaires offrent un rythme lent et tranquille. D'autres proposent un rythme rapide et trépidant. Quel est l'environnement au rythme le plus rapide que vous ayez jamais connu? Comment vous sentiez-vous dans un environnement aussi dynamique?

Parfois, lorsque nous sommes pressés, nous avons tendance à précipiter les choses, peut-être sans faire preuve d'autant de rigueur que nous le devrions. Par conséquent, il se peut que nous devions tout recommencer ou nous contenter d'un résultat dont on ne tire pas de fierté. Parlez-moi d'une situation où cela vous est arrivé. Qu'auriez-vous pu faire différemment?

Parlez-moi de la dernière fois où vous avez travaillé sans supervision directe, par exemple, au travail ou comme bénévole. Comment avez-vous vécu le fait de travailler de façon autonome?

Avez-vous déjà travaillé plus fort que d'habitude pour accomplir quelque chose que vous vouliez vraiment? Comment ça s'est passé? Avez-vous réussi?

Guide d'entrevue de SalesPersona

OUVERTURE Guide d'entrevue



Vous avez été informé que votre entreprise adoptera un nouveau système informatique au cours des six prochains mois. Il y aura peu de formation offerte sur le nouveau système, et les employés sont censés apprendre à l'utiliser par eux-mêmes. Quelles mesures prendriez-vous pour apprendre à utiliser le nouveau système? Qu'est-ce qui vous semble le plus difficile dans le passage au nouveau système informatique?

Décrivez une occasion où vous avez dû modifier brusquement vos plans de travail pour vous occuper d'une situation critique. Qu'est-ce qui a causé ce changement de plan soudain? Dans quelle mesure ce changement a-t-il perturbé votre travail? À quel point était-il difficile de « changer de vitesse » aussi rapidement? Qu'avez-vous pensé de devoir faire ce changement?

Parlez-moi d'une occasion où vous avez trouvé une solution inhabituelle à un problème. Quel était le problème? Quelle a été votre solution? Quelles étapes avez-vous suivies pour élaborer cette solution?

Décrivez une nouvelle méthode ou approche que vous avez élaborée pour rendre votre travail plus efficace. Quel aspect de votre travail devait être amélioré? Quelle méthode ou approche avez-vous mise en œuvre? Comment avez-vous eu l'idée de cette nouvelle approche ou méthode? À quel point cette nouvelle méthode a-t-elle été un succès?

Certains problèmes difficiles peuvent sembler impossibles à résoudre. Parlez-moi d'une situation où vous avez essayé de résoudre un problème, mais avez dû abandonner. Comment vous êtes-vous senti?

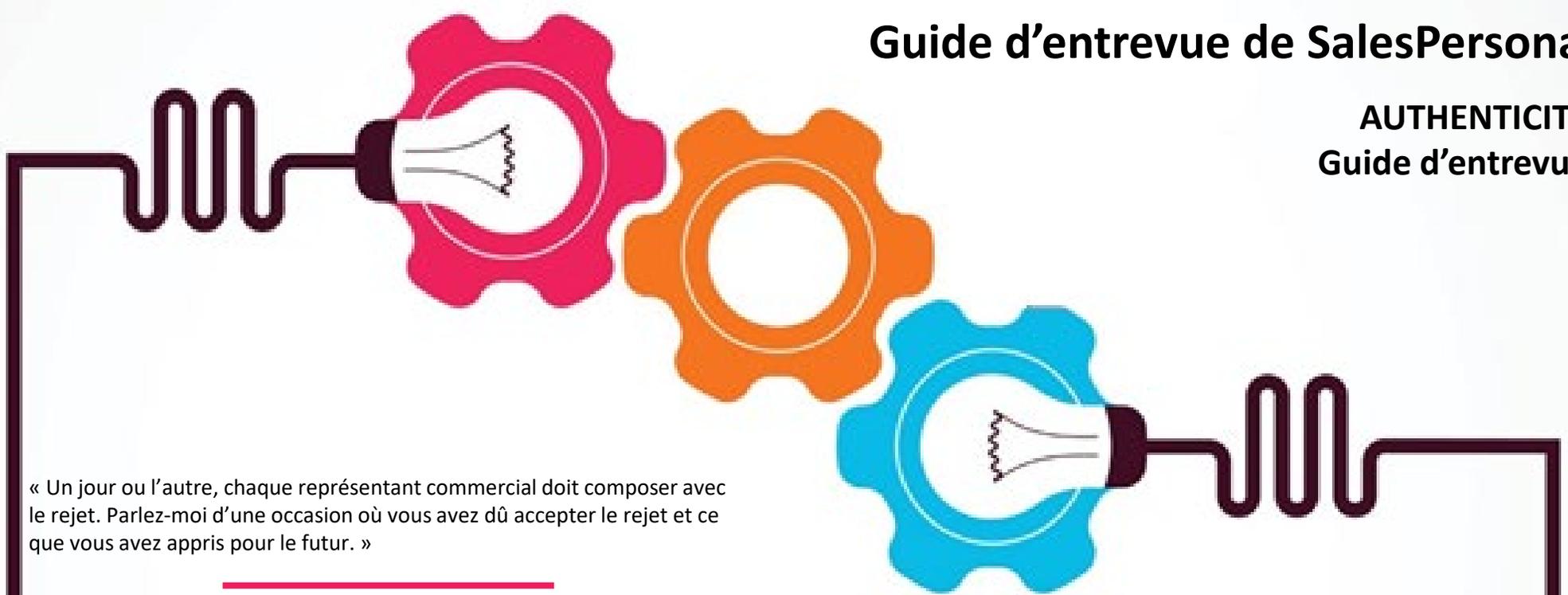
Parfois, il est plus facile de prendre son mal en patience et de ne rien faire que de s'attaquer à un problème ou à une situation difficile. Pouvez-vous me parler d'une situation difficile où vous avez agi, même si la meilleure voie à suivre n'était pas claire? Feriez-vous les choses différemment la prochaine fois?

Décrivez la dernière fois où, de votre propre chef, vous avez cherché une formation pour améliorer vos compétences. Pourquoi avez-vous voulu améliorer vos compétences? En quoi consistait le processus de formation? La formation vous a-t-elle aidé? De quelle manière?

Donnez-moi un exemple de situation où vous avez dû apprendre une nouvelle tâche difficile. Quel type de tâche vous a-t-on demandé d'apprendre? Que saviez-vous de la tâche avant de l'apprendre? À quelle vitesse avez-vous appris la nouvelle tâche? Avez-vous aimé apprendre quelque chose de nouveau?

Guide d'entrevue de SalesPersona

AUTHENTICITÉ Guide d'entrevue



« Un jour ou l'autre, chaque représentant commercial doit composer avec le rejet. Parlez-moi d'une occasion où vous avez dû accepter le rejet et ce que vous avez appris pour le futur. »

Pouvez-vous décrire un incident au travail où vous avez été tout à fait honnête, même si le fait d'être honnête posait un risque ou un inconvénient?

Décrivez une occasion où vous avez eu affaire à une personne au travail (un client ou un collègue) qui était contrariée par le service que vous aviez fourni. Quelles étaient les circonstances entourant la situation? Quelle a été votre réaction avec cette personne? Quelles mesures avez-vous prises pour résoudre la situation? Comment géreriez-vous la situation différemment aujourd'hui?

Repensez à un moment où vous avez observé quelqu'un faire une erreur. Qu'avez-vous fait? Avez-vous dit à la personne qu'elle commettait une erreur? Si oui, à quel moment? Sinon, pourquoi? Comment avez-vous informé la personne du problème? Comment la personne a-t-elle réagi?

Que feriez-vous si vous étiez critiqué pour quelque chose dont un collègue est en fait responsable? Comment géreriez-vous la situation?

Décrivez un moment où vous avez dû reconnaître une erreur que vous avez commise au travail. Avez-vous été honnête? Justifiez votre réponse. Quelles auraient été les conséquences si vous aviez été malhonnête? Décrivez comment, selon vous, vos pairs auraient géré la situation.

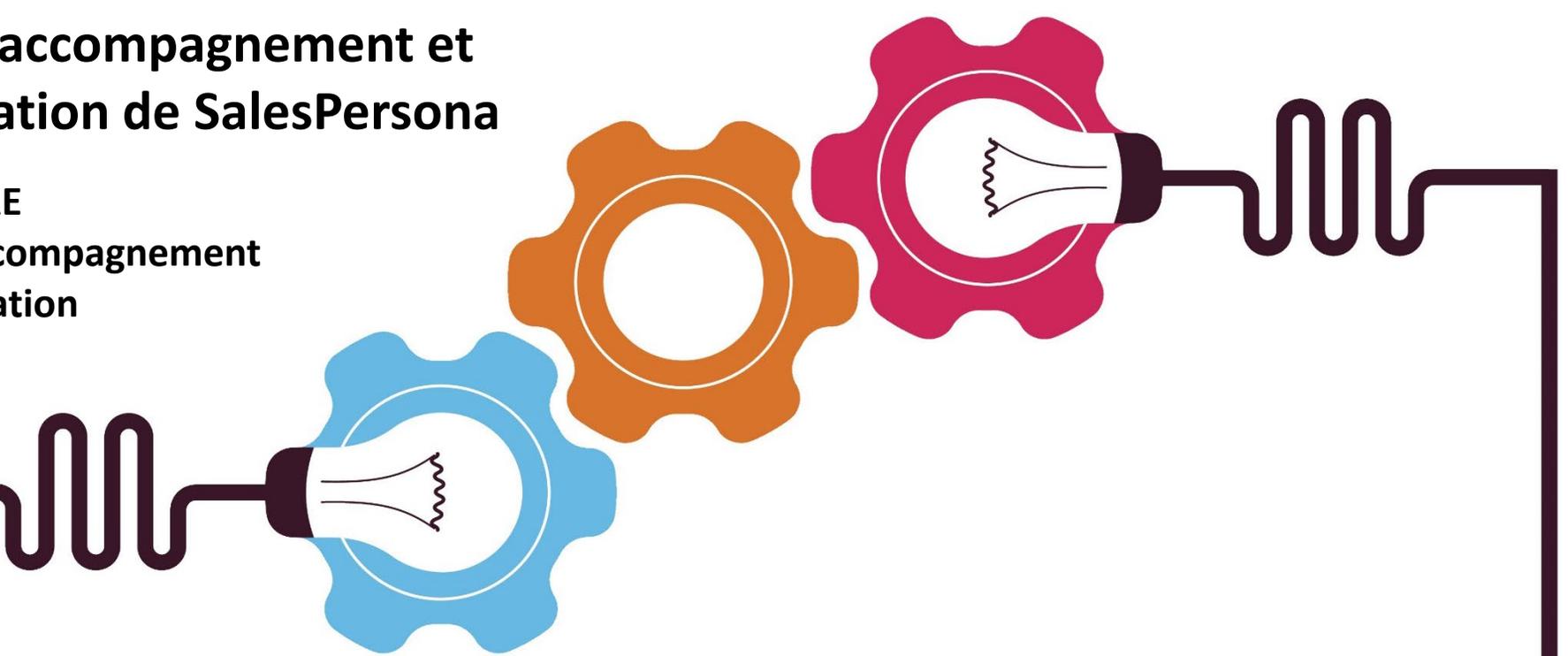
Nous avons toutes et tous déjà jongler avec l'idée de mentir parce que c'était compliqué. Racontez-moi une occasion où vous avez hésité à dire la vérité à quelqu'un, même si vous saviez que vous deviez le faire. Quelle était la situation dont vous ne vouliez pas parler? En avez-vous parlé? Justifiez votre réponse. Qu'avez-vous appris de cette expérience? Décrivez les conséquences auxquelles vous avez fait face en décidant de repousser le moment de dire la vérité.

De temps en temps, nous commettons tous des erreurs. Parlez-moi d'une erreur récente que vous avez commise au travail (ou à l'école). Quelle était cette erreur? Comment ça s'est passé? Avez-vous dû informer quelqu'un de cette erreur? Quelles mesures avez-vous prises pour remédier à la situation? Qu'avez-vous fait par la suite pour vous assurer que l'erreur ne se reproduirait pas?

Guide d'accompagnement et de formation de SalesPersona

OUVERTURE

Guide d'accompagnement et de formation



En général, les candidats peu ouverts ont du mal à réussir dans des postes de vente qui exigent de l'adaptabilité et de l'ingéniosité. Discutez clairement des raisons pour lesquelles certaines mesures doivent être prises et orientez le candidat afin qu'il adopte les comportements nécessaires pour atteindre un niveau de rendement satisfaisant. Décrivez les étapes que doit effectuer le candidat pour atteindre les objectifs fixés. Utilisez une activité d'« échantillon d'emploi » pour présenter des aperçus réalistes de l'emploi et demandez au candidat d'évaluer s'il s'agit d'un poste dans lequel il réussira, compte tenu du haut niveau d'ouverture nécessaire pour être un bon représentant.

En général, les candidats ayant une ouverture modérée offrent le meilleur rendement lorsqu'ils connaissent les attentes du poste. Les éléments suivants doivent être pris en considération si vous allez de l'avant avec le candidat : organisez régulièrement des réunions avec le candidat pour discuter des problèmes qu'il a pu rencontrer et faire le point sur ses progrès, car la procrastination peut vite devenir un problème si aucune mesure n'est prise. Montrez au candidat à quel point il est important d'obtenir différents points de vue pour améliorer la qualité d'une solution proposée.

En règle générale, les candidats qui obtiennent une note élevée pour l'ouverture peuvent réussir dans la vente. Les éléments suivants doivent être pris en considération si vous allez de l'avant avec le candidat : permettez au candidat de se fixer des objectifs personnels, car il pourrait ne pas aimer se faire imposer des restrictions inutiles. Permettez-lui de faire preuve d'une certaine souplesse en ce qui concerne le style de vente, même s'il diffère des approches conventionnelles. Ne le mettez pas trop en scène. Confiez-lui une grande variété de tâches ou de cas avec des délais de plus en plus difficiles à respecter.

Guide d'accompagnement et de formation de SalesPersona

AUTHENTICITÉ

Guide d'accompagnement et de formation



En général, les candidats peu authentiques ont du mal à réussir dans des postes de vente qui exigent une approche honnête et fiable. Discutez clairement des paramètres qui doivent être respectés et orientez le candidat afin qu'il adopte les comportements nécessaires pour atteindre un niveau de rendement satisfaisant. Le candidat peut courir le risque d'exercer des pressions sur les gens pour qu'ils achètent ou de déformer la vérité pour conclure une vente. Utilisez une activité d'« échantillon d'emploi » pour présenter des aperçus réalistes de l'emploi et demandez au candidat d'évaluer s'il s'agit d'un poste dans lequel il réussira, compte tenu de l'examen minutieux dont son comportement fera l'objet.

En général, les candidats modérément authentiques offrent le meilleur rendement lorsque leur comportement est clairement évalué par rapport aux normes de l'emploi. Les éléments suivants doivent être pris en considération si vous allez de l'avant avec le candidat : organisez régulièrement des réunions avec le candidat pour lui présenter des attentes claires sur les pratiques de vente, la conformité et la pertinence des produits. Surveillez l'évolution du candidat et évaluez de manière réaliste le niveau d'activité requis pour réussir.

En règle générale, les candidats qui obtiennent une note élevée pour l'authenticité peuvent réussir dans la vente. Ils ont tendance à fournir le meilleur rendement lorsqu'ils croient en la valeur du produit ou du service qu'ils offrent. Donnez au candidat une formation approfondie sur les produits. Il est important que le candidat croie fermement en un produit avant de pouvoir le vendre. Laissez au candidat l'indépendance nécessaire pour utiliser les compétences qu'il possède.